



**Министерство труда и социальной защиты населения
Забайкальского края**

ПРИКАЗ

«06» ноября 2018 г.

№ 1593

г. Чита

**О проведении мониторинга качества предоставления
государственных услуг в 2019 году**

В соответствии с Федеральным законом от 27 июля 2010 года № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», Методическими рекомендациями по организации проведения мониторинга качества предоставления государственных (муниципальных) услуг в Забайкальском крае, утвержденных протоколом заседания Комиссии по повышению качества государственных и муниципальных услуг в Забайкальском крае от 31 октября 2013 года № 8, **приказываю:**

1. Утвердить прилагаемый План проведения мониторинга качества предоставления государственных услуг в 2019 году (далее – План) (прилагается).
2. Определить методы сбора первичной информации мониторинга качества предоставления государственных услуг:
опрос (анкетирование, интернет-опрос) граждан, являющихся заявителями государственной услуги (форма анкеты для опроса заявителей услуг прилагается);
анкетирование должностного лица (форма анкеты для опроса должностных лиц прилагается).
3. В соответствии с Планом, ответственным исполнителям представить заполненные анкеты в установленные сроки в отдел сопровождения деятельности поставщиков социальных услуг Министерства труда и социальной защиты населения Забайкальского края (далее – Министерство).
4. Отделу сопровождения деятельности поставщиков социальных услуг Министерства (А.В.Соляников):
осуществить обработку заполненных анкет;

по результатам анализа опросов заявителей услуг, опросов должностного лица, результатов интернет - опросов сформировать сводные таблицы, отчеты и доклад о проведении мониторинга в соответствии с разделом 3 Плана, для направления в установленные сроки в Министерство экономического развития Забайкальского края.

5. Отделу автоматизации Министерства (С.П.Снеткова) разместить на официальном сайте Министерства в сети «Интернет» форму анкеты для опроса заявителей услуг, информацию для заявителей услуг о проведении интернет - опросов по вопросам качества предоставления государственных услуг.

6. Общему отделу Министерства (М.В.Бронникова) довести приказ до исполнителей.

7. Контроль за исполнением настоящего приказа возложить на первого заместителя министра Е.О.Казаченко.

Министр



А.М. Федотов

УТВЕРЖДЕН
 приказом Министерства труда и
 социальной защиты населения
 Забайкальского края
 « 06 » ноября 2018 г. № 1593

**План проведения мониторинга качества предоставления государственных услуг
 Министерство труда и социальной защиты населения Забайкальского края**
 (наименование исполнительного органа государственной власти)
на 2019 год

**1. Организация распространения и заполнения анкет для опроса заявителей
 государственных услуг и должностного лица**

№ п/п	Наименование государственной услуги	Минимальное количество участников опроса (количество заполнения анкет)	Период заполнения анкет		Ответственный исполнитель
			Опрос заявителей	Опрос должностного лица	
1.	Предоставление субсидии гражданам, имеющим право на их получение в соответствии с жилищным законодательством.	50	1 – 30 апреля (1 месяц)	1 – 5 мая	ГКУ «КЦСЗН» Забайкальского края
2.	Осуществление назначения, выплаты и подготовки отчетности о расходовании средств, предусмотренных на финансовое обеспечение расходов на выплату пособий гражданам, имеющим детей в соответствии с Федеральным законом «О государственных пособиях гражданам, имеющим детей».	50	01 – 31 марта (1 месяц)	1 – 5 апреля	ГКУ «КЦСЗН» Забайкальского края
3.	Предоставление мер социальной поддержки по оплате жилых помещений, отопления и освещения педагогическим работникам образовательных учреждений Забайкальского края,	50	01 – 28 февраля (1 месяц)	1 – 5 марта	ГКУ «КЦСЗН» Забайкальского края

	муниципальных образовательных учреждений, проживающим и работающим в сельской местности, рабочих поселках (поселках городского типа).					
4.	Принятие решения о присвоении звания «Ветеран труда», «Ветеран труда Забайкальского края» либо об отказе в присвоении этого звания, выдача удостоверения установленного образца лицу, которому присвоено звание «Ветеран труда» или «Ветеран труда Забайкальского края».	50	01 – 28 февраля (1 месяц)	1 – 5 марта	ГКУ «КЦСЗН» Забайкальского края	
5.	Учет и регистрация многодетной семьи для получения мер социальной поддержки.	50	01 – 28 февраля (1 месяц)	1 – 5 марта	ГКУ «КЦСЗН» Забайкальского края	
6.	Осуществление назначения и выплаты ежемесячного пособия на ребенка до достижения им возраста шестнадцати лет (на учащегося общеобразовательного учреждения - до окончания им обучения, но не более чем до достижения им возраста восемнадцати лет).	50	01 – 31 марта (1 месяц)	1 – 5 апреля	ГКУ «КЦСЗН» Забайкальского края	
7.	Прием, регистрация документов для назначения членам семей погибших (умерших) военнослужащих и сотрудников некоторых федеральных органов исполнительной власти компенсационных выплат в связи с расходами по оплате жилых помещений, коммунальных и других видов услуг.	50	01 – 31 марта (1 месяц)	1 – 5 апреля	ГКУ «КЦСЗН» Забайкальского края	
8.	Осуществление предоставления краевого материнского (семейного) капитала гражданам, указанным в части 1 ¹ статьи 2 Закона Забайкальского края «О мерах социальной поддержки многодетных семей в Забайкальском крае»	50	с 09 января по 31 мая	1 – 5 июня	ГКУ «КЦСЗН» Забайкальского края	
9.	Предоставление ежемесячной денежной выплаты на оплату жилого помещения и коммунальных услуг в соответствии с Законом Забайкальского края «О форме предоставления мер социальной поддержки по оплате жилого помещения и коммунальных услуг отдельным категориям граждан в Забайкальском крае», Законом Забайкальского края «О мерах социальной поддержки отдельных категорий граждан в Забайкальском крае», Законом Забайкальского края «О мерах социальной поддержки многодетных семей в Забайкальском крае».	50	01 – 30 апреля (1 месяц)	1 – 5 мая	ГКУ «КЦСЗН» Забайкальского края	

10.	Оказание государственной социальной помощи на основании социального контракта	50	с 09 января по 31 мая	1 – 5 июня	ГКУ «КЦСЗН» Забайкальского края
11.	Оказание государственной социальной помощи, предоставляемой в виде денежных выплат.	50	01 – 30 апреля (1 месяц)	1 – 5 мая	ГКУ «КЦСЗН» Забайкальского края
12.	Предоставление в установленном порядке ежемесячной денежной выплаты отдельным категориям граждан Забайкальского края, предусмотренным Законом Забайкальского края «О мерах социальной поддержки отдельных категорий граждан в Забайкальском крае», Законом Забайкальского края «О мерах социальной поддержки многодетных семей в Забайкальском крае».	50	01 – 31 мая (1 месяц)	1 – 5 июня	ГКУ «КЦСЗН» Забайкальского края
13.	Выдача справок для назначения государственных социальных стипендий.	50	01 – 31 мая (1 месяц)	1 – 5 июня	ГКУ «КЦСЗН» Забайкальского края
14.	Назначение и выплата пособия на погребение, в случае, если умерший не подлежал обязательному социальному страхованию на случай временной нетрудоспособности и в связи с материнством на день смерти и не являлся пенсионером, а также в случае рождения мертвого ребенка по истечении 154 дней беременности.	50	01 – 31 мая (1 месяц)	1 – 5 июня	ГКУ «КЦСЗН» Забайкальского края
15.	Предоставление ежемесячной денежной выплаты многодетным семьям, указанным в части 1 ² статьи 2 Закона Забайкальского края «О мерах социальной поддержки многодетных семей в Забайкальском крае» при рождении (усыновлении) третьего ребенка или последующих детей до достижения ребенком возраста трех лет	50	01 – 31 мая (1 месяц)	1 – 5 июня	ГКУ «КЦСЗН» Забайкальского края
16.	Осуществление назначения и выплаты единовременного пособия при передаче ребенка на воспитание в семью.	50	с 09 января по 31 мая	1 – 5 июня	ГКУ «КЦСЗН» Забайкальского края
17.	Осуществление выплаты компенсации расходов на оплату проезда к месту лечения и обратно инвалидам, страдающим заболеваниями почек и нуждающимся в процедурах гемодиализа, и определение ее размера	50	с 09 января по 31 мая	1 – 5 июня	ГКУ «КЦСЗН» Забайкальского края
18.	Организация стационарного социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов.	30	с 09 января по 31 мая	1 – 5 июня	ГКУ «КЦСЗН» Забайкальского края

19.	Предоставление ежегодной денежной выплаты гражданам, награжденным знаком «Почетный донор России».	30	с 09 января по 31 мая	1 – 5 июня	ГКУ «КЦСЗН» Забайкальского края
20.	Оформление и выдача в установленном порядке удостоверений единого образца ветеранам Великой Отечественной войны, инвалидам Великой Отечественной войны и приравненных к ним лицам, бывшим несовершеннолетним узникам фашизма.	5	с 09 января по 31 мая	1 – 5 июня	ГКУ «КЦСЗН» Забайкальского края
21.	Установление опеки или попечительства.	5	с 09 января по 31 мая	1 – 5 июня	ГКУ «КЦСЗН» Забайкальского края
22.	Предоставление гражданам, желающим принять ребенка на воспитание в свою семью, информации о детях, оставшихся без попечения родителей, из регионального банка данных о детях, оставшихся без попечения родителей, и выдаче предварительных разрешений на усыновление детей в случаях, предусмотренных законодательством Российской Федерации	30	с 09 января по 31 мая	1 – 5 июня	Отдел семейного жизнеустройства детей-сирот Министерства
23.	Уведомительная регистрация коллективных трудовых споров	10	с 09 января по 31 мая	1 – 5 июня	Отдел социального партнерства и демографической политики Министерства
24.	Уведомительная регистрация региональных, территориальных соглашений и коллективных договоров	50	с 09 января по 31 мая	1 – 5 июня	Отдел социального партнерства и демографической политики Министерства
25.	Информирование о положении на рынке труда	50	1 – 30 апреля (1 месяц)	1 – 5 мая	ГКУ «КЦСЗН» Забайкальского края
26.	Содействие гражданам в поиске подходящей работы, а работодателям в подборе необходимых работников	50	01 – 31 марта (1 месяц)	1 – 5 апреля	ГКУ «КЦСЗН» Забайкальского края
27.	Организация проведения оплачиваемых общественных работ	30	01 – 31 мая (1 месяц)	1 – 5 июня	ГКУ «КЦСЗН» Забайкальского края

28.	Организация временного трудоустройства несовершеннолетних граждан в возрасте от 14 до 18 лет в свободное от учебы время, безработных граждан, испытывающих трудности в поиске работы, безработных граждан в возрасте от 18 до 20 лет, имеющих среднее профессиональное образование и ищущих работу впервые	50	1 – 30 июня (1 месяц)	1 – 5 июля	ГКУ «КЦЗН» Забайкальского края
29.	Психологическая поддержка безработных граждан	50	01 – 31 марта (1 месяц)	1 – 5 апреля	ГКУ «КЦЗН» Забайкальского края
30.	Организация профессиональной ориентации граждан в целях выбора сферы деятельности (профессии), трудоустройства, прохождения профессионального обучения и получения дополнительного профессионального образования	50	01 – 28 февраля (1 месяц)	1 – 5 марта	ГКУ «КЦЗН» Забайкальского края
31.	Социальная адаптация безработных граждан на рынке труда	50	01 – 28 февраля (1 месяц)	1 – 5 марта	ГКУ «КЦЗН» Забайкальского края
32.	Профессиональное обучение и дополнительное профессиональное образование безработных граждан, включая обучение в другой местности	20	01 – 28 февраля (1 месяц)	1 – 5 марта	ГКУ «КЦЗН» Забайкальского края
33.	Содействие занятости безработных граждан, включая оказание гражданам, признанным в установленном порядке безработными, и гражданам, признанным в установленном порядке безработными, прошедшим профессиональное обучение или получившим дополнительное профессиональное образование по направлению органов службы занятости, единовременной финансовой помощи при их государственной регистрации в качестве юридического лица, индивидуального предпринимателя либо крестьянского (фермерского) хозяйства, а также единовременной финансовой помощи на подготовку документов для соответствующей государственной регистрации	30	01 – 28 февраля (1 месяц)	1 – 5 марта	ГКУ «КЦЗН» Забайкальского края
34.	Содействие безработным гражданам в переезде и безработным гражданам и членам их семей в переселении в другую местность для трудоустройства по направлению органов службы занятости	10	с 09 января по 31 мая	1 – 5 июня	ГКУ «КЦЗН» Забайкальского края

2. Организация распространения и заполнения анкет для интернет - опроса заявителей государственных услуг

№ п/п	Осуществляемые действия	Сроки	Ответственный исполнитель
1.	Организация проведения интернет – опроса заявителей на официальном сайте Министерства труда и социальной защиты населения Забайкальского края	с 09 января по 30 июня	Отдел автоматизации Министерства

3. Подготовка сводных таблиц, отчетов и доклада по результатам мониторинга

№ п/п	Перечень формируемых сводных отчетов	Сроки	Ответственный исполнитель
1.	Сводная таблица результатов обработки информации, в части соблюдения количественных параметров стандартов предоставления услуг	До 31 августа	Отдел сопровождения деятельности поставщиков социальных услуг Министерства
2.	Сводная таблица результатов обработки информации, полученной в ходе опроса должностного лица		
3.	Отчет о проведении мониторинга качества предоставления соответствующей услуги в 2019 году		
4.	Доклад о результатах мониторинга качества предоставления государственных услуг		

Форма анкеты для опроса заявителей услуг

№ анкеты	Дата опроса

Настоящее исследование проводится с целью оценки качества государственной (муниципальной) услуги

(указывается наименование государственной (муниципальной) услуги)

Орган государственной власти (орган местного самоуправления), учреждение, предоставляющие услугу:

(указывается наименование конкретного исполнительного органа государственной власти (органа местного самоуправления), учреждения, предоставляющих государственную (муниципальную) услугу)

Уважаемый участник исследования!

Просим Вас ответить на вопросы предложенной анкеты. Для этого следует внимательно прочитать вопрос и варианты ответов, поставить любой знак в пустом поле напротив выбранного Вами варианта ответа (либо нескольких вариантов ответов, если это предусмотрено данным вопросом). Ваше мнение будет учтено в работе исполнительных органов государственной власти (органов местного самоуправления) Забайкальского края, а также учреждений, оказывающих соответствующие услуги.

Внимание! В анкете используется следующее сокращение:

орган (учреждение) – исполнительный орган государственной власти (орган местного самоуправления), предоставляющий государственную (муниципальную) услугу, подведомственное им учреждение, оказывающее соответствующую услугу, и (или) многофункциональный центр, посредством которого осуществляется предоставление соответствующей государственной (муниципальной) услуги.

1. Каким образом Вы получили информацию об услуге, достаточную для обращения в орган (учреждение) (возможен только один вариант ответа):

- | | |
|--|---|
| | 1.1. На Едином портале государственных и муниципальных услуг, либо (и) на Портале государственных и муниципальных услуг Забайкальского края |
| | 1.2. На официальном сайте органа (учреждения) или другом Интернет-ресурсе |
| | 1.3. В средствах массовой информации |
| | 1.4. На информационных стендах в органе (учреждении) |
| | 1.5. По телефону |
| | 1.6. При личном посещении органа (учреждения) или от друзей (родственников, знакомых) |

2. Подавали ли Вы заявление и другие документы, необходимые для получения услуги, в электронной форме (*возможен только один вариант ответа*):

- | | |
|--------------------------|---|
| <input type="checkbox"/> | 2.1. Да, через Единый портал государственных и муниципальных услуг (Портал государственных и муниципальных услуг Забайкальского края) |
| <input type="checkbox"/> | 2.2. Да, через официальный сайт органа (учреждения) или другой Интернет-ресурс |
| <input type="checkbox"/> | 2.3. Нет, я подавал все документы в бумажной форме |

3. Сколько времени Вы затратили на получение услуги (с момента подачи заявления до момента окончательного получения результатов услуги) (*в календарных днях*):

4. Сколько времени Вы затратили на ожидание в очереди при обращении за услугой (*в минутах*):

5. Сколько раз Вам пришлось обратиться в данный орган (учреждение) для однократного получения услуги (*возможен только один вариант ответа*):

- | | |
|--------------------------|---------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> | 5.1. Один |
| <input type="checkbox"/> | 5.2. Два |
| <input type="checkbox"/> | 5.3. Три |
| <input type="checkbox"/> | 5.4. Более трех (указать число) _____ |

6. Обращались ли Вы к посредникам для получения услуги или отдельных документов (процедур) (*возможен только один вариант ответа*):

- | | |
|--------------------------|---|
| <input type="checkbox"/> | 6.1. Да, в основном из-за сложности получения отдельных документов или прохождения процедур |
| <input type="checkbox"/> | 6.2. Да, в основном для обеспечения качества и быстрого оформления документов |
| <input type="checkbox"/> | 6.3. Да, так как посредник был предложен как обязательное условие получения результата |
| <input type="checkbox"/> | 6.4. Да, по другим причинам |
| <input type="checkbox"/> | 6.5. Нет, так как в этом не было необходимости |

7. Оцените по пятибалльной шкале, насколько Вас удовлетворяет качество предоставления услуги в целом (возможен только один вариант ответа):

- | | |
|--------------------------|-------------------|
| <input type="checkbox"/> | 7.1. Пять баллов |
| <input type="checkbox"/> | 7.2. Четыре балла |
| <input type="checkbox"/> | 7.3. Три балла |
| <input type="checkbox"/> | 7.4. Два балла |
| <input type="checkbox"/> | 7.5. Один балл |

3. Если Вы не удовлетворены качеством оказания услуги, укажите причины (возможен одновременный выбор нескольких вариантов ответа):

- | | |
|--------------------------|--|
| <input type="checkbox"/> | 8.1. Не понятен порядок получения услуги (сложная процедура оформления документов) |
| <input type="checkbox"/> | 8.2. Неудобный режим работы органа (учреждения) |
| <input type="checkbox"/> | 8.3. Помещение плохо оборудовано для приема посетителей |
| <input type="checkbox"/> | 8.4. Грубость, невнимательность сотрудников |
| <input type="checkbox"/> | 8.5. Низкий профессионализм сотрудников (не могут ответить на поставленные вопросы, отсылают друг к другу) |
| <input type="checkbox"/> | 8.6. Отказ в предоставлении услуги без пояснения причин отказа |
| <input type="checkbox"/> | 8.7. Требование большого количества документов из других органов (учреждений) |
| <input type="checkbox"/> | 8.8. Требование платы, сверх установленной в соответствии с порядком (взятка, подарок) |
| <input type="checkbox"/> | 8.9. Другое (что именно) _____ |

9. К какой категории лиц Вы относитесь (возможен только один вариант ответа):

- | | |
|--------------------------|---|
| <input type="checkbox"/> | 9.1. Физическое лицо |
| <input type="checkbox"/> | 9.2. Индивидуальный предприниматель |
| <input type="checkbox"/> | 9.3. Юридическое лицо со средней численностью работников до 100 человек включительно |
| <input type="checkbox"/> | 9.4. Юридическое лицо со средней численностью работников от 101 до 250 человек включительно |
| <input type="checkbox"/> | 9.5. Юридическое лицо со средней численностью работников свыше 250 человек |
| <input type="checkbox"/> | 9.6. Крестьянское (фермерское) хозяйство |

Благодарим Вас за участие в исследовании!

Форма анкеты для опроса должностных лиц

Настоящий мониторинг проводится с целью оценки качества государственной (муниципальной) услуги

(указывается наименование государственной (муниципальной) услуги)

Орган государственной власти (орган местного самоуправления), предоставляющий услугу:

(указывается наименование исполнительного органа государственной власти (органа местного самоуправления), ответственного за предоставление государственной (муниципальной) услуги)

Необходимо поставить любой знак в пустом поле напротив выбранного варианта ответа (либо нескольких вариантов ответов, если это предусмотрено данным вопросом). В ряде случаев необходимо в поле для ответа указать конкретное числовое значение показателя.

ВНИМАНИЕ! Ответы должны основываться на объективных и нормативно установленных источниках данных, истинность которых может быть подтверждена в случае необходимости (федеральных законах, законах Забайкальского края, региональных либо муниципальных нормативно-правовых актах, утвержденных административных регламентах, приказах, инструкциях, реально существующих Интернет-ресурсах и т.п.).

Примечание. Значения показателей приводятся только за отчетный период.

Внимание! В анкете используется следующее сокращение:

орган (учреждение) – исполнительный орган государственной власти (орган местного самоуправления), предоставляющий государственную (муниципальную) услугу, подведомственное им учреждение, оказывающее соответствующую услугу, и (или) многофункциональный центр, посредством которого осуществляется предоставление соответствующей государственной (муниципальной) услуги.

1. Категория лиц, являющиеся получателями услуг (возможен одновременный выбор нескольких вариантов ответа):

- | | |
|--------------------------|-------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> | 1.1. Физические лица |
| <input type="checkbox"/> | 1.2. Индивидуальные предприниматели |
| <input type="checkbox"/> | 1.3. Юридические лица |
| <input type="checkbox"/> | 1.4. Фермерское хозяйство |

2. Информацию о порядке предоставления услуги можно получить (возможен одновременный выбор нескольких вариантов ответа):

- | | |
|--------------------------|---|
| <input type="checkbox"/> | 2.1. На Едином портале государственных и муниципальных услуг, либо (и) на Портале государственных и муниципальных услуг Забайкальского края |
| <input type="checkbox"/> | 2.2. На официальном сайте органа (учреждения) или другом Интернет-ресурсе |
| <input type="checkbox"/> | 2.3. В средствах массовой информации |

- | | |
|--------------------------|--|
| <input type="checkbox"/> | 2.4. На информационных стендах в органе (учреждении) |
| <input type="checkbox"/> | 2.5. По выделенному телефону |
| <input type="checkbox"/> | 2.6. Только в устной форме при личном посещении гражданами |

3. Формы бланков заявлений и других документов, необходимых для получения услуги, размещены (возможен одновременный выбор нескольких вариантов ответа):

- | | |
|--------------------------|---|
| <input type="checkbox"/> | 3.1. На Едином портале государственных и муниципальных услуг, либо (и) на Портале государственных и муниципальных услуг Забайкальского края |
| <input type="checkbox"/> | 3.2. На официальном сайте органа (учреждения) или другом Интернет-ресурсе |
| <input type="checkbox"/> | 3.3. На информационных стендах в органе (учреждении) |
| <input type="checkbox"/> | 3.4. На рабочих местах сотрудников государственного органа (учреждения), к которым обращаются заявители услуги |

4. Реализована ли возможность предоставления услуг в электронном виде (возможен одновременный выбор нескольких вариантов ответа):

- | | |
|--------------------------|--|
| <input type="checkbox"/> | 4.1. Да, с помощью Единого портала государственных и муниципальных услуг (Портала государственных и муниципальных услуг Забайкальского края) |
| <input type="checkbox"/> | 4.2. Да, с помощью официального сайта органа (учреждения) или другого Интернет-ресурса |
| <input type="checkbox"/> | 4.3. Нет |

5. Реализована ли возможность получения услуги по принципу «одного окна» по месту пребывания граждан, в том числе в многофункциональных центрах предоставления государственных (муниципальных) услуг (возможен одновременный выбор нескольких вариантов ответа):

- | | |
|--------------------------|---|
| <input type="checkbox"/> | 5.1. Да, по принципу «одного окна» по месту пребывания граждан на базе привлекаемой организации |
| <input type="checkbox"/> | 5.2. Да, в МФЦ |
| <input type="checkbox"/> | 5.3. Нет |

6. Плата за предоставление услуги (возможен только один вариант ответа):

- | | |
|--------------------------|---|
| <input type="checkbox"/> | 6.1. Не взимается |
| <input type="checkbox"/> | 6.2. Взимается, в соответствии с Налоговым кодексом Российской Федерации или иными федеральными нормативными правовыми актами |
| <input type="checkbox"/> | 6.3. Взимается, в соответствии с региональными (местными) нормативными правовыми актами |

7. Особенности графика приема заявителей по вопросам предоставления услуги в соответствии с административным регламентом

7.1. Услуга предоставляется в вечерние часы (после 18-00) в один или несколько рабочих дней (возможен только один вариант ответа):

7.1.1. Да

7.1.2. Нет

7.2. Услуга предоставляется в один из выходных дней (возможен только один вариант ответа):

7.2.1. Да

7.2.2. Нет

7.3. Услуга предоставляется в течение всей рабочей недели (возможен только один вариант ответа):

7.3.1. Да (5 дней в неделю)

7.3.2. Нет (менее 5 дней в неделю)

7.4. Услуга предоставляется в течение всего рабочего дня (возможен только один вариант ответа):

7.4.1. Да

7.4.2. Нет

8. Максимальный срок предоставления услуги, установленный административным регламентом (в календарных днях):

9. Максимальный срок ожидания в очереди при подаче запроса о предоставлении услуги и при получении результата предоставления услуги, в соответствии с административным регламентом (в минутах):

10. Число обращений в орган (учреждение) для однократного получения услуги, определенное административным регламентом (возможен только один вариант ответа):

10.1. Один

10.2. Два

10.3. Три

10.4. Более трех (указать число) _____

11. **Общее количество специалистов органа (учреждения), к которым должен обратиться заявитель в процессе предоставления услуги в соответствии с административным регламентом (возможен только один вариант ответа):**

- | | |
|--------------------------|-------------------|
| <input type="checkbox"/> | 11.1. Один |
| <input type="checkbox"/> | 11.2. Два |
| <input type="checkbox"/> | 11.3. Три и более |

12. **Существует ли практика привлечения посредников при предоставлении услуги, если да, то какова основная причина (возможен только один вариант ответа):**

- | | |
|--------------------------|---|
| <input type="checkbox"/> | 12.1. Да, из-за сложности получения отдельных документов или прохождения процедур |
| <input type="checkbox"/> | 12.2. Да, для обеспечения качества и быстрого оформления документов |
| <input type="checkbox"/> | 12.3. Да, как обязательное условие получения результата |
| <input type="checkbox"/> | 12.4. Нет |
| <input type="checkbox"/> | 12.5. Затрудняюсь ответить |
| <input type="checkbox"/> | 12.6. Да, по другим причинам (указать) |
-

13. **Наличие бесплатной автомобильной парковки (возможен только один вариант ответа):**

- | | |
|--------------------------|-----------|
| <input type="checkbox"/> | 13.1. Да |
| <input type="checkbox"/> | 13.2. Нет |

14. **Наличие пандуса и других элементов доступной среды для инвалидов и иных маломобильных групп населения (возможен только один вариант ответа):**

- | | |
|--------------------------|-----------|
| <input type="checkbox"/> | 14.1. Да |
| <input type="checkbox"/> | 14.2. Нет |

15. **Наличие указателей о местах приема заявителей на этажах и в кабинетах (возможен только один вариант ответа):**

- | | |
|--------------------------|-----------|
| <input type="checkbox"/> | 15.1. Да |
| <input type="checkbox"/> | 15.2. Нет |

16. **Наличие мест для сидения в местах ожидания (возможен только один вариант ответа):**

- | | |
|--------------------------|-----------|
| <input type="checkbox"/> | 16.1. Да |
| <input type="checkbox"/> | 16.2. Нет |

17. Наличие оборудованных мест для заполнения необходимых документов(возможен только один вариант ответа):

17.1. Да

17.2. Нет

18. Наличие за отчетный период официально зарегистрированных жалоб (судебных исков) в отношении должностных лиц органа (учреждения) на ненадлежащие оказание услуги (возможен только один вариант ответа):

18.1. Да

18.2. Нет

(подпись руководителя)

Ф.И.О. руководителя

(дата)