



ПРАВИТЕЛЬСТВО СВЕРДЛОВСКОЙ ОБЛАСТИ
Министерство социальной политики Свердловской области
ПРИКАЗ

23 июля 2014г.

№ 479

г. Екатеринбург

О проведении мониторинга качества предоставления государственных услуг территориальными отраслевыми исполнительными органами государственной власти Свердловской области - Управлениями социальной политики Министерства социальной политики Свердловской области

Во исполнение постановления Правительства Свердловской области от 29.01.2013 № 100-ПП «Об организации проведения мониторинга качества предоставления государственных и муниципальных услуг в Свердловской области», с изменениями, внесенными постановлением Правительства Свердловской области от 20.11.2013 № 1410-ПП, в целях проведения мониторинга качества предоставления государственных услуг исполнительными органами государственной власти Свердловской области в сфере социальной защиты населения

ПРИКАЗЫВАЮ:

1. Начальникам территориальных отраслевых исполнительных органов государственной власти Свердловской области – Управлений социальной политики Министерства социальной политики Свердловской области (далее – Управлений социальной политики) продолжить работу по проведению мониторинга качества предоставления государственных услуг в соответствии с Порядком проведения мониторинга качества предоставления государственных и муниципальных услуг в Свердловской области, утвержденным постановлением Правительства Свердловской области от 29.01.2013 № 100-ПП «Об организации проведения мониторинга качества предоставления государственных и муниципальных услуг в Свердловской области» (далее – Порядок).

2. Утвердить:

2.1. Перечень государственных услуг, подлежащих мониторингу качества предоставления государственных услуг (далее – Перечень государственных услуг), на 2014 год (прилагается);

2.2. Форму ежеквартального отчета Управления социальной политики о результатах проведения мониторинга качества предоставления государственных услуг (прилагается) (далее – Форма ежеквартального отчета Управления социальной политики).

2.3. Форму ежегодного отчета Управления социальной политики о результатах проведения мониторинга качества предоставления государственных

услуг (прилагается) (далее – Форма ежегодного отчета Управления социальной политики).

3. Начальникам отделов Министерства социальной политики Свердловской области ежегодно, в срок до 01 декабря, направлять в отдел стратегического развития и информационного обеспечения Министерства социальной политики Свердловской области (Герасимова Е.А.) (далее – Отдел стратегического развития и информационного обеспечения) предложения по формированию Перечня государственных услуг на следующий год.

4. Начальникам Управлений социальной политики направлять в электронном виде в Отдел стратегического развития и информационного обеспечения на адрес электронной почты ответственного за подготовку ежеквартальных и ежегодных отчетов Министерства социальной политики Свердловской области по результатам проведения мониторинга качества предоставления государственных услуг, указанного в Перечне государственных услуг (a.busygin@egov66.ru):

4.1. в срок до 20 числа последнего месяца отчетного квартала (20 марта, 20 июня, 20 сентября, 20 декабря) ежеквартальные отчеты в соответствии с утвержденной Formой ежеквартального отчета Управления социальной политики;

4.2. в срок до 15 числа месяца, следующего за отчетным годом (15 января), ежегодный отчет в соответствии с Formой ежегодного отчета Управления социальной политики.

5. Отделу стратегического развития и информационного обеспечения (Герасимова Е.А.):

5.1. ежегодно, в срок до 20 декабря, готовить проект приказа об утверждении Перечня государственных услуг на следующий год.

5.2. по каждой из исследуемых государственных услуг составлять и направлять в государственное бюджетное учреждение Свердловской области «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг»:

- в срок до 10 числа месяца, следующего за отчетным кварталом, ежеквартальный отчет по форме согласно приложению № 1 к Порядку.

- в срок до 20 числа месяца, следующего за отчетным годом, ежегодный отчет по форме согласно приложению № 2 к Порядку.

5.3. в течение трех рабочих дней после подписания Министром социальной политики Свердловской области или лицом, исполняющим его обязанности, размещать ежеквартальные и годовые отчеты на официальном сайте Министерства социальной политики Свердловской области.

6. Признать утратившим силу приказ Министерства социальной политики Свердловской области от 10.04.2013 № 185 «Об организации проведения мониторинга качества предоставления государственных услуг территориальными отраслевыми исполнительными органами государственной власти Свердловской области – Управлениями социальной политики Министерства социальной политики Свердловской области».

7. Контроль за исполнением настоящего приказа возложить на Первого заместителя Министра Е.Э. Лайковскую.

8. Настоящий приказ разместить на «Официальном интернет-портале правовой информации Свердловской области (www.pravo.gov66.ru)».

Исполняющий обязанности Министра



А.И. Никифоров

Утвержден
 Приказом Министерства социальной
 политики Свердловской области
 от «23» сентября 2014 г. № 479

ПЕРЕЧЕНЬ

государственных услуг, подлежащих мониторингу качества предоставления государственных услуг,
 на 2014 год

№ п.п.	Наименование услуги	Административный регламент утвержден приказом Министерства социальной политики Свердловской области
1.	Государственная услуга по предоставлению социальных выплат	от 14.06.2012 № 562, в ред. от 05.11.2013 № 725
1.1.	<i>подуслуга «Назначение и выплата ежемесячной денежной выплаты многодетной семье, имеющей среднедушевой доход ниже установленной в Свердловской области величины прожиточного минимума на душу населения, в связи с рождением после 31 декабря 2012 года третьего ребенка или последующих детей до достижения таким ребенком возраста трех лет»</i>	
1.2.	<i>подуслуга «Назначение и выплата денежных средств на содержание ребенка, находящегося под опекой или попечительством»</i>	
1.3.	<i>подуслуга «Назначение и осуществление единовременной денежной выплаты на усыновленного (удочеренного) ребенка»</i>	
2.	Выдача справки о среднедушевом доходе семьи для предоставления бесплатного питания (завтрак или обед) обучающимся областных государственных и муниципальных общеобразовательных учреждений и структурных подразделений областных государственных образовательных учреждений, реализующих программы общего образования (за исключением вечерних (сменных) общеобразовательных учреждений)	от 01.07.2013 № 409, в ред. от 05.12.2013 № 830
3.	Назначение и выплата ежемесячного пособия по уходу за ребенком	от 01.06.2012 № 541, в ред. от 11.07.2013 № 434
4.	Выдача путевок на стационарное социальное обслуживание гражданам пожилого возраста и инвалидам	от 15.06.2012 № 564
5.	Выдача гражданам, находящимся в трудной жизненной ситуации, направлений в специализированные учреждения, предоставляющие временный приют	от 15.06.2012 № 566
6.	Предоставление информации о порядке социального обслуживания граждан государственными учреждениями социального обслуживания Свердловской области	от 06.08.2012 № 724

№ п.п.	Наименование услуги	Административный регламент утвержден приказом Министерства социальной политики Свердловской области
7.	Прием заявок от граждан, подлежащих социальному обслуживанию, на предоставление социально-бытовых и медицинских услуг на дому	от 16.08.2013 № 492
8.	Предоставление путевок детям, находящимся в трудной жизненной ситуации, в организации отдыха и оздоровления детей, расположенные на территории Российской Федерации	от 28.06.2012 № 618
9.	Выдача путевок детям-инвалидам в детские дома-интернаты для умственно отсталых детей	от 15.06.2012 № 565, в ред. от 16.08.2013 № 493
10.	Подготовка ходатайств о награждении знаком отличия Свердловской области «Материнская доблесть»	от 15.06.2012 № 570
11.	Подготовка предложений о представлении к награждению знаком отличия Свердловской области «Совет да любовь»	от 15.06.2012 № 575
12.	Предоставление при наличии медицинских показаний бесплатной путевки на санаторно-курортное лечение лицам, проработавшим в тылу в период с 22 июня 1941 года по 9 мая 1945 года не менее шести месяцев, исключая период работы на временно оккупированных территориях СССР, и лицам, награжденным орденами или медалями СССР за самоотверженный труд в период Великой Отечественной войны, женщинам-участницам Великой Отечественной войны, не имеющих инвалидности	от 20.07.2012 № 669, в ред. от 25.10.2013 № 706
13.	Выдача удостоверений, дающих право на получение мер социальной поддержки реабилитированным лицам и лицам, признанным пострадавшими от политических репрессий, проживающим на территории Свердловской области	от 20.07.2012 № 670, в ред. от 08.04.2013 № 181
14.	Выдача удостоверения ветерана Великой Отечественной войны лицам, проработавшим в тылу в период с 22 июня 1941 года по 9 мая 1945 года не менее шести месяцев, исключая период работы на временно оккупированных территориях СССР, и лицам, награжденным орденами или медалями СССР за самоотверженный труд в период Великой Отечественной войны, пенсионное обеспечение которых осуществляется территориальными органами Пенсионного фонда Российской Федерации, проживающим на территории Свердловской области	от 08.08.2012 № 727, в ред. от 08.04.2013 № 183
15.	Включение в списки лиц, претендующих на присвоение звания «Ветеран труда Свердловской области» и выдача удостоверения «Ветеран труда Свердловской области»	от 20.07.2012 № 671, в ред. от 31.07.2013 № 471
16.	Включение в списки лиц, претендующих на присвоение звания «Ветеран труда»	от 10.07.2012 № 638, в ред. от 31.07.2013 № 471
17.	Выдача удостоверения инвалида Отечественной войны	от 28.01.2013 № 36, в

№ п.п.	Наименование услуги	Административный регламент утвержден приказом Министерства социальной политики Свердловской области
		ред. от 24.10.2013 № 703
18.	Выдача удостоверения инвалида о праве на льготы	от 28.01.2013 № 35, в ред. от 24.10.2013 № 702
19.	Назначение пособия члену семьи умершего участника ликвидации последствий катастрофы на Чернобыльской атомной электростанции	от 23.01.2013 № 28
20.	Предоставление информации, прием документов органами опеки и попечительства от лиц, желающих установить опеку (попечительство) над несовершеннолетними гражданами, и установление опеки и попечительства над указанной категорией граждан	от 08.10.2013 № 650
21.	Предоставление информации, прием документов от граждан, выразивших желание стать опекунами, попечителями совершеннолетних недееспособных или не полностью дееспособных граждан, а также помощниками совершеннолетних дееспособных граждан, которые по состоянию здоровья не могут самостоятельно осуществлять и защищать свои права и исполнять свои обязанности, и установление опеки, попечительства, патронажа над указанной категорией граждан	от 29.12.2012 № 1243, в ред. от 09.12.2013 № 835

Ответственный за подготовку ежеквартальных и ежегодных отчетов Министерства социальной политики Свердловской области по результатам проведения мониторинга качества предоставления государственных услуг	Бусыгин Александр Анатольевич	Главный специалист отдела стратегического развития и информационного обеспечения	a.busygin@egov66.ru 8 (343) 257-63-28
--	-------------------------------	--	---

Раздел 2. ОПИСАНИЕ ВЫЯВЛЕННЫХ ПРОБЛЕМ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ
ГОСУДАРСТВЕННЫХ УСЛУГ В СИСТЕМЕ СОЦИАЛЬНОЙ ЗАЩИТЫ НАСЕЛЕНИЯ СВЕРДЛОВСКОЙ ОБЛАСТИ И
ПРЕДЛОЖЕНИЙ ПО ИХ РЕШЕНИЮ

Рекомендации по принятию решений по результатам мониторинга:

1) предложения по внесению изменений в нормативные правовые акты Свердловской области, регулирующие предоставление государственных услуг _____;

2) предложения по внесению изменений в административные регламенты предоставления государственных услуг, в том числе:

об изменении перечня документов, необходимых для предоставления государственной услуги _____;

об изменении срока предоставления государственной услуги, а также сроков выполнения отдельных административных процедур: _____;

об изменении порядка взаимодействия с органами, предоставляющими государственные услуги: _____.

Сведения о принятых мерах (и их результатах) по устранению выявленных проблем предоставления исследуемых государственных услуг _____.

Начальник управления
социальной политики

(подпись) (И.О., Фамилия)

Контактные данные исполнителя
(Ф.И.О., должность, телефон)

Форма

Утверждена
Приказом Министерства социальной
политики Свердловской области
от «23» июля 2014 г. № 470

ЕЖЕГОДНЫЙ ОТЧЕТ

Управления социальной политики о результатах проведения мониторинга качества предоставления государственных услуг
за 20__ год

Управление социальной политики по _____
(наименование органа социальной защиты населения Свердловской области)

Раздел 1. ОБЩИЕ СВЕДЕНИЯ О ПРОВЕДЕННОМ ИССЛЕДОВАНИИ

1. Наименования государственных услуг, в отношении которых проводился мониторинг:

- 1) _____;
- 2) _____;
- 3) _____.

Раздел 2. КОЛИЧЕСТВЕННЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ИССЛЕДОВАНИЯ ПО КАЖДОЙ УСЛУГЕ

№ п/п	Наименование услуги	Описание круга заявителей (количество респондентов, территориальное распределение респондентов)	Методы сбора информации, тип выборки	Всего обращений заявителей за получением услуги (в отчетном периоде), единиц	Количество запросов, поступивших с Единого портала государственных и муниципальных услуг	Количество жалоб заявителей, обусловленных проблемами, возникающими у заявителей при получении услуги		Количество посещений заявителя в управление социальной политики для получения одной услуги, раз		Среднее время ожидания в очереди при обращении заявителей за услугой, минут		Срок предоставления услуги, дней		
						всего	в том числе обоснованных	норматив	факт (в среднем)	норматив	факт	норматив	факт	доля услуг, оказанных с нарушением нормативного срока, процентов
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15
1	Услуга 1													
2	Услуга 2													

Раздел 3. ОПИСАНИЕ ВЫЯВЛЕННЫХ ПРОБЛЕМ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ГОСУДАРСТВЕННЫХ УСЛУГ В СИСТЕМЕ СОЦИАЛЬНОЙ ЗАЩИТЫ НАСЕЛЕНИЯ СВЕРДЛОВСКОЙ ОБЛАСТИ И ПРЕДЛОЖЕНИЙ ПО ИХ РЕШЕНИЮ

Рекомендации по принятию решений по результатам мониторинга:

1) предложения по внесению изменений в нормативные правовые акты Свердловской области, регулирующие предоставление государственных услуг _____;

2) предложения по внесению изменений в административные регламенты предоставления государственных услуг, в том числе:

об изменении перечня документов, необходимых для предоставления государственной услуги _____;

об изменении срока предоставления государственной услуги, а также сроков выполнения отдельных административных процедур: _____;

об изменении порядка взаимодействия с органами, предоставляющими государственные (муниципальные) услуги: _____.

Сведения о принятых мерах (и их результатах) по устранению выявленных проблем предоставления исследуемых государственных услуг _____.

Начальник управления
социальной политики _____
(подпись) (И.О., Фамилия)

Контактные данные исполнителя (Ф.И.О., должность, телефон)