**ДОКЛАД**

**о результатах ПРОВЕДЕНИЯ мониторинга качества и доступности предоставления муниципальных услуг**

**на территории городского округа «Город Лесной»**

**в 2015 году**

**г. Лесной**

Оглавление

[Раздел 1. ОБЩИЕ СВЕДЕНИЯ 2](#_Toc384645777)

[1. Правовые основания проведения мониторинга 2](#_Toc384645778)

[2. Цели и задачи мониторинга 2](#_Toc384645779)

[3. Объект, предмет и субъекты мониторинга 2](#_Toc384645780)

[4. Этапы и сроки мониторинга 4](#_Toc384645781)

[5. Исходные данные для исследования 4](#_Toc384645782)

[Раздел 2. ОСНОВНЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ИССЛЕДОВАНИЯ КАЧЕСТВА и доступности ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ МУНИЦИПАЛЬНЫХ УСЛУГ 6](#_Toc384645783)

[1. Оценка качества предоставления муниципальных услуг заявителями услуг 6](#_Toc384645784)

[2. Время ожидания в очереди при подаче запроса (заявления) о предоставлении муниципальной услуги и при получении результата предоставления муниципальной услуги 16](#_Toc384645785)

[3. Наличие возможности получения услуги в электронном виде 21](#_Toc384645786)

[4. Доля регламентированных муниципальных услуг 21](#_Toc384645787)

[5. Информированность о муниципальной услуге 22](#_Toc384645788)

[6. Наличие обоснованных жалоб на качество предоставления муниципальной услуги 22](#_Toc384645789)

[РАЗДЕЛ 3. ОПИСАНИЕ НАИБОЛЕЕ ХАРАКТЕРНЫХ И АКТУАЛЬНЫХ ПРОБЛЕМ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ МУНИЦИПАЛЬНЫХ УСЛУГ, ВЫЯВЛЕННЫХ В РЕЗУЛЬТАТЕ МОНИТОРИНГА 22](#_Toc384645790)

[1. Оценка качества предоставления муниципальных услуг 22](#_Toc384645791)

[2. Проблемы качества предоставления муниципальных услуг, выявленные в ходе мониторинга 23](#_Toc384645792)

[РАЗДЕЛ 4. ОСНОВНЫЕ ВЫВОДЫ ПО ИССЛЕДОВАНИЮ 23](#_Toc384645793)

[РАЗДЕЛ 5. ПРЕДЛОЖЕНИЯ ПО ПОВЫШЕНИЮ КАЧЕСТВА ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ МУНИЦИПАЛЬНЫХ УСЛУГ НА ТЕРРИТОРИИ ГОРОДСКОГО ОКРУГА «ГОРОД ЛЕСНОЙ» 23](#_Toc384645794)

# **Раздел 1. ОБЩИЕ СВЕДЕНИЯ**

## **1. Правовые основания проведения мониторинга**

Мониторинг качества и доступности предоставления муниципальных услуг на территории городского округа «Город Лесной» в 2015 году проводился на основании и в соответствии со следующими документами:

* Федеральным законом от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»;

###### распоряжение Правительства Свердловской области от 04.05.2011 № 710-РП «Об утверждении мер, направленных на реализацию перечня поручений Президента Российской Федерации от 10 марта 2011 года № Пр-605 по итогам заседания Комиссии при Президенте Российской Федерации по модернизации и технологическому развитию экономики России от 28.02.2011, протоколов заседаний Правительственной комиссии по проведению административной реформы от 25.01.2011 № 112, президиума Совета при Президенте Российской Федерации по развитию местного самоуправления от 27.01.2011 № 4»;

* Указом Губернатора Свердловской области от 21.04.2014 N 201-УГ «Об утверждении Концепции совершенствования государственного и муниципального управления на территории Свердловской области на 2014 - 2018 годы»;
* постановлением главы администрации городского округа «Город Лесной» от 24.08.2012 № 1117 «Об утверждении программы проведения мониторинга качества и доступности предоставления муниципальных услуг в городском округе «Город Лесной» (с изменениями от 31.12.2013 № 2530);
* распоряжением главы администрации городского округа «Город Лесной» от 30.12.2014 № 408-р «Об утверждении плана проведения мониторинга качества и доступности предоставления муниципальных услуг в городском округе «Город Лесной» на 2015 год».

## **2. Цели и задачи мониторинга**

Мониторинг качества и доступности предоставления муниципальных услуг (далее – мониторинг) проводится в целях оптимизации и непрерывного совершенствования процесса предоставления муниципальных услуг, повышения их качества и доступности, снижения организационных и временных затрат физических и юридических лиц (далее – заявители либо получатели) при получении муниципальных услуг.

Основными задачами проведения мониторинга являются:

1. выявление административных барьеров при предоставлении муниципальных услуг и выработка предложений по их устранению;
2. выявление факторов, способствующих появлению административных барьеров, и выработка предложений по их устранению;
3. анализ соблюдения стандартов предоставления муниципальных услуг;
4. выявление динамики роста (снижения) уровня качества и доступности предоставления муниципальных услуг;
5. подготовка предложений по оптимизации процесса предоставления муниципальных услуг.

## **3. Объект, предмет и субъекты мониторинга**

**Объект мониторинга:** 69 муниципальных услуги, оказываемых на территории городского округа «Город Лесной» (см. рис. 1), наименования муниципальных услуг перечислены в приложении № 1.

Рис. 1. Количество муниципальных услуг, подлежащих мониторингу, по исполнителям муниципальных услуг

**Предметом мониторинга является:**

* соблюдение стандартов предоставления муниципальных услуг;
* жалобы заявителей на решения, действия (бездействие) структурных подразделений, отраслевых (функциональных) органов администрации, муниципальных учреждений, должностных лиц структурных подразделений, отраслевых (функциональных) органов администрации, муниципальных учреждений, принятых в ходе предоставления муниципальной услуги.

**Субъекты мониторинга**:

1. структурные подразделения администрации городского округа «Город Лесной»:

* архивный отдел,
* отдел по физической культуре, спорту и молодежной политике (по тексту – отдел по ФКСиМП),
* отдел энергетики и жилищной политики (по тексту – отдел ЭиЖП),
* комитет экономического развития, торговли и услуг (по тексту – КЭРТиУ),
* управление по архитектуре и градостроительству (по тексту – УАиГ),
* управление правового и кадрового обеспечения (по тексту – УПиКО);

1. отраслевые (функциональные) органы администрации:

* муниципальное казенное учреждение «Комитет по управлению имуществом администрации городского округа «Город Лесной» (по тексту – МКУ «КУИ»),
* муниципальное казенное учреждение «Отдел культуры администрации городского округа «Город Лесной» (по тексту – отдел Культуры),
* муниципальное казенное учреждение «Управление образования администрации городского округа «Город Лесной» (по тексту – Управление образования);

3) муниципальные учреждения:

* муниципальное бюджетное учреждение «Расчетно-кассовый центр» (по тексту – МБУ «РКЦ»);
* муниципальное казенное учреждение «Управление городского хозяйства» (по тексту – МКУ «УГХ»).

## **4. Этапы и сроки мониторинга**

**Сроки проведения мониторинга:** с 01 января 2015 года по 31 декабря 2015 года.

**Первый этап мониторинга направлен на**: выявление отклонений нормативно установленного порядка предоставления муниципальной услуги, закрепленного в административном регламенте, от фактически сложившегося, и на получение информации об уровне качества предоставления муниципальных услуг.

В ходе проведения данного этапа мониторинга получателям муниципальных услуг предлагается ответить на вопросы анкеты, а также сообщается, что:

* участие в мониторинге является свободным и добровольным;
* их мнение будет учтено в работе исполнителей услуг;
* данные опроса помогут повысить качество предоставления муниципальных услуг.

В случае отсутствия у заявителя свободного времени для ответа на вопросы анкеты ему предлагается указать контактную информацию и время, удобное для проведения интервью по телефону.

**Второй этап мониторинга** ориентирован на получение информации об общем уровне качества и доступности предоставления муниципальных услуг в рамках реализации положений Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг».

Данный этап мониторинга проводится исполнителями услуг путем заполнения [анкет](consultantplus://offline/main?base=RLAW072;n=48836;fld=134;dst=100038)ы, содержащей основные критерии оценки качества и доступности муниципальной услуги.

## **5. Исходные данные для исследования**

Сбор первичной информации для проведения мониторинга осуществлялся в структурных подразделениях администрации, отраслевых (функциональных) органах администрации и муниципальных учреждениях (далее – исполнители услуг) посредством опроса (анкетирования) граждан и юридических лиц, обращающихся за получением муниципальной услуги. Также проводился мониторинг реальной практики внедрения административных регламентов, нацеленный на оценку соблюдения предусмотренных административными регламентами стандартов качества муниципальных услуг (административный регламент регулирует предоставление одной конкретной муниципальной услуги).

Форма анкеты для проведения опроса заявителей о качестве предоставления муниципальной услуги утверждена постановлением главы администрации городского округа «Город Лесной» от 24.08.2012 № 1117 «Об утверждении программы проведения мониторинга качества и доступности предоставления муниципальных услуг в городском округе «Город Лесной» (с изменениями от 31.12.2013 № 2530). Каждая анкета содержит 7 вопросов, на которые предлагалось ответить гражданам и юридическим лицам городского округа «Город Лесной».

Всего по вопросу качественного предоставления муниципальных услуг проведен опрос 3 220граждан населения города Лесного (см. рис. 2), в т.ч. по исполнителям муниципальных услуг опрошено:

1) в архивном отделе – 20 респондентов,

2) в отделе ЭиЖП – 27 респондентов,

3) в отделе ФКСиМП – 6 респондентов,

4) в УАиГ – 67 респондентов,

5) в УПиКО – 21 респондент,

6) в КЭРТиУ – 0 респондентов (отсутствие заявителей),

7) в отделе Культуры – 1115 респондентов,

8) в Управлении образования – 709 респондентов,

9) в МКУ «КУИ» – 78 респондентов,

10) в МБУ «РКЦ» – 1112 респондента;

11) в МКУ «УГХ» – 65 респондентов.

Интервьюировались респонденты на добровольных началах, поэтому часть граждан, обратившихся за предоставлением муниципальных услуг, воспользовались своим правом отказа от заполнения анкет.

Рис. 2. Процентное соотношение респондентов, опрошенных по вопросу качества предоставления муниципальных услуг, по исполнителям муниципальных услуг

# **Раздел 2. ОСНОВНЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ИССЛЕДОВАНИЯ КАЧЕСТВА и доступности ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ МУНИЦИПАЛЬНЫХ УСЛУГ**

**1. Оценка качества предоставления муниципальных услуг заявителями услуг**

По результатам опроса заявителей исполнители услуг проводят обобщение собранных количественных показателей и проводят оценку качества предоставления каждой исследуемой муниципальной услуги в соответствии с методикой оценки качества предоставления муниципальной услуги по результатам опроса заявителей.

Для расчета показателя используется формула:

К = S/N, где:

К – качество предоставления муниципальной услуги;

S – общая сумма баллов по исследуемой муниципальной услуге в отчетном периоде;

N – количество заявителей по исследуемой муниципальной услуге в отчетном периоде.

Задача оценки качества предоставления муниципальной услуги была заложена в формулировках вопросов в анкете заявителей. Вопросы анкеты, участвующие в расчете качества предоставления муниципальной услуги:

№ 1 - Сколько раз Вам пришлось обратиться к исполнителю услуги для получения одной муниципальной услуги?

№ [2](#Par173) - Сколько времени Вы потратили на ожидание приема в очереди для подачи заявления?

№ [3](#Par179) - Сколько времени было потрачено на получение услуги с момента подачи заявления?

№ [4](#Par185) - Какое количество денежных средств было потрачено на получение данной услуги?

№ 5 - Количество денежных средств, потраченных на посреднические услуги?

№ 6 - Довольны ли Вы консультациями, ответами на Ваши вопросы, объяснениями специалиста, предоставляющего услугу?

№ 7 - Считаете ли Вы комфортными для себя условия, созданные в месте предоставления муниципальной услуги?

Оценка соответствия муниципальной услуги стандартам ее предоставления проводилась в соответствии со значениями, приведенными в таблице 1.

Таблица 1

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| № п/п | Значение оценочного балла предоставления муниципальной услуги | Интерпретация значений оценочного балла |
| 1. | 0 - 5 | неудовлетворительное качество предоставления муниципальной услуги |
| 2. | 6 - 10 | удовлетворительное качество предоставления муниципальной услуги |

Рассмотрим результаты проведенного добровольного анкетного опроса заявителей городского округа «Город Лесной» по исследуемым муниципальным услугам в таблице 2.

Таблица 2

| № п/п | Наименование муниципальной услуги | Количество респондентов | Общий оценочный балл по муниципальной услуге | Оценочный балл муниципальной услуги | Качество предоставления муниципальной услуги |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |

| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 1. | Выдача копий архивных документов, подтверждающих право на владение землей на территории городского округа «Город Лесной» | 14 | 126 | 9 | удовлетворительное |
| 2. | Предоставление информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению городского округа «Город Лесной» | 23 | 223 | 10 | удовлетворительное |
| 3. | Выдача разрешений на установку рекламных конструкций на территории городского округа «Город Лесной» | 10 | 90 | 9 | удовлетворительное |
| 4. | Выдача разрешения на строительство при осуществлении строительства или реконструкции объекта капитального строительства, расположенного на территории городского округа «Город Лесной» | 10 | 90 | 9 | удовлетворительное |
| 5. | Выдача разрешения на ввод объекта в эксплуатацию по окончании строительства или реконструкции объекта капитального строительства, расположенного на территории городского округа «Город Лесной» | 2 | 18 | 9 | удовлетворительное |
| 6. | Принятие документов, а также выдача решений о переводе или об отказе в переводе жилого помещения в нежилое помещение или нежилого помещения в жилое помещение на территории городского округа «Город Лесной» | 5 | 45 | 9 | удовлетворительное |
| 7. | Прием заявлений и выдача документов о согласовании переустройства и (или) перепланировки жилого помещения на территории городского округа «Город Лесной» | 1 | 9 | 9 | удовлетворительное |
| 8. | Предоставление информации об очередности предоставления жилых помещений на условиях социального найма на территории городского округа «Город Лесной» | 3 | 27 | 9 | удовлетворительное |
| 9. | Прием заявлений, документов, а также постановка граждан на учет в качестве нуждающихся в жилых помещениях, предоставляемых по договору социального найма на территории городского округа «Город Лесной» | 5 | 45 | 9 | удовлетворительное |
| 10. | Выдача документов (копии финансово-лицевого счета, выписки из домовой книги, справок и иных документов) жителям городского округа «Город Лесной» | 888 | 8880 | 10 | удовлетворительное |
| 11. | Предоставление гражданам субсидий на оплату жилых помещений и коммунальных услуг в Свердловской области | 102 | 1020 | 10 | удовлетворительное |
| 12. | Предоставление доступа к оцифрованным изданиям, хранящимся в библиотеках, в том числе к фонду редких книг, с учетом соблюдения требований законодательства Российской Федерации об авторских и смежных правах | 35 | 308 | 8,8 | удовлетворительное |
| 13. | Предоставление доступа к справочно-поисковому аппарату библиотек, базам данных | 62 | 601,4 | 9,7 | удовлетворительное |
| 14. | Предоставление информации об объектах недвижимого имущества, находящихся в муниципальной собственности городского округа «Город Лесной» и предназначенных для сдачи в аренду | 20 | 110 | 10 | удовлетворительное |
| 15. | Предоставление информации об организации общедоступного и бесплатного дошкольного, начального общего, основного общего, среднего (полного) общего образования, а также дополнительного образования в образовательных учреждениях, расположенных на территории городского округа «Город Лесной» | 12 | 120 | 10 | удовлетворительное |
| 16. | Прием заявлений, постановка на учёт и зачисление детей в муниципальные дошкольные образовательные учреждения города Лесного, реализующие основную образовательную программу дошкольного образования (детские сады) | 90 | 900 | 10 | удовлетворительное |
| 17. | Зачисление в муниципальное образовательное учреждение дополнительного образования детей | 459 | 4590 | 10 | удовлетворительное |
| 18. | Прием заявлений и зачисление в муниципальное общеобразовательное учреждение городского округа «Город Лесной» | 67 | 670 | 10 | удовлетворительное |
| 19. | Предоставление информации о текущей успеваемости учащегося, ведение электронного дневника и электронного журнала успеваемости | 220 | 2200 | 10 | удовлетворительное |
| 20. | Предоставление информации об образовательных программах и учебных планах, рабочих программах учебных курсов, предметов, дисциплин (модулей), годовом календарном учебном графике муниципального общеобразовательного учреждения | 220 | 2220 | 7,4 | удовлетворительное |
| 21. | Информационное обеспечение граждан, организаций и общественных объединений на основе документов Архивного фонда Российской Федерации и других архивных документов | 3 | 27 | 9 | удовлетворительное |
| 22. | Предоставление оформленных в установленном порядке архивных справок или копий архивных документов, связанных с социальной защитой граждан, предусматривающей их пенсионное обеспечение, а также получение льгот и компенсаций в соответствии с законодательством Российской Федерации | 3 | 27 | 9 | удовлетворительное |
| 23. | Включение мест размещения ярмарок, находящихся в частной собственности, в план организации и проведения ярмарок на территории городского округа «Город Лесной» | 0 | - | - | услуга не предоставлялась |
| 24. | Признание молодых семей нуждающимися в улучшении жилищных условий | 2 | 18 | 9 | удовлетворительное |
| 25. | Признание молодых семей участниками подпрограммы «Обеспечение жильём молодых семей» | 1 | 9 | 9 | удовлетворительное |
| 26. | Признание молодых семей участниками подпрограммы «Предоставление финансовой поддержки молодым семьям, проживающим в Свердловской области, на погашение основной суммы долга и процентов по ипотечным жилищным кредитам (займам)» | 0 | - |  | услуга не предоставлялась |
| 27. | Предоставление социальных выплат молодым семьям на погашение основной суммы долга и процентов по ипотечным жилищным кредитам (займам) | 2 | 18 | 9 | удовлетворительное |
| 28. | Предоставление социальных выплат молодым семьям на приобретение (строительство) жилья | 0 | - | - | услуга не предоставлялась |
| 29. | Признание в установленном порядке жилых помещений муниципального жи­лищного фонда городского округа «Город Лесной» непригодными для проживания | 1 | 10 | 10 | удовлетворительное |
| 30. | Выдача специального разрешения на движение по автомобильным дорогам местного значения городского округа «Город Лесной» Свердловской области транспортного средства, осуществляющего перевозки тяжеловесных и (или) крупногабаритных грузов | 3 | 27 | 9 | удовлетворительное |
| 31. | Выдача специального разрешения на движение по автомобильным дорогам местного значения городского округа «Город Лесной» Свердловской области транспортного средства, осуществляющего перевозку опасных грузов | 0 | - | - | услуга не предоставлялась |
| 32. | Предварительное согласование места размещения объекта на территории городского округа «Город Лесной» | 2 | 18 | 9 | удовлетворительное |
| 33. | Предоставление сведений из информационной системы обеспечения градостроительной деятельности городского округа «Город Лесной» | 0 | - | - | услуга не предоставлялась |
| 34. | Присвоение адресов зданиям и сооружениям на территории городского округа «Город Лесной» | 3 | 27 | 9 | удовлетворительное |
| 35. | Выдача градостроительных планов земельных участков городского округа «Город Лесной» | 19 | 171 | 9 | удовлетворительное |
| 36. | Выдача справки из Адресного реестра городского округа «Город Лесной» | 4 | 36 | 9 | удовлетворительное |
| 37. | Предоставление разрешений на условно разрешенный вид использования земельного участка или объекта капитального строительства | 1 | 9 | 9 | удовлетворительное |
| 38. | Выдача разрешения на вступление в брак несовершеннолетним лицам, достигшим возраста шестнадцати лет на территории городского округа «Город Лесной» | 3 | 27 | 9 | удовлетворительное |
| 39. | Предоставление жилого помещения муниципального жилищного фонда по договору найма в специализированном жилищном фонде городского округа «Город Лесной» | 5 | 45 | 9 | удовлетворительное |
| 40. | Оформление разрешения на вселение членов семьи нанимателя и иных граждан в муниципальные жилые помещения специализированного жилищного фонда городского округа «Город Лесной» | 0 | - | - | услуга не предоставлялась |
| 41. | Предоставление малоимущим гражданам, нуждающимся в улучшении жилищных условий, жилых помещений по договорам социального найма на территории городского округа «Город Лесной» | 3 | 27 | 9 | удовлетворительное |
| 42. | Оформление документов по обмену жилыми помещениями муниципального жилищного фонда городского округа «Город Лесной» | 1 | 9 | 9 | удовлетворительное |
| 43. | Исключение жилых помещений из числа служебных | 2 | 18 | 9 | удовлетворительное |
| 44. | Признание граждан участниками подпрограммы «Выполнение государственных обязательств по обеспечению жильем категорий граждан, установленных федеральным законодательством» Федеральной целевой программой «Жилище» на 2011-2015 годы | 0 | - | - | услуга не предоставлялась |
| 45. | Предоставление информации об организации дополнительного образования детей | 377 | 3770 | 10 | удовлетворительное |
| 46. | Предоставление информации о культурно-досуговых услугах | 138 | 1366,2 | 9,9 | удовлетворительное |
| 47. | Запись на обзорные, тематические и интерактивные экскурсии на территории городского округа «Город Лесной» | 20 | 200 | 10 | удовлетворительное |
| 48. | Предоставление информации о проведении ярмарок, выставок народного творчества, ремесел на территории городского округа «Город Лесной» | 24 | 240 | 10 | удовлетворительное |
| 49. | Предоставление путевок детям в организации отдыха в дневных и загородных лагерях | 100 | 1000 | 10 | удовлетворительное |
| 50. | Предоставление сведений из реестра муниципального имущества городского округа «Город Лесной» | 3 | 30 | 10 | удовлетворительное |
| 51. | Предоставление информации о перечне муниципального имущества, свободного от прав третьих лиц (за исключением имущественных прав субъектов малого и среднего предпринимательства) на территории городского округа «Город Лесной» | 0 | - | - | услуга не предоставлялась |
| 52. | Отчуждение объектов муниципальной собственности | 1 | 10 | 10 | удовлетворительное |
| 53. | Предоставление в аренду муниципального имущества без проведения торгов на территории городского округа «Город Лесной» | 3 | 27 | 9 | удовлетворительное |
| 54. | Оформление приватизации жилых помещений муниципального жилищного фонда городского округа «Город Лесной» | 28 | 252 | 9 | удовлетворительное |
| 55. | Оформление безвозмездной передачи жилого помещения, находящегося в собственности граждан по договору приватизации, в муниципальную собственность городского округа «Город Лесной» | 0 | - | - | услуга не предоставлялась |
| 56. | Отчуждение недвижимого имущества, находящегося в муниципальной собственности и арендуемого субъектами малого и среднего предпринимательства | 3 | 30 | 10 | удовлетворительное |
| 57. | Прием в собственность муниципального образования имущества, находящегося в частной собственности | 1 | 9 | 9 | удовлетворительное |
| 58. | Предоставление земельных участков для строительства (за исключением индивидуального жилищного строительства) с предварительным согласованием места размещения объекта на территории городского округа «Город Лесной» | 3 | 27 | 9 | удовлетворительное |
| 59. | Предоставление земельных участков, находящихся в муниципальной собственности, и земельных участков, государственная собственность на которые не разграничена, для индивидуального жилищного строительства на территории городского округа «Город Лесной» | 5 | 45 | 9 | удовлетворительное |
| 60. | Предоставление земельных участков из состава земель, государственная собственность на которые не разграничена, и земельных участков, находящихся в муниципальной собственности, для целей, не связанных со строительством (для ведения крестьянского, фермерского хозяйства, личного подсобного хозяйства, садоводства, огородничества) | 5 | 45 | 9 | удовлетворительное |
| 61. | Предоставление в аренду, постоянное (бессрочное) пользование, безвозмездное срочное пользование земельных участков, находящихся в муниципальной собственности, и земельных участков, государственная собственность на которые не разграничена, под существующими зданиями, строениями, сооружениями на территории городского округа «Город Лесной» | 4 | 40 | 10 | удовлетворительное |
| 62. | Прием заявлений и выдача документов об утверждении схемы расположения земельного участка на кадастровой карте городского округа «Город Лесной» | 12 | 108 | 9 | удовлетворительное |
| 63. | Согласование местоположения границ земельных участков, являющихся смежными по отношению к земельным участкам, находящимся в муниципальной собственности или в государственной собственности до ее разграничения | 6 | 60 | 10 | удовлетворительное |
| 64. | Оформление дубликата договора социального найма жилого помещения муниципального жилищного фонда, договора найма жилого помещения муниципального специализированного жилищного фонда, ордера на жилое помещение | 8 | 80 | 10 | удовлетворительное |
| 65. | Предоставление участка земли для погребения тела (останков) или праха на территории городского округа «Город Лесной» | 27 | 270 | 10 | удовлетворительное |
| 66. | Выдача разрешений на проведение земляных работ | 16 | 160 | 10 | удовлетворительное |
| 67. | Выдача разрешения (отказа) нанимателю жилого помещения по договору социального найма на вселение граждан в качестве членов семьи, временных жильцов | 10 | 100 | 10 | удовлетворительное |
| 68. | Выдача разрешений на снос зеленых насаждений на терртории городского округа «Город Лесной» | 4 | 40 | 10 | удовлетворительное |
| 69. | Предоставление отдельным категориям граждан компенсаций расходов на оплату жилого помещения и коммунальных услуг в Свердловской области | 122 | 1220 | 10 | удовлетворительное |

Рис. 3. Результат оценки качества предоставления муниципальных услуг

Из 69 муниципальных услуг (см. рис.3.):

1. по 26 муниципальным услугам набрано максимальное количество баллов из возможных,
2. по 32 услугам – 9 баллов,
3. по 2 услугам получено 8 оценочных баллов,
4. по 9 услугам оценка не проводилась (услуга не предоставлялась).

Таким образом, по всем муниципальным услугам, по которым проводился опрос заявителей, сложился удовлетворительный уровень качества предоставления муниципальных услуг (от 8 до 10 баллов).

**2. Время ожидания в очереди при подаче запроса (заявления) о предоставлении муниципальной услуги и при получении результата предоставления муниципальной услуги**

В соответствии с Указом Президента Российской Федерации от 7 мая 2012 года № 601 «Об основных направлениях совершенствования системы государственного управления» времени ожидания в очереди при обращении заявителя в орган местного самоуправления для получения муниципальных услуг к 2014 году должно быть не более 15 минут. В связи с этим проведем анализ нормативного и фактического времени ожидания заявителей в очереди при подаче заявления (запроса) о предоставлении муниципальных услуг.

Норматив времени ожидания в очереди при подаче запроса (заявления) о предоставлении муниципальной услуги и при получении результата предоставления муниципальной услуги составляет не более 15 минут у 100% муниципальных услуг.

Рис. 4. Фактическое время ожидания в очереди заявителя

Фактическое время ожидания (см. рис. 4) в очереди при подаче запроса (заявления) о предоставлении муниципальной услуги и при получении результата предоставления муниципальной услуги не превышает 15 минут: по 27 муниципальным услугам ожидание в очереди сведено к 0; по 3 муниципальным услугам ожидание в очереди от 1,5 до 3 минут; по 11 муниципальным услугам ожидание в очереди составляет 5 минут; по 4 муниципальным услугам ожидание в очереди составляет 7 минут; по 5 муниципальным услугам – от 8 до 10 минут; по 10 муниципальным услугам – менее 15 минут и оставшимся 9 муниципальным услугам – 15 минут. (см. Таблицу 3).

Таблица 3

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **№ п/п** | **Наименование услуги** | **Среднее время ожидания в очереди при обращении заявителей за услугой, минут** | |
| **норматив** | **факт** |

| 1 | 2 | 3 | 4 |
| --- | --- | --- | --- |
| 1. | Выдача копий архивных документов, подтверждающих право на владение землей на территории городского округа «Город Лесной» | 15 | <15 |
| 2. | Предоставление информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению городского округа «Город Лесной» | 15 | 15 |
| 3. | Выдача разрешений на установку рекламных конструкций на территории городского округа «Город Лесной» | 15 | 0 |
| 4. | Выдача разрешения на строительство при осуществлении строительства или реконструкции объекта капитального строительства, расположенного на территории городского округа «Город Лесной» | 15 | 0 |
| 5. | Выдача разрешения на ввод объекта в эксплуатацию по окончании строительства или реконструкции объекта капитального строительства, расположенного на территории городского округа «Город Лесной» | 15 | 0 |
| 6. | Принятие документов, а также выдача решений о переводе или об отказе в переводе жилого помещения в нежилое помещение или нежилого помещения в жилое помещение на территории городского округа «Город Лесной» | 15 | 0 |
| 7. | Прием заявлений и выдача документов о согласовании переустройства и (или) перепланировки жилого помещения на территории городского округа «Город Лесной» | 15 | 0 |
| 8. | Предоставление информации об очередности предоставления жилых помещений на условиях социального найма на территории городского округа «Город Лесной» | <15 | <15 |
| 9. | Прием заявлений, документов, а также постановка граждан на учет в качестве нуждающихся в жилых помещениях, предоставляемых по договору социального найма на территории городского округа «Город Лесной» | <15 | <15 |
| 10. | Выдача документов (копии финансово-лицевого счета, выписки из домовой книги, справок и иных документов) жителям городского округа «Город Лесной» | 15 | 15 |
| 11. | Предоставление гражданам субсидий на оплату жилых помещений и коммунальных услуг в Свердловской области | 15 | 15 |
| 12. | Предоставление доступа к оцифрованным изданиям, хранящимся в библиотеках, в том числе к фонду редких книг, с учетом соблюдения требований законодательства Российской Федерации об авторских и смежных правах | 15 | 5 |
| 13. | Предоставление доступа к справочно-поисковому аппарату библиотек, базам данных | 15 | 7 |
| 14. | Предоставление информации об объектах недвижимого имущества, находящихся в муниципальной собственности городского округа «Город Лесной» и предназначенных для сдачи в аренду | 15 | 5 |
| 15. | Предоставление информации об организации общедоступного и бесплатного дошкольного, начального общего, основного общего, среднего (полного) общего образования, а также дополнительного образования в образовательных учреждениях, расположенных на территории городского округа «Город Лесной» | 15 | 2 |
| 16. | Прием заявлений, постановка на учёт и зачисление детей в муниципальные дошкольные образовательные учреждения города Лесного, реализующие основную образовательную программу дошкольного образования (детские сады) | 15 | 1,5 |
| 17. | Зачисление в муниципальное образовательное учреждение дополнительного образования детей | 15 | 9 |
| 18. | Прием заявлений и зачисление в муниципальное общеобразовательное учреждение городского округа «Город Лесной» | 15 | 7,6 |
| 19. | Предоставление информации о текущей успеваемости учащегося, ведение электронного дневника и электронного журнала успеваемости | 15 | 0 |
| 20. | Предоставление информации об образовательных программах и учебных планах, рабочих программах учебных курсов, предметов, дисциплин (модулей), годовом календарном учебном графике муниципального общеобразовательного учреждения | 15 | 0 |
| 21. | Информационное обеспечение граждан, организаций и общественных объединений на основе документов Архивного фонда Российской Федерации и других архивных документов | 15 | <15 |
| 22. | Предоставление оформленных в установленном порядке архивных справок или копий архивных документов, связанных с социальной защитой граждан, предусматривающей их пенсионное обеспечение, а также получение льгот и компенсаций в соответствии с законодательством Российской Федерации | 15 | <15 |
| 23. | Включение мест размещения ярмарок, находящихся в частной собственности, в план организации и проведения ярмарок на территории городского округа «Город Лесной» | 15 | 0 |
| 24. | Признание молодых семей нуждающимися в улучшении жилищных условий | 15 | 0 |
| 25. | Признание молодых семей участниками подпрограммы «Обеспечение жильём молодых семей» | 15 | 0 |
| 26. | Признание молодых семей участниками подпрограммы «Предоставление финансовой поддержки молодым семьям, проживающим в Свердловской области, на погашение основной суммы долга и процентов по ипотечным жилищным кредитам (займам)» | 15 | 0 |
| 27. | Предоставление социальных выплат молодым семьям на погашение основной суммы долга и процентов по ипотечным жилищным кредитам (займам) | 15 | 0 |
| 28. | Предоставление социальных выплат молодым семьям на приобретение (строительство) жилья | 15 | 0 |
| 29. | Признание в установленном порядке жилых помещений муниципального жи­лищного фонда городского округа «Город Лесной» непригодными для проживания | 15 | 5 |
| 30. | Выдача специального разрешения на движение по автомобильным дорогам местного значения городского округа «Город Лесной» Свердловской области транспортного средства, осуществляющего перевозки тяжеловесных и (или) крупногабаритных грузов | 15 | 0 |
| 31. | Выдача специального разрешения на движение по автомобильным дорогам местного значения городского округа «Город Лесной» Свердловской области транспортного средства, осуществляющего перевозку опасных грузов | 15 | 0 |
| 32. | Предварительное согласование места размещения объекта на территории городского округа «Город Лесной» | 15 | 10 |
| 33. | Предоставление сведений из информационной системы обеспечения градостроительной деятельности городского округа «Город Лесной» | 15 | 0 |
| 34. | Присвоение адресов зданиям и сооружениям на территории городского округа «Город Лесной» | 15 | 0 |
| 35. | Выдача градостроительных планов земельных участков городского округа «Город Лесной» | 15 | 0 |
| 36. | Выдача справки из Адресного реестра городского округа «Город Лесной» | 15 | 0 |
| 37. | Предоставление разрешений на условно разрешенный вид использования земельного участка или объекта капитального строительства | 15 | 0 |
| 38. | Выдача разрешения на вступление в брак несовершеннолетним лицам, достигшим возраста шестнадцати лет на территории городского округа «Город Лесной» | 15 | <15 |
| 39. | Предоставление жилого помещения муниципального жилищного фонда по договору найма в специализированном жилищном фонде городского округа «Город Лесной» | 15 | <15 |
| 40. | Оформление разрешения на вселение членов семьи нанимателя и иных граждан в муниципальные жилые помещения специализированного жилищного фонда городского округа «Город Лесной» | 15 | 0 |
| 41. | Предоставление малоимущим гражданам, нуждающимся в улучшении жилищных условий, жилых помещений по договорам социального найма на территории городского округа «Город Лесной» | 15 | <15 |
| 42. | Оформление документов по обмену жилыми помещениями муниципального жилищного фонда городского округа «Город Лесной» | 15 | <15 |
| 43. | Исключение жилых помещений из числа служебных | 15 | <15 |
| 44. | Признание граждан участниками подпрограммы «Выполнение государственных обязательств по обеспечению жильем категорий граждан, установленных федеральным законодательством» Федеральной целевой программой «Жилище» на 2011-2015 годы | 15 | 0 |
| 45. | Предоставление информации об организации дополнительного образования детей | 15 | 8 |
| 46. | Предоставление информации о культурно-досуговых услугах | 15 | 3 |
| 47. | Запись на обзорные, тематические и интерактивные экскурсии на территории городского округа «Город Лесной» | 15 | 10 |
| 48. | Предоставление информации о проведении ярмарок, выставок народного творчества, ремесел на территории городского округа «Город Лесной» | 15 | 0 |
| 49. | Предоставление путевок детям в организации отдыха в дневных и загородных лагерях | 15 | 7 |
| 50. | Предоставление сведений из реестра муниципального имущества городского округа «Город Лесной» | 15 | 0 |
| 51. | Предоставление информации о перечне муниципального имущества, свободного от прав третьих лиц (за исключением имущественных прав субъектов малого и среднего предпринимательства) на территории городского округа «Город Лесной» | 15 | 0 |
| 52. | Отчуждение объектов муниципальной собственности | 15 | 10 |
| 53. | Предоставление в аренду муниципального имущества без проведения торгов на территории городского округа «Город Лесной» | 15 | 15 |
| 54. | Оформление приватизации жилых помещений муниципального жилищного фонда городского округа «Город Лесной» | 15 | 5 |
| 55. | Оформление безвозмездной передачи жилого помещения, находящегося в собственности граждан по договору приватизации, в муниципальную собственность городского округа «Город Лесной» | 15 | 5 |
| 56. | Отчуждение недвижимого имущества, находящегося в муниципальной собственности и арендуемого субъектами малого и среднего предпринимательства | 15 | 5 |
| 57. | Прием в собственность муниципального образования имущества, находящегося в частной собственности | 15 | 0 |
| 58. | Предоставление земельных участков для строительства (за исключением индивидуального жилищного строительства) с предварительным согласованием места размещения объекта на территории городского округа «Город Лесной» | 15 | 5 |
| 59. | Предоставление земельных участков, находящихся в муниципальной собственности, и земельных участков, государственная собственность на которые не разграничена, для индивидуального жилищного строительства на территории городского округа «Город Лесной» | 15 | 5 |
| 60. | Предоставление земельных участков из состава земель, государственная собственность на которые не разграничена, и земельных участков, находящихся в муниципальной собственности, для целей не связанных со строительством (для ведения крестьянского, фермерского хозяйства, личного подсобного хозяйства, садоводства, огородничества) | 15 | 5 |
| 61. | Предоставление в аренду, постоянное (бессрочное) пользование, безвозмездное срочное пользование земельных участков, находящихся в муниципальной собственности, и земельных участков, государственная собственность на которые не разграничена, под существующими зданиями, строениями, сооружениями на территории городского округа «Город Лесной» | 15 | 5 |
| 62. | Прием заявлений и выдача документов об утверждении схемы расположения земельного участка на кадастровой карте городского округа «Город Лесной» | 15 | 7 |
| 63. | Согласование местоположения границ земельных участков, являющихся смежными по отношению к земельным участкам, находящимся в муниципальной собственности или в государственной собственности до ее разграничения | 15 | 5 |
| 64. | Оформление дубликата договора социального найма жилого помещения муниципального жилищного фонда, договора найма жилого помещения муниципального специализированного жилищного фонда, ордера на жилое помещение | 15 | 15 |
| 65. | Предоставление участка земли для погребения тела (останков) или праха на территории городского округа «Город Лесной» | 15 | 15 |
| 66. | Выдача разрешений на проведение земляных работ | 15 | 15 |
| 67. | Выдача разрешения (отказа) нанимателю жилого помещения по договору социального найма на вселение граждан в качестве членов семьи, временных жильцов | 15 | 15 |
| 68. | Выдача разрешений на снос зеленых насаждений на терртории городского округа «Город Лесной» | 15 | 0 |
| 69. | Предоставление отдельным категориям граждан компенсаций расходов на оплату жилого помещения и коммунальных услуг в Свердловской области | 15 | 15 |

Исходя из фактического времени ожидания в очереди права заявителей не нарушены и ожидание в очереди составляет не более 15 минут.

## **3. Наличие возможности получения услуги в электронном виде**

На 31 декабря 2015 года возможность получения муниципальных услуг, оказываемых исполнителями услуг, в электронной форме на Едином портале государственных и муниципальных услуг (функций) <http://www.gosuslugi.ru/> (далее – Единый портал) реализована по 56 муниципальным услугам.

На Едином портале имеется кнопка «получить услугу» каждый заявитель, зарегистрированный на Едином портале, имеет возможность получить муниципальную услугу в электронной форме.

На Едином портале реализована концепция «личного кабинета» пользователя, обеспечивающая после его регистрации на Едином портале следующие возможности:

- ознакомление с информацией о муниципальной услуге;

- обеспечение доступа к формам заявлений и иных документов, необходимых для получения муниципальной услуги, их заполнение и представление в электронной форме;

- обращение в электронной форме в государственные органы или органы местного самоуправления;

- осуществление мониторинга хода предоставления муниципальной услуги;

- получение начислений и возможность оплаты государственных пошлин, штрафов и сборов;

- хранение реквизитов пользователя;

- получение результатов предоставления муниципальных услуг в электронной форме на Едином портале, если это не запрещено федеральным законом.

За 2015 год возможностью получить муниципальную услугу в электронной форме воспользовались 211 937 заявителей, что составляет 83,202 %.

Обращения поступили:

- через Единый портал – 8 заявление (0,002%);

- через автоматизированную информационную систему – 250 954 заявлений (83,2%).

## **4. Доля регламентированных муниципальных услуг**

Доля регламентированных муниципальных услуг, включенных в перечень муниципальных услуг, подлежащих мониторингу качества предоставления в 2015 году, на 01.01.2016 года составляет 100 %.

**5. Информированность о муниципальной услуге**

Из представленных вариантов ответов на вопрос «Наличие общей информации об услуге» 100 % респондентов ответили, что данные размещены в полном объеме на информационных стендах в месте предоставления муниципальной услуги и в сети Интернет.

## **6. Наличие обоснованных жалоб на качество предоставления муниципальной услуги**

Мониторинг качества предоставления муниципальных услуг показал, что респонденты не имеют претензий к обеспечению доступности муниципальных услуг.

За отчетный период обращений от заявителей, направленных на обжалование действий (бездействий) и решений, принятых в ходе предоставления муниципальных услуг, не поступало.

Жалоб граждан и юридических лиц на качество и доступность выполнения муниципальных услуг, на несоблюдение сроков исполнения функции, порядок информирования о муниципальных услугах, за время, прошедшее с момента утверждения административных регламентов, не поступало.

Необоснованных отказов в предоставлении услуг не установлено.

С учетом вышеизложенного следует отметить, что процесс предоставления муниципальных услуг, их доступность и качество не вызывает нареканий со стороны граждан и юридических лиц городского округа «Город Лесной», что позволяет сделать выводы о том, что предоставление муниципальных услуг соответствуют требованиям административных регламентов.

**РАЗДЕЛ 3. ОПИСАНИЕ НАИБОЛЕЕ ХАРАКТЕРНЫХ И АКТУАЛЬНЫХ ПРОБЛЕМ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ МУНИЦИПАЛЬНЫХ УСЛУГ, ВЫЯВЛЕННЫХ В РЕЗУЛЬТАТЕ МОНИТОРИНГА**

1. **Оценка качества предоставления муниципальных услуг**

Анкетирование (опрос респондентов) заявителей на получение муниципальных услуг позволило получить данные, позволяющие составить мнение о качестве предоставления отдельных муниципальных услуг.

В целом, качеством предоставляемых муниципальных услуг в структурных подразделениях администрации, отраслевых (функциональных) органах администрации и муниципальных учреждениях, расположенных на территории городского округа «Город Лесной» удовлетворены 100 % заявителей от числа опрошенных.

Все ответственные должностные лица, участвующие в исполнении муниципальной услуги, обладают необходимой квалификацией, профессиональными знаниями и навыками.

1. **Проблемы качества предоставления муниципальных услуг, выявленные в ходе мониторинга**

В ходе мониторинга установлено следующее:

1. За период 2015 года через Единый портал было подано всего 8, что является крайне низким показателем (0,002%) получения муниципальных услуг в электронной форме.

По всем муниципальным услугам, включенным в перечень муниципальных услуг, подлежащих мониторингу качества предоставления в 2015 году, требуется актуализация информации для корректного отображения сведений о муниципальных услугах на Едином портале.

# **РАЗДЕЛ 4. ОСНОВНЫЕ ВЫВОДЫ ПО ИССЛЕДОВАНИЮ**

Мониторинг качества предоставления муниципальных услуг показал, что качество муниципальных услуг, предоставляемых заявителям в структурных подразделениях администрации, отраслевых (функциональных) органах администрации и муниципальных учреждениях в 2015 году, является удовлетворительным и соответствует требованиям действующего законодательства.

Таким образом, по мониторингу качества предоставления муниципальных услуг на территории городского округа «Город Лесной» в 2015 году можно сделать следующие выводы:

1. Количество времени, потраченное заявителями на получение каждой исследуемой муниципальной услуги, соответствует времени, установленному административными регламентами. Случаев превышения установленных сроков предоставления муниципальных услуг не выявлено.

2. Заявителями в целом отмечен хороший уровень качества оказанных услуг. Среднее значение удовлетворенности заявителей качеством услуг составляет 9,4 балла (по 10-бальной шкале), т.е. степень удовлетворенности заявителей качеством муниципальных услуг составляет 94 %.

**РАЗДЕЛ 5. ПРЕДЛОЖЕНИЯ ПО ПОВЫШЕНИЮ КАЧЕСТВА ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ МУНИЦИПАЛЬНЫХ УСЛУГ НА ТЕРРИТОРИИ ГОРОДСКОГО ОКРУГА «ГОРОД ЛЕСНОЙ»**

В результате систематизации информации, полученной по итогам проведения настоящего мониторинга оценки качества и доступности предоставления муниципальных услуг, предлагается проведение следующих мероприятий, с целью повышения качества предоставления муниципальных услуг на территории городского округа «Город Лесной»:

1. В области повышения степени компьютерной грамотности заявителей и востребованности граждан использования сети Интернет для получения муниципальных услуг:

1) информирование и популяризация получения дополнительной информации по услуге в сети Интернет, на Едином портале, на официальном сайте администрации городского округа «Город Лесной» [www.gorodlesnoy.ru](http://www.gorodlesnoy.ru);

2) информирование граждан о возможностях получения услуг в электронном виде через Единый портал (по муниципальным услугам, переведенным в электронный вид).

2. В области повышения степени использования заявителями административных регламентов по муниципальным услугам, в том числе в сети Интернет:

1) информирование граждан о наличии административных регламентов предоставления муниципальных услуг, о месте их размещения на официальном сайте администрации городского округа «Город Лесной» [www.gorodlesnoy.ru](http://www.gorodlesnoy.ru) и в сети Интернет;

2) размещение на информационных стендах в местах предоставления муниципальных услуг извлечений из текста административного регламента.

3. В области мониторинга качества предоставления муниципальных услуг:

1) ежеквартально проводить мониторинг качества всех предоставляемых муниципальных услуг на территории городского округа «Город Лесной» для повышения качества предоставления муниципальных услуг и осуществления контроля параметров качества и доступности муниципальных услуг, результативности мер по их улучшению.

Приложение № 1

**Перечень услуг, по которым проводился мониторинг качества и доступности их предоставления в 2015 году**

| **№** | **Наименование услуги** | **Исполнитель услуги** |
| --- | --- | --- |
| 1. | Выдача копий архивных документов, подтверждающих право на владение землей на территории городского округа «Город Лесной» | Администрация городского округа «Город Лесной», архивный отдел |
| 2. | Предоставление информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению городского округа «Город Лесной» | Администрация городского округа «Город Лесной», отдел энергетики и жилищной политики |
| 3. | Выдача разрешений на установку рекламных конструкций на территории городского округа «Город Лесной» | Администрация городского округа «Город Лесной», управление по архитектуре и градостроительству |
| 4. | Выдача разрешения на строительство при осуществлении строительства или реконструкции объекта капитального строительства, расположенного на территории городского округа «Город Лесной» | Администрация городского округа «Город Лесной», управление по архитектуре и градостроительству |
| 5. | Выдача разрешения на ввод объекта в эксплуатацию по окончании строительства или реконструкции объекта капитального строительства, расположенного на территории городского округа «Город Лесной» | Администрация городского округа «Город Лесной», управление по архитектуре и градостроительству |
| 6. | Принятие документов, а также выдача решений о переводе или об отказе в переводе жилого помещения в нежилое помещение или нежилого помещения в жилое помещение на территории городского округа «Город Лесной» | Администрация городского округа «Город Лесной», управление по архитектуре и градостроительству |
| 7. | Прием заявлений и выдача документов о согласовании переустройства и (или) перепланировки жилого помещения на территории городского округа «Город Лесной» | Администрация городского округа «Город Лесной», управление по архитектуре и градостроительству |
| 8. | Предоставление информации об очередности предоставления жилых помещений на условиях социального найма на территории городского округа «Город Лесной» | Администрация городского округа «Город Лесной», управление правового и кадрового обеспечения |
| 9. | Прием заявлений, документов, а также постановка граждан на учет в качестве нуждающихся в жилых помещениях, предоставляемых по договору социального найма на территории городского округа «Город Лесной» | Администрация городского округа «Город Лесной», управление правового и кадрового обеспечения |
| 10. | Выдача документов (копии финансово-лицевого счета, выписки из домовой книги, справок и иных документов) жителям городского округа «Город Лесной» | Муниципальное бюджетное учреждение  «Расчетно-кассовый центр» |
| 11. | Предоставление гражданам субсидий на оплату жилых помещений и коммунальных услуг в Свердловской области | Муниципальное бюджетное учреждение  «Расчетно-кассовый центр» |
| 12. | Предоставление доступа к оцифрованным изданиям, хранящимся в библиотеках, в том числе к фонду редких книг, с учетом соблюдения требований законодательства Российской Федерации об авторских и смежных правах | Муниципальное бюджетное учреждение «Центральная городская библиотека им. П.П. Бажова»; муниципальное бюджетное учреждение «Центральная городская детская библиотека  им. А.П. Гайдара» |
| 13. | Предоставление доступа к справочно-поисковому аппарату библиотек, базам данных | Муниципальное бюджетное учреждение «Центральная городская библиотека им. П.П. Бажова»; муниципальное бюджетное учреждение «Центральная городская детская библиотека им. А.П. Гайдара» |
| 14. | Предоставление информации об объектах недвижимого имущества, находящихся в муниципальной собственности городского округа «Город Лесной» и предназначенных для сдачи в аренду | Муниципальное казенное учреждение «Комитет по управлению имуществом администрации городского округа «Город Лесной» |
| 15. | Предоставление информации об организации общедоступного и бесплатного дошкольного, начального общего, основного общего, среднего (полного) общего образования, а также дополнительного образования в образовательных учреждениях, расположенных на территории городского округа «Город Лесной» | Муниципальное казенное учреждение «Управление образования администрации городского округа «Город Лесной» |
| 16. | Прием заявлений, постановка на учёт и зачисление детей в муниципальные дошкольные образовательные учреждения города Лесного, реализующие основную образовательную программу дошкольного образования (детские сады) | Муниципальное казенное учреждение «Управление образования администрации городского округа «Город Лесной» |
| 17. | Зачисление в муниципальное образовательное учреждение дополнительного образования детей | Муниципальные образовательные учреждения дополнительного образования детей городского округа «Город Лесной» |
| 18. | Прием заявлений и зачисление в муниципальное общеобразовательное учреждение городского округа «Город Лесной» | Муниципальные общеобразовательные учреждения городского округа «Город Лесной» |
| 19. | Предоставление информации о текущей успеваемости учащегося, ведение электронного дневника и электронного журнала успеваемости | Муниципальные общеобразовательные учреждения городского округа «Город Лесной» |
| 20. | Предоставление информации об образовательных программах и учебных планах, рабочих программах учебных курсов, предметов, дисциплин (модулей), годовом календарном учебном графике муниципального общеобразовательного учреждения | Муниципальные общеобразовательные учреждения городского округа «Город Лесной» |
| 21. | Информационное обеспечение граждан, организаций и общественных объединений на основе документов Архивного фонда Российской Федерации и других архивных документов | Администрация городского округа «Город Лесной», архивный отдел |
| 22. | Предоставление оформленных в установленном порядке архивных справок или копий архивных документов, связанных с социальной защитой граждан, предусматривающей их пенсионное обеспечение, а также получение льгот и компенсаций в соответствии с законодательством Российской Федерации | Администрация городского округа «Город Лесной», архивный отдел |
| 23. | Включение мест размещения ярмарок, находящихся в частной собственности, в план организации и проведения ярмарок на территории городского округа «Город Лесной» | Администрация городского округа «Город Лесной», комитет экономического развития, торговли и услуг |
| 24. | Признание молодых семей нуждающимися в улучшении жилищных условий | Администрация городского округа «Город Лесной», отдел по физической культуре, спорту и молодежной политике |
| 25. | Признание молодых семей участниками подпрограммы «Обеспечение жильём молодых семей» | Администрация городского округа «Город Лесной», отдел по физической культуре, спорту и молодежной политике |
| 26. | Признание молодых семей участниками подпрограммы «Предоставление финансовой поддержки молодым семьям, проживающим в Свердловской области, на погашение основной суммы долга и процентов по ипотечным жилищным кредитам (займам)» | Администрация городского округа «Город Лесной», отдел по физической культуре, спорту и молодежной политике |
| 27. | Предоставление социальных выплат молодым семьям на погашение основной суммы долга и процентов по ипотечным жилищным кредитам (займам) | Администрация городского округа «Город Лесной», отдел по физической культуре, спорту и молодежной политике |
| 28. | Предоставление социальных выплат молодым семьям на приобретение (строительство) жилья | Администрация городского округа «Город Лесной», отдел по физической культуре, спорту и молодежной политике |
| 29. | Признание в установленном порядке жилых помещений муниципального жи­лищного фонда городского округа «Город Лесной» непригодными для проживания | Администрация городского округа «Город Лесной», отдел энергетики и жилищной политики |
| 30. | Выдача специального разрешения на движение по автомобильным дорогам местного значения городского округа «Город Лесной» Свердловской области транспортного средства, осуществляющего перевозки тяжеловесных и (или) крупногабаритных грузов | Администрация городского округа «Город Лесной», отдел энергетики и жилищной политики |
| 31. | Выдача специального разрешения на движение по автомобильным дорогам местного значения городского округа «Город Лесной» Свердловской области транспортного средства, осуществляющего перевозку опасных грузов | Администрация городского округа «Город Лесной», отдел энергетики и жилищной политики |
| 32. | Предварительное согласование места размещения объекта на территории городского округа «Город Лесной» | Администрация городского округа «Город Лесной», управление по архитектуре и градостроительству |
| 33. | Предоставление сведений из информационной системы обеспечения градостроительной деятельности городского округа «Город Лесной» | Администрация городского округа «Город Лесной», управление по архитектуре и градостроительству |
| 34. | Присвоение адресов зданиям и сооружениям на территории городского округа «Город Лесной» | Администрация городского округа «Город Лесной», управление по архитектуре и градостроительству |
| 35. | Выдача градостроительных планов земельных участков городского округа «Город Лесной» | Администрация городского округа «Город Лесной», управление по архитектуре и градостроительству |
| 36. | Выдача справки из Адресного реестра городского округа «Город Лесной» | Администрация городского округа «Город Лесной», управление по архитектуре и градостроительству |
| 37. | Предоставление разрешений на условно разрешенный вид использования земельного участка или объекта капитального строительства | Администрация городского округа «Город Лесной», управление по архитектуре и градостроительству |
| 38. | Выдача разрешения на вступление в брак несовершеннолетним лицам, достигшим возраста шестнадцати лет на территории городского округа «Город Лесной» | Администрация городского округа «Город Лесной», управление правового и кадрового обеспечения |
| 39. | Предоставление жилого помещения муниципального жилищного фонда по договору найма в специализированном жилищном фонде городского округа «Город Лесной» | Администрация городского округа «Город Лесной», управление правового и кадрового обеспечения |
| 40. | Оформление разрешения на вселение членов семьи нанимателя и иных граждан в муниципальные жилые помещения специализированного жилищного фонда городского округа «Город Лесной» | Администрация городского округа «Город Лесной», управление правового и кадрового обеспечения |
| 41. | Предоставление малоимущим гражданам, нуждающимся в улучшении жилищных условий, жилых помещений по договорам социального найма на территории городского округа «Город Лесной» | Администрация городского округа «Город Лесной», управление правового и кадрового обеспечения |
| 42. | Оформление документов по обмену жилыми помещениями муниципального жилищного фонда городского округа «Город Лесной» | Администрация городского округа «Город Лесной», управление правового и кадрового обеспечения |
| 43. | Исключение жилых помещений из числа служебных | Администрация городского округа «Город Лесной», управление правового и кадрового обеспечения |
| 44. | Признание граждан участниками подпрограммы «Выполнение государственных обязательств по обеспечению жильем категорий граждан, установленных федеральным законодательством» Федеральной целевой программой «Жилище» на 2011-2015 годы | Администрация городского округа «Город Лесной», управление правового и кадрового обеспечения |
| 45. | Предоставление информации об организации дополнительного образования детей | Муниципальное бюджетное образовательное учреждение дополнительного образования детей «Детская музыкальная школа»;  муниципальное бюджетное образовательное учреждение дополнительного образования детей «Детская хореографическая школа»;  муниципальное бюджетное образовательное учреждение дополнительного образования детей «Детская школа искусств» |
| 46. | Предоставление информации о культурно-досуговых услугах | Муниципальное бюджетное учреждение социально-культурно-досуговый Центр «Современник»; муниципальное бюджетное учреждение «Центральная городская библиотека  им. П.П.Бажова»; муниципальное бюджетное учреждение «Музейно-выставочный комплекс»; муниципальное бюджетное учреждение Дом творчества и досуга «Юность»; муниципальное бюджетное учреждение «Центральная городская детская библиотека им. А.П. Гайдара»; муниципальное бюджетное учреждение «Парк культуры и отдыха» |
| 47. | Запись на обзорные, тематические и интерактивные экскурсии на территории городского округа «Город Лесной» | Муниципальное бюджетное учреждение  «Музейно-выставочный комплекс» |
| 48. | Предоставление информации о проведении ярмарок, выставок народного творчества, ремесел на территории городского округа «Город Лесной» | Муниципальное бюджетное учреждение «Социально-культурно-досуговый Центр «Современник», муниципальное бюджетное учреждение «Дом творчества и досуга «Юность»; муниципальное бюджетное учреждение «Центральная городская библиотека  им. П.П. Бажова»; муниципальное бюджетное учреждение «Музейно-выставочный комплекс» |
| 49. | Предоставление путевок детям в организации отдыха в дневных и загородных лагерях | Муниципальное казенное учреждение «Управление образования администрации городского округа «Город Лесной» |
| 50. | Предоставление сведений из реестра муниципального имущества городского округа «Город Лесной» | Муниципальное казенное учреждение «Комитет по управлению имуществом администрации городского округа «Город Лесной» |
| 51. | Предоставление информации о перечне муниципального имущества, свободного от прав третьих лиц (за исключением имущественных прав субъектов малого и среднего предпринимательства) на территории городского округа «Город Лесной» | Муниципальное казенное учреждение «Комитет по управлению имуществом администрации городского округа «Город Лесной» |
| 52. | Отчуждение объектов муниципальной собственности | Муниципальное казенное учреждение «Комитет по управлению имуществом администрации городского округа «Город Лесной» |
| 53. | Предоставление в аренду муниципального имущества без проведения торгов на территории городского округа «Город Лесной» | Муниципальное казенное учреждение «Комитет по управлению имуществом администрации городского округа «Город Лесной» |
| 54. | Оформление приватизации жилых помещений муниципального жилищного фонда городского округа «Город Лесной» | Муниципальное казенное учреждение «Комитет по управлению имуществом администрации городского округа «Город Лесной» |
| 55. | Оформление безвозмездной передачи жилого помещения, находящегося в собственности граждан по договору приватизации, в муниципальную собственность городского округа «Город Лесной» | Муниципальное казенное учреждение «Комитет по управлению имуществом администрации городского округа «Город Лесной» |
| 56. | Отчуждение недвижимого имущества, находящегося в муниципальной собственности и арендуемого субъектами малого и среднего предпринимательства | Муниципальное казенное учреждение «Комитет по управлению имуществом администрации городского округа «Город Лесной» |
| 57. | Прием в собственность муниципального образования имущества, находящегося в частной собственности | Муниципальное казенное учреждение «Комитет по управлению имуществом администрации городского округа «Город Лесной» |
| 58. | Предоставление земельных участков для строительства (за исключением индивидуального жилищного строительства) с предварительным согласованием места размещения объекта на территории городского округа «Город Лесной» | Муниципальное казенное учреждение «Комитет по управлению имуществом администрации городского округа «Город Лесной», отдел по контролю и управлению земельными ресурсами |
| 59. | Предоставление земельных участков, находящихся в муниципальной собственности, и земельных участков, государственная собственность на которые не разграничена, для индивидуального жилищного строительства на территории городского округа «Город Лесной» | Муниципальное казенное учреждение «Комитет по управлению имуществом администрации городского округа «Город Лесной», отдел по контролю и управлению земельными ресурсами |
| 60. | Предоставление земельных участков из состава земель, государственная собственность на которые не разграничена, и земельных участков, находящихся в муниципальной собственности, для целей, не связанных со строительством (для ведения крестьянского, фермерского хозяйства, личного подсобного хозяйства, садоводства, огородничества) | Муниципальное казенное учреждение «Комитет по управлению имуществом администрации городского округа «Город Лесной», отдел по контролю и управлению земельными ресурсами |
| 61. | Предоставление в аренду, постоянное (бессрочное) пользование, безвозмездное срочное пользование земельных участков, находящихся в муниципальной собственности, и земельных участков, государственная собственность на которые не разграничена, под существующими зданиями, строениями, сооружениями на территории городского округа «Город Лесной» | Муниципальное казенное учреждение «Комитет по управлению имуществом администрации городского округа «Город Лесной», отдел по контролю и управлению земельными ресурсами |
| 62. | Прием заявлений и выдача документов об утверждении схемы расположения земельного участка на кадастровой карте городского округа «Город Лесной» | Муниципальное казенное учреждение «Комитет по управлению имуществом администрации городского округа «Город Лесной», отдел по контролю и управлению земельными ресурсами |
| 63. | Согласование местоположения границ земельных участков, являющихся смежными по отношению к земельным участкам, находящимся в муниципальной собственности или в государственной собственности до ее разграничения | Муниципальное казенное учреждение «Комитет по управлению имуществом администрации городского округа «Город Лесной», отдел по контролю и управлению земельными ресурсами |
| 64. | Оформление дубликата договора социального найма жилого помещения муниципального жилищного фонда, договора найма жилого помещения муниципального специализированного жилищного фонда, ордера на жилое помещение | Муниципальное казенное учреждение  «Управление городского хозяйства» |
| 65. | Предоставление участка земли для погребения тела (останков) или праха на территории городского округа «Город Лесной» | Муниципальное казенное учреждение  «Управление городского хозяйства» |
| 66. | Выдача разрешений на проведение земляных работ | Муниципальное казенное учреждение  «Управление городского хозяйства» |
| 67. | Выдача разрешения (отказа) нанимателю жилого помещения по договору социального найма на вселение граждан в качестве членов семьи, временных жильцов | Муниципальное казенное учреждение  «Управление городского хозяйства» |
| 68. | Выдача разрешений на снос зеленых насаждений на терртории городского округа «Город Лесной» | Муниципальное казенное учреждение  «Управление городского хозяйства» |
| 69. | Предоставление отдельным категориям граждан компенсаций расходов на оплату жилого помещения и коммунальных услуг в Свердловской области | Муниципальное бюджетное учреждение  «Расчетно-кассовый центр» |