



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

ПРИКАЗ

«30» 09 2019 г.

№ 1242

г. Чита

**О проведении мониторинга качества предоставления
государственных услуг в 2020 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 2020 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. Управлению организации социального обслуживания Министерства (С.А. Сиренко):

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 ответственных исполнителей.

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

И.о. министра



Е.О. Казаченко

УТВЕРЖДЕН
приказом Министерства труда и
социальной защиты населения
Забайкальского края
« 30 » 09 2019 г. № 1242

**План проведения мониторинга качества предоставления государственных услуг
Министерство труда и социальной защиты населения Забайкальского края**
(наименование исполнительного органа государственной власти)
на 2020 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, муниципальных образовательных учреждений, проживающим и работающим в сельской местности, рабочих поселках (поселках городского типа)	50	01 – 29 февраля (1 месяц)	1 – 5 марта	ГКУ «КЦСЗН» Забайкальского края

4.	Предоставление многодетным семьям ежемесячной денежной выплаты при рождении (усыновлении) после 31 декабря 2018 года третьего ребенка и последующих детей	50	01 – 30 апреля (1 месяц)	1 – 5 мая	ГКУ «КЦСЗН» Забайкальского края
5.	Учет и регистрация многодетной семьи для получения мер социальной поддержки.	50	01 – 29 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.	Предоставление средств на проведение ремонта индивидуальных жилых домов, принадлежащих членам семей военнослужащих и сотрудников органов Внутренних дел Российской Федерации, потерявшим кормильца	5	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	20	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	50	01 – 31 мая (1 месяц)	1 – 5 июня	ГКУ «КЦСЗН» Забайкальского края

	социальной поддержки отдельных категорий граждан в Забайкальском крае», Законом Забайкальского края «О мерах социальной поддержки многодетных семей в Забайкальском крае».				
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.	20	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	20	с 09 января по 31 мая	1 – 5 июня	ГКУ «КЦСЗН» Забайкальского края
18.	Организация возмещения части стоимости проезда на междугородном транспорте детей, проживающих в Забайкальском крае, к месту санаторно-курортного лечения или оздоровления и обратно	10	с 09 января по 31 мая	1 – 5 июня	ГКУ «КЦСЗН» Забайкальского края
19.	Предоставление ежегодной денежной выплаты гражданам, награжденным знаком «Почетный донор России»	10	с 09 января по 31 мая	1 – 5 июня	ГКУ «КЦСЗН» Забайкальского края
20.	Осуществление назначения, перерасчета и выплаты ежемесячных доплат к пенсии отдельным категориям граждан Забайкальского края	5	с 09 января по 31 мая	1 – 5 июня	ГКУ «КЦСЗН» Забайкальского края
21.	Осуществление выплаты ежемесячного денежного вознаграждения гражданам, удостоенным звания «Почетный гражданин Читинской области», «Почетный гражданин Агинского Бурятского автономного округа», «Почетный гражданин Забайкальского края»	5	с 09 января по 31 мая	1 – 5 июня	ГКУ «КЦСЗН» Забайкальского края

22.	Осуществление назначения ежемесячной денежной компенсации, установленной частями 9, 10 и 13 статьи 3 Федерального закона «О денежном довольствии военнослужащих и предоставлении им отдельных выплат»	5	с 09 января по 31 мая	1 – 5 июня	ГКУ «КЦЗН» Забайкальского края
23.	Информирование о положении на рынке труда в Забайкальском крае	50	1 – 30 апреля (1 месяц)	1 – 5 мая	ГКУ «КЦЗН» Забайкальского края
24.	Содействие гражданам в поиске подходящей работы, а работодателям в подборе необходимых работников	50	01 – 31 марта (1 месяц)	1 – 5 апреля	ГКУ «КЦЗН» Забайкальского края
25.	Организация проведения оплачиваемых общественных работ	30	01 – 31 мая (1 месяц)	1 – 5 июня	ГКУ «КЦЗН» Забайкальского края
26.	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
27.	Психологическая поддержка безработных граждан	50	01 – 31 марта (1 месяц)	1 – 5 апреля	ГКУ «КЦЗН» Забайкальского края
28.	Организация профессиональной ориентации граждан в целях выбора сферы деятельности (профессии), трудоустройства, прохождения профессионального обучения и получения дополнительного профессионального образования	50	01 – 29 февраля (1 месяц)	1 – 5 марта	ГКУ «КЦЗН» Забайкальского края
29.	Социальная адаптация безработных граждан на рынке труда	50	01 – 28 февраля (1 месяц)	1 – 5 марта	ГКУ «КЦЗН» Забайкальского края
30.	Профессиональное обучение и дополнительное профессиональное образование безработных граждан, включая обучение в другой местности	30	01 – 29 февраля (1 месяц)	1 – 5 марта	ГКУ «КЦЗН» Забайкальского края
31.	Содействие самозанятости 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	30	01 – 29 февраля (1 месяц)	1 – 5 марта	ГКУ «КЦЗН» Забайкальского края

	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				
--	---	--	--	--	--

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 2020 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):

- | | |
|--------------------------|---|
| <input type="checkbox"/> | 1.1. На Едином портале государственных и муниципальных услуг, либо (и) на Портале государственных и муниципальных услуг Забайкальского края |
| <input type="checkbox"/> | 1.2. На официальном сайте органа (учреждения) или другом Интернет-ресурсе |
| <input type="checkbox"/> | 1.3. В средствах массовой информации |
| <input type="checkbox"/> | 1.4. На информационных стендах в органе (учреждении) |
| <input type="checkbox"/> | 1.5. По телефону |
| <input type="checkbox"/> | 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 |

- 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):**
- 3.1. На Едином портале государственных и муниципальных услуг, либо (и) на Портале государственных и муниципальных услуг Забайкальского края
- 3.2. На официальном сайте органа (учреждения) или другом Интернет-ресурсе
- 3.3. На информационных стендах в органе (учреждении)
- 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):**
- 4.1. Да, с помощью Единого портала государственных и муниципальных услуг (Портала государственных и муниципальных услуг Забайкальского края)
- 4.2. Да, с помощью официального сайта органа (учреждения) или другого Интернет-ресурса
- 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):**
- 5.1. Да, по принципу «одного окна» по месту пребывания граждан на базе привлекаемой организации
- 5.2. Да, в МФЦ
- 5.3. Нет
- 6. Плата за предоставление услуги (возможен только один вариант ответа):**
- 6.1. Не взимается
- 6.2. Взимается, в соответствии с Налоговым кодексом Российской Федерации или иными федеральными нормативными правовыми актами
- 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):

11.1. Один

11.2. Два

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):

12.1. Да, из-за сложности получения отдельных документов или прохождения процедур

12.2. Да, для обеспечения качества и быстрого оформления документов

12.3. Да, как обязательное условие получения результата

12.4. Нет

- 12.5. Затрудняюсь ответить
- 12.6. Да, по другим причинам (указать)

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

- 13.1. Да
- 13.2. Нет

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

- 14.1. Да
- 14.2. Нет

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

- 15.1. Да
- 15.2. Нет

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

- 16.1. Да
- 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)