



ГЛАВА
ОКТЯБРЬСКОГО МУНИЦИПАЛЬНОГО РАЙОНА
ЧЕЛЯБИНСКОЙ ОБЛАСТИ
ПОСТАНОВЛЕНИЕ

от 09.09.2013 г. № 695

О системе мониторинга качества предоставления муниципальных услуг в Октябрьском муниципальном районе Челябинской области

Во исполнение протокола заседания Правительственной комиссии по проведению административной реформы от 25.01.2011 г. № 112, в соответствии с методическими рекомендациями по организации проведения мониторинга качества предоставления государственных (муниципальных) услуг, разработанными Министерством экономического развития Российской Федерации в рамках протокола заседания Правительственной комиссии по проведению административной реформы от 12.04.2011 г. № 117 и на основании Распоряжения Правительства Челябинской области от 20.08.2013 г. № 177-рп «О системе мониторинга качества предоставления государственных и муниципальных услуг в Челябинской области»

ПОСТАНОВЛЯЮ:

1. Утвердить прилагаемое Положение о проведении мониторинга качества предоставления муниципальных услуг и государственных услуг при реализации переданных полномочий Челябинской области в Октябрьском муниципальном районе Челябинской области (далее именуется – мониторинг качества предоставления муниципальных услуг).

2. Наделить Управление делами Администрации Октябрьского муниципального района (Сычёв С.А.) полномочиями на организацию проведения мониторинга качества предоставления муниципальных услуг.

3. Управлению делами Администрации Октябрьского муниципального района (Сычёв С.А.) обеспечить в соответствии с Положением о проведении мониторинга качества предоставления муниципальных услуг в Октябрьском муниципальном районе Челябинской области (далее именуется – Положение), утвержденным настоящим постановлением:

1) проведение ежегодного, в срок до 15 ноября, мониторинга качества предоставления муниципальных услуг и государственных услуг при реализации переданных полномочий Челябинской области;

2) сбор и анализ информации о муниципальных услугах и государственных услугах при реализации переданных полномочий Челябинской области, необходимой для организации и проведения мониторинга качества предоставления муниципальных услуг;

3) размещение информации о результатах мониторинга качества предоставления муниципальных услуг на официальном сайте Администрации Октябрьского муниципального района: www.okt74.ru.

4. Настоящее распоряжение подлежит официальному опубликованию.

М.И. Молчан

УТВЕРЖДЕНО
Постановлением Главы
Октябрьского муниципального
района Челябинской области
от 09.09.2013 г. № 695

Положение
о проведении мониторинга качества предоставления
муниципальных услуг в Октябрьском муниципальном районе Челябинской
области

Настоящее Положение о проведении мониторинга качества предоставления муниципальных услуг в Октябрьском муниципальном районе Челябинской области (далее именуется – мониторинг) определяет цели и задачи мониторинга качества предоставления муниципальных услуг, предоставляемых органами местного самоуправления Октябрьского муниципального района Челябинской области, государственных услуг предоставляемых органами местного самоуправления Октябрьского муниципального района Челябинской области при реализации переданных полномочий Челябинской области, порядок проведения мониторинга.

I. Общие положения.

Цели и задачи мониторинга

1. Основной целью мониторинга является оптимизация процессов предоставления муниципальных услуг в Октябрьском муниципальном районе Челябинской области (далее именуется – муниципальные услуги), под которой понимается реализация органами местного самоуправления Октябрьского муниципального района Челябинской области (далее именуется – органы местного самоуправления) мер по улучшению выявленных в ходе мониторинга значений параметров качества, характеризующих процесс предоставления муниципальных услуг, а также с целью повышения качества предоставления муниципальных услуг.

2. Основными принципами проведения мониторинга являются:

- 1) обязательность исполнения административных регламентов предоставления муниципальных услуг;
- 2) единство требований к муниципальным услугам на всей территории Октябрьского муниципального района Челябинской области;
- 3) минимизация затрат заявителей;
- 4) преимущественный учет мнения заявителей;
- 5) непрерывное совершенствование процессов предоставления муниципальных услуг.

3. Основными задачами мониторинга являются:

- 1) определение уровня общей удовлетворенности граждан и организаций

качеством предоставления муниципальных услуг;

2) определение уровня доступности муниципальных услуг в части территориальной удаленности, финансовой приемлемости, удобства графика работы органов местного самоуправления, предоставляющих муниципальные услуги;

3) определение технологичности процедур предоставления муниципальных услуг в части оптимальности временных, финансовых и других затрат на их получение;

4) определение степени коррупциогенности муниципальных услуг, в том числе наличие (отсутствие) фактов взимания с заявителей платы, не предусмотренной законодательством Российской Федерации и Челябинской области;

5) определение возможности досудебного обжалования заявителями решений и действий (бездействия) органа местного самоуправления, предоставляющего муниципальную услугу, и наличия реальных условий для его реализации;

6) установление фактов поступления от заявителей обоснованных жалоб на решения и действия (бездействие) органа местного самоуправления, предоставляющего муниципальную услугу, либо их отсутствия;

7) выявление проблем, возникающих у заявителей при получении муниципальных услуг, и ожиданий, касающихся качества их предоставления;

8) разработка рекомендаций по оптимизации процесса предоставления муниципальных услуг, повышению качества их предоставления.

4. В ходе мониторинга осуществляется:

1) выявление, анализ и оценка нормативно установленных и фактических значений параметров качества предоставления муниципальных услуг гражданам и организациям, в том числе временных и финансовых затрат на получение конечного результата муниципальной услуги;

2) выработка и реализация мер, направленных на совершенствование процессов предоставления муниципальных услуг и повышение качества их предоставления;

3) отслеживание динамики значений параметров качества и доступности предоставления муниципальных услуг и контроль результативности мер, направленных на повышение удовлетворенности граждан и организаций качеством предоставления муниципальных услуг.

5. Мониторинг проводится в отношении муниципальных услуг, включенных в Перечень муниципальных услуг (функций), утвержденных постановлением Главы Октябрьского муниципального района от 07.12.2012 года № 794 «Об утверждении перечня муниципальных услуг, предоставляемых органами местного самоуправления Октябрьского муниципального района и подведомственными им муниципальным учреждениям».

II. Объект мониторинга

6. В мониторинг может быть включена как отдельная муниципальная

услуга, так и комплекс муниципальных услуг, в своей совокупности обеспечивающий получение заявителем результата муниципальной услуги.

7. С целью проведения мониторинга выбираются муниципальные услуги в соответствии с их значимостью (муниципальная услуга может принадлежать к одной или нескольким из нижеперечисленных групп):

1) массовые и востребованные муниципальные услуги. Степень востребованности муниципальной услуги зависит от количества заявителей, обратившихся за ее получением и получивших конечный результат;

2) муниципальные услуги, предоставляемые, как правило, юридическим лицам, получение результата которых является существенным условием для развития экономики, предпринимательства;

3) муниципальные услуги, в отношении которых зафиксированы неоднократные обоснованные жалобы заявителей на качество их предоставления, а также имеются сведения о несоблюдении требований нормативных правовых актов, регулирующих вопросы их предоставления (обращения и жалобы граждан, акты прокурорского реагирования, публикации в средствах массовой информации).

8. При формировании рекомендуемого для включения в очередной мониторинг перечня муниципальных услуг учитываются результаты предшествующих мониторинговых исследований.

9. Рекомендуемый для включения в очередной мониторинг перечень муниципальных услуг должен быть одобрен Комиссией по повышению качества муниципальных услуг в Октябрьском муниципальном районе Челябинской области, созданной распоряжением Главы Октябрьского муниципального района Челябинской области от 03.09.2013 г. № 293-1 «О создании Комиссии по повышению качества государственных и муниципальных услуг в Октябрьском муниципальном районе Челябинской области» (далее именуется – Комиссия по повышению качества услуг).

III. Предмет мониторинга

10. Предметом мониторинга являются показатели качества и доступности предоставления муниципальных услуг.

11. Показатели раскрываются в виде набора индикаторов, характеризующих конкретную муниципальную услугу.

Индикатор качества и доступности – качественная либо количественная характеристика, которая может быть измерена, проверена и выражена числовым или логическим (например, «да/нет», «имеется/отсутствует») значением либо степенью удовлетворенности (например, процентным отношением получателей, удовлетворенных качеством предоставления муниципальной услуги, к общему количеству получателей муниципальной услуги).

12. Показатели качества и доступности муниципальных услуг подразделяются на общие – характерные для всех муниципальных услуг – и

специфические (дополнительные) – характерные для определенной муниципальной услуги.

13. Параметры качества предоставления муниципальных услуг, исследуемые при проведении мониторинга, устанавливаются исходя из особенностей исследуемых муниципальных услуг, возникающих при их предоставлении проблем, запросов их получателей. Показатели и индикаторы могут корректироваться в зависимости от целей и задач проведения мониторинга.

14. Система общих показателей качества и доступности муниципальных услуг и их индикаторов, которые могут применяться при проведении мониторинга, приведена в приложении 1 к настоящему Положению.

IV. Полномочия органов, осуществляющих мониторинг

15. Уполномоченный на проведение мониторинга орган (далее именуется – уполномоченный орган):

разрабатывает методические материалы в целях проведения мониторинга; формирует и представляет на одобрение Комиссии по повышению качества услуг систему показателей качества и доступности муниципальных услуг и их индикаторов, а также рекомендуемый для проведения мониторинга перечень муниципальных услуг;

определяет сроки проведения мониторинга;

запрашивает и получает у органов местного самоуправления информацию, необходимую для организации и проведения мониторинга, осуществляет проверку и обработку данной информации посредством анализа;

осуществляет методическую поддержку органов местного самоуправления при проведении мониторинга качества предоставления муниципальных услуг;

обеспечивает взаимодействие с уполномоченным областным органом исполнительной власти, ежегодно направляет в указанный орган доклад о результатах предоставления муниципальных услуг;

вносит предложения органам местного самоуправления о реализации мер, направленных на совершенствование процессов предоставления муниципальных услуг и способствующих повышению качества их предоставления;

осуществляет иные полномочия в соответствии с требованиями настоящего Положения.

16. Органы местного самоуправления представляют информацию о муниципальных услугах, необходимую для организации и проведения мониторинга по формам, приведенным в приложении 4 к настоящему Положению.

17. Органы местного самоуправления, предоставляющие государственные услуги, организуют письменное анкетирование заявителей по месту предоставления государственной услуги в момент получения заявителем ее конечного результата, осуществляют учет и хранение заполненных анкет.

Данные анкетирования используются органами исполнительной власти для подготовки информации о государственных услугах, необходимой для организации и проведения мониторинга, а также для подготовки и реализации предложений по повышению качества предоставления государственных услуг.

Форма анкеты для исследования приведена в приложении 2 к настоящему Положению. По согласованию с уполномоченным органом вопросы анкеты могут быть изменены или дополнены.

V. Этапы проведения мониторинга

18. Мониторинг проводится в несколько этапов:

- организация мониторинга и подготовка к его проведению;
- выявление нормативных и фактических значений рассматриваемых параметров качества исследуемых муниципальных услуг;
- анализ и оценка выявленных нормативных и фактических значений рассматриваемых параметров качества исследуемых муниципальных услуг;
- подготовка рекомендаций по оптимизации процесса предоставления муниципальных услуг, повышению качества их предоставления;
- разработка ведомственных планов и формирование сводного плана корректирующих и предупреждающих мероприятий, направленных на устранение несоответствий, выявленных при проведении мониторинга.

19. Этап организации мониторинга и подготовки к его проведению включает в себя:

- 1) формирование перечня муниципальных услуг, по которым проводится мониторинг;
- 2) формирование и одобрение Комиссией по повышению качества услуг системы показателей качества и доступности муниципальных услуг и их индикаторов;
- 3) выбор методов сбора первичной информации и уточнение требований к методикам их применения, определение методов обработки и анализа информации;
- 4) разработка инструментария для исследования, в том числе форм анкет, рекомендаций интервьюерам, сводных форм;
- 5) формирование (уточнение) выборок для проведения мониторинга;
- 6) подготовка технического задания на проведение мониторинга.

20. Этап выявления нормативных и фактических значений рассматриваемых параметров качества исследуемых муниципальных услуг включает в себя:

- 1) предварительный анализ нормативных правовых актов, регулирующих предоставление исследуемых муниципальных услуг, жалоб граждан и организаций, открытых источников с целью определения, уточнения, учета динамики нормативно установленных значений параметров качества предоставления муниципальных услуг, а также выявления проблем, возникающих при предоставлении муниципальных услуг;
- 2) сбор первичной информации (количественных и качественных данных)

в соответствии с отобранными методами, выбранными или разработанными методиками и утвержденным инструментарием;

3) формирование общего массива данных мониторинга, осуществляемое путем перевода заполненных обезличенных опросных листов (анкет) в электронный вид, проверка и корректировка массива данных;

4) заполнение отчетных форм представления первичной информации для последующего анализа и интерпретации.

На данном этапе при необходимости проводится также уточнение у респондентов ответов на некоторые вопросы, выявление и выяснение причин отклонений от наиболее распространенных значений.

21. Этап анализа и оценки, выявленных нормативных и фактических значений рассматриваемых параметров качества исследуемых муниципальных услуг включает в себя:

1) выявление абсолютных, средних и процентных (долевых), минимальных и максимальных значений исследуемых параметров качества предоставления муниципальных услуг, имеющих количественное значение;

2) систематизация проблем, влияющих на качество предоставления муниципальных услуг;

3) сопоставление фактических и нормативно установленных значений исследуемых параметров, их средних значений и отклонений;

4) выявление территориальных и иных особенностей исследуемых параметров качества предоставления муниципальных услуг;

5) сравнение выявленных значений параметров с данными предыдущего мониторинга;

6) сопоставление нормативно установленных значений исследуемых параметров качества предоставления муниципальных услуг с выявленными проблемами качества их предоставления и ожиданиями заявителей.

22. На этапе подготовки рекомендаций по оптимизации процесса предоставления муниципальных услуг, повышению качества их предоставления проводится подготовка предварительных предложений по мерам, направленным на улучшение выявленных нормативно установленных и фактических значений исследованных параметров качества и доступности муниципальных услуг гражданам и организациям, предложений по внесению изменений в нормативные правовые акты Челябинской области, регламентирующие предоставление муниципальных услуг.

Указанные предложения должны содержать следующие рекомендации:

о нормативном установлении значений исследованных параметров, в отношении которых такое установление отсутствует;

о приведении фактических значений исследованных параметров в соответствие с их нормативно установленными значениями, если фактические значения ниже нормативно установленных;

об изменении нормативно установленных значений исследованных параметров, обеспечивающих решение выявленных проблем, приближение к ожиданиям получателей;

об устранении выявленных проблем предоставления рассматриваемой

муниципальной услуги.

Предлагаемые изменения по улучшению условий предоставления муниципальных услуг могут быть направлены также на повышение удовлетворенности заявителей качеством предоставления услуг.

23. Этап разработки ведомственных планов и формирование сводного плана корректирующих и предупреждающих мероприятий, направленных на устранение несоответствий, выявленных при проведении мониторинга, предполагает:

разработку органами местного самоуправления ведомственных планов корректирующих и предупреждающих мероприятий и направление их в уполномоченный орган;

рассмотрение ведомственных планов корректирующих и предупреждающих мероприятий на заседании Комиссии по повышению качества услуг;

анализ результативности выполнения органами местного самоуправления ведомственных планов корректирующих и предупреждающих мероприятий.

VI. Методы проведения мониторинга

24. Основным методом для оценки параметров качества предоставления муниципальных услуг при проведении мониторинга является опрос граждан и представителей организаций, являющихся заявителями.

25. Виды опросов, которые могут применяться в ходе сбора первичной информации от заявителей:

1) личное устное интервью с заявителем, получившим конечный результат предоставления муниципальной услуги;

2) интервью по телефону;

3) формализованный письменный опрос (анкетирование) заявителей.

26. Для проведения мониторинга используются и другие методы:

1) анализ нормативно-правовой базы и иных источников информации, характеризующих предоставление муниципальных услуг, с целью определения, уточнения и сравнения нормативно установленных значений и исследуемых показателей;

2) экспертное интервью с представителями органов местного самоуправления, представителями организаций, участвующих в предоставлении муниципальной услуги;

3) невключенное структурированное наблюдение по месту предоставления муниципальных услуг. Данный метод представляет собой сбор информации, который осуществляется при посещении наблюдателем места предоставления муниципальной услуги путем фиксации данных в специально разработанной карточке в формализованном виде;

4) фокус-групповое интервью, проводимое с заявителями.

27. Выбор методов проведения мониторинга осуществляется в зависимости от сформированной системы показателей исследуемых муниципальных услуг для проведения мониторинга. В отношении каждого

параметра качества возможно применение различных методов исследования.

28. В приложении 3 к настоящему Положению приведены примерная совокупность и возможность применения различных методов исследования к параметрам качества предоставления муниципальных услуг.

VII. Виды мониторинга

29. Мониторинг может проводиться:

1) ежегодно – в отношении наиболее массовых, общественно значимых муниципальных услуг;

2) по мере необходимости – в отношении муниципальных услуг при наличии сведений о несоблюдении требований нормативных правовых актов к предоставлению соответствующих услуг, после принятия административного регламента предоставления муниципальной услуги или внесения изменений в административный регламент предоставления муниципальной услуги, а также при наличии иных критериев отбора муниципальных услуг для проведения мониторинга (далее именуется – разовый мониторинг).

30. Сроки и порядок проведения ежегодного и разового мониторинга определяются уполномоченным органом.

VIII. Результаты мониторинга

31. По итогам проведения мониторинга составляется отчет, содержащий по каждой из муниципальных услуг, оцениваемых по параметрам качества предоставления в текущем году, следующие сведения:

1) наименование государственной услуги;

2) характеристика заявителей;

3) методологическая информация о проведенном исследовании: методы, используемые для сбора первичной информации, перечень точек ее сбора, объем выборки, перечень групп респондентов;

4) фактические результаты исследования, а именно:
нормативно установленное и фактически необходимое для получения муниципальной услуги число обращений в орган местного самоуправления;

нормативно установленные и фактические финансовые затраты заявителей, произведенные при получении муниципальной услуги;

нормативно установленные и фактические временные затраты заявителей на получение результата муниципальной услуги в целом;

сведения о соблюдении стандартов предоставления муниципальной услуги или иных установленных требований;

описание практики предоставления муниципальной услуги, рейтинги по количеству обращений, суммарным временным и финансовым затратам на получение муниципальной услуги;

описание выявленных наиболее актуальных проблем предоставления муниципальной услуги, непосредственно связанных с издержками на ее получение, и предложений по решению указанных проблем;

5) анализ полученных результатов в сравнении с результатами мониторинга в предыдущие годы;

6) рекомендации по принятию решений по результатам мониторинга, в том числе:

по улучшению условий предоставления муниципальной услуги, направленных на повышение удовлетворенности заявителей качеством ее предоставления;

по внесению изменений в административные регламенты предоставления муниципальных услуг и другие нормативные правовые акты, регламентирующие предоставление услуги;

по оптимизации административных процедур в соответствии с ожиданиями заявителей.

32. Материалы отчета о результатах проведения мониторинга:

обобщаются уполномоченным органом;

направляются в органы исполнительной власти, органы местного самоуправления, предоставляющие муниципальные услуги, в отношении которых проводился мониторинг;

публикуются на официальных сайтах органов местного самоуправления и других источниках информации;

направляются в Министерство экономического развития Российской Федерации (по запросу).

33. Результаты проведения мониторинга учитываются при:

подготовке предложений о внесении изменений в нормативные правовые акты, регулирующие предоставление муниципальных услуг;

разработке ведомственных планов корректирующих и предупреждающих мероприятий, направленных на устранение несоответствий, выявленных при проведении мониторинга;

формировании перечня муниципальных услуг, рекомендуемых для включения в очередной мониторинг;

подведении итогов ежегодной оценки деятельности руководителей органов местного самоуправления.

34. Итоговый отчет о результатах проведения мониторинга (далее именуется – итоговый отчет) формируется путем обобщения данных, полученных по всем исследуемым государственным услугам, и представляется в Комиссию по повышению качества услуг, на заседании которой рассматриваются результаты итогового отчета.

ПРИЛОЖЕНИЕ 2
к Положению о проведении
мониторинга качества
предоставления муниципальных
услуг в Октябрьском муниципальном
районе Челябинской области

Система общих показателей качества и доступности
муниципальных услуг и их индикаторов, которые могут применяться при
проведении мониторинга

№ п/п	Показатель качества	Индикатор
1.	Информационное обеспечение муниципальной услуги, определяющее общую осведомленность заявителей о способах, условиях, порядке предоставления муниципальной услуги, документах, необходимых для её предоставления	<p>доля выполненных требований законодательства в отношении объема и содержания опубликованных сведений о порядке предоставления муниципальной услуги</p> <p>доля заявителей, удовлетворенных информацией о порядке предоставления услуги</p> <p>доля заявителей, удовлетворенных качеством информации о документах, необходимых для предоставления муниципальной услуги</p> <p>доля заявителей, удовлетворенных качеством информации о порядке досудебного обжалования решений и действий (бездействия) органа местного самоуправления, их должностных лиц, участвующих в предоставлении муниципальной услуги</p> <p>наличие в местах информирования заявителей сведений о способах обжалования решений и действий (бездействия) органа местного самоуправления, их должностных лиц, участвующих в предоставлении муниципальной услуги</p>
2.	Соблюдение стандартов предоставления муниципальных услуг, в том числе требований к качеству и доступности их предоставления	<p>наличие избыточных административных действий, не предусмотренных административным регламентом предоставления муниципальной услуги</p> <p>доля муниципальных услуг, предоставленных с нарушениями нормативно установленных стандартов</p> <p>доля получателей, столкнувшихся с недостатками в отношении комфортности помещений для ожидания при предоставлении муниципальной услуги</p> <p>доля удовлетворенных жалоб заявителей на отказ в предоставлении муниципальной услуги</p> <p>доля неудовлетворенных жалоб заявителей (признанных необоснованными) в общем количестве поступивших жалоб</p> <p>среднее время ожидания в очереди заявителей при обращении за муниципальной услугой</p> <p>доля заявителей, удовлетворенных сроками ожидания в очереди</p> <p>среднее число обращений заявителей для получения одной муниципальной услуги, в том числе для получения одной</p>

		муниципальной услуги, связанной со сферой предпринимательской деятельности
		доля получателей, получивших результат муниципальной услуги в нормативно установленные сроки
		отклонение числа фактических обращений от их нормативно установленного количества
		доля заявителей, получивших при необходимости консультации по порядку предоставления муниципальной услуги
		доля заявителей, удовлетворенных качеством консультаций (предоставленной помощи)
		отклонение установленного графика приема от фактического времени приема
		отклонение среднего значения продолжительности ожидания приема от нормативно установленной продолжительности ожидания приема
		отклонение фактического уровня комфортности помещений, мест ожидания и приема заявителей от установленных в нормативных правовых актах требований к комфортности таких мест
		доля заявителей, удовлетворенных комфортностью помещений, мест для ожидания и приема заявителей
		доля заявителей, удовлетворенных возможностью получения дополнительных услуг по месту предоставления муниципальной услуги или в «шаговой доступности»
3.	Удовлетворенность заявителей качеством предоставления муниципальной услуги по исследуемым параметрам, их ожидания в отношении улучшения качества предоставления исследуемой муниципальной услуги	доля заявителей, удовлетворенных внимательностью, вежливостью и компетентностью сотрудников органа местного самоуправления, осуществляющих прием заявителей
		доля заявителей, оценивших расположение органа местного самоуправления, предоставляющих муниципальную услугу, и график их работы как удовлетворительные и выше
		доля заявителей, отметивших наличие возможности выразить свое отношение к качеству муниципальной услуги (книги жалоб и предложений)
		доля муниципальных услуг, предоставление которых возможно в том числе на базе многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг
4.	Удовлетворенность заявителей качеством предоставления муниципальной услуги (в целом)	доля заявителей, удовлетворенных в целом качеством организации процесса предоставления государственной услуги
		доля заявителей, удовлетворенных в целом возможностью досудебного обжалования решений и действий (бездействия) органа местного самоуправления, их должностных лиц, участвующих в предоставлении муниципальной услуги
		доля заявителей, удовлетворенных фактическим качеством результата муниципальной услуги
		количество граждан, оценивших на удовлетворительно и выше исполнение органами местного самоуправления своих непосредственных обязанностей по организации

		предоставления муниципальных услуг
5.	Финансовые затраты заявителя, произведенные им при получении конечного результата муниципальной услуги	доля получателей муниципальной услуги, считающих приемлемыми нормативно установленные размеры государственной пошлины и (или) платы, взимаемых при предоставлении муниципальной услуги
		отклонение фактических финансовых затрат заявителей от нормативно установленных
		наличие/отсутствие сопутствующих финансовых затрат заявителя при получении муниципальной услуги (проезд до места предоставления услуги, копирование документов, услуги нотариуса, услуги по юридическому сопровождению получения услуг и другие)
		наличие/отсутствие платы, не имеющей документального подтверждения при получении муниципальной услуги
6.	Привлечение заявителями посредников для получения муниципальной услуги	доля заявителей, вынужденно обратившихся к посредникам для получения муниципальной услуги
		перечень причин привлечения заявителями посредников и доля заявителей, их указавших
7.	Уровень перехода на предоставление муниципальных услуг в электронной форме	доля заявителей, осведомленных о возможности (порядке, способах и условиях) получения информации о муниципальных услугах в электронном виде
		степень информированности населения о работе Единого портала государственных и муниципальных услуг (функций)
		доля фактически доступных электронных форм документов от общего числа необходимых для предоставления данной муниципальной услуги документов, для которых законодательством предусмотрена необходимость наличия таких форм в электронном виде
		степень удовлетворенности заявителей качеством предоставления муниципальных услуг в электронном виде
		доля муниципальных услуг, предоставляемых в электронном виде
		доля заявителей, получивших муниципальные услуги в электронном виде