**ФОРМА 48**

**Ежеквартальный отчет**

**о результатах проведения мониторинга качества предоставления муниципальных услуг**

за \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ квартал 20\_\_\_ года

 (1, 2, 3)

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

(наименование учреждения)

Количественные результаты исследования по каждой услуге

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  № п/п | Наименованиеуслуги | Всегообращенийзаявителейза получениемуслугив отчетномпериоде,единиц | Количество запросов, поступивших с Единого портала государствен-ных и муниципальных услуг, единиц | Количество жалобзаявителей,обусловленныхпроблемами,возникающимиу заявителейпри полученииуслуги | Количество посещенийзаявителя для полученияодной услуги, раз | Среднее времяожиданияв очередипри обращениизаявителейза услугой,минут | Срокпредоставленияуслуги, дней | Стоимостьполучениярезультатовкаждой услуги (размер госпошлины, сбора), руб. |
| всего | в том числеобоснован-ных | норматив | факт(в среднем) | норматив | факт | норматив | факт | норматив | факт |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | 11 | 12 | 13 | 14 |
|  1  | Предоставление доступа к справочно-поисковому аппарату библиотек, базам данных |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  2  | Предоставление доступа к оцифрованным изданиям, хранящимся в библиотеках, в том числе к фонду редких книг, с учетом соблюдения законодательства РФ об авторских и смежных правах |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 3 | Запись на обзорные, тематические и интерактивные экскурсии |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |

**Годовой отчет о результатах проведения мониторинга качества предоставления муниципальных услуг**

**за 20\_\_\_ год**

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

(наименование учреждения)

Количественные результаты исследования по каждой услуге

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  № п/п | Наименованиеуслуги | Описание круга заявителей (количество респондентов, территориальное распределение респондентов) | Методы сбора информации, тип выборки | Всегообращенийзаявителейза получениемуслугив отчетномпериоде,единиц | Количество запросов, поступивших с Единого портала государственных и муниципаль-ных услуг, единиц | Количество жалобзаявителей,обусловленныхпроблемами,возникающимиу заявителейпри полученииуслуги | Количество посещенийзаявителя для полученияодной услуги, раз | Среднее времяожиданияв очередипри обращениизаявителейза услугой,минут | Срокпредоставленияуслуги, дней | Стоимостьполучениярезультатовкаждой услуги (размер госпошлины, сбора), руб. |
| всего | в том числеобоснованных | норматив | факт(в среднем) | норматив | факт | норматив | факт | норматив | факт |
| 1 | 2 |  |  | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | 11 | 12 | 13 | 14 |
|  1  | Предоставление доступа к справочно-поисковому аппарату библиотек, базам данных | Например:физические лица;**7379****респондентов,** читатели библиотек Синарского и Красногорского районов | опрос на сайтах учреждений культуры (независимая оценка) | **7953** | 0 | 0 | 0 | 1 | 1 | до 15 мин. | 3 мин. | В сети интернет – в момент обращения, по телефону – в момент обращения, по почте, в том числе электронной – 14 дней | 1 | бесплатно | бесплатно |
|  2  | Предоставление доступа к оцифрованным изданиям, хранящимся в библиотеках, в том числе к фонду редких книг, с учетом соблюдения законодательства РФ об авторских и смежных правах |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 3 | Запись на обзорные, тематические и интерактивные экскурсии |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |