**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 | Наименование  услуги | Всего  обращений  заявителей  за получением  услуги  в отчетном  периоде,  единиц | Количество запросов, поступивших с Единого портала государствен-ных и муниципальных услуг, единиц | Количество жалоб  заявителей,  обусловленных  проблемами,  возникающими  у заявителей  при получении  услуги | | Количество посещений  заявителя для получения  одной услуги, раз | | Среднее время  ожидания  в очереди  при обращении  заявителей  за услугой,  минут | | Срок  предоставления  услуги, дней | | Стоимость  получения  результатов  каждой услуги (размер госпошлины, сбора), руб. | |
| всего | в том числе  обоснован-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 | Наименование  услуги | Описание круга заявителей (количество респондентов, территориальное распределение респондентов) | Методы сбора информации, тип выборки | Всего  обращений  заявителей  за получением  услуги  в отчетном  периоде,  единиц | Количество запросов, поступивших с Единого портала государственных и муниципаль-ных услуг, единиц | Количество жалоб  заявителей,  обусловленных  проблемами,  возникающими  у заявителей  при получении  услуги | | Количество посещений  заявителя для получения  одной услуги, раз | | Среднее время  ожидания  в очереди  при обращении  заявителей  за услугой,  минут | | Срок  предоставления  услуги, дней | | Стоимость  получения  результатов  каждой услуги (размер госпошлины, сбора), руб. | |
| всего | в том числе  обоснованных | 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 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |