

|  |  |
| --- | --- |
| **УТВЕРЖДАЮ** | **УТВЕРЖДАЮ** |
| **От Государственного Заказчика** | **От Исполнителя** |
| Первый заместитель  Председатель Правительства -  Министр экономического развития  Новосибирской области  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ А.Н. Струков  «\_\_»\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 2013 г.  м.п. | Генеральный директор  Закрытого акционерного общества «Аудиторско-консультационная группа «Развитие бизнес-систем» (ЗАО «АКГ «РБС»)  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_А.В. Максимов    «\_\_\_» \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 2013 г.  м. п. |

**ОТЧЕТ**

**О НАУЧНО-ИССЛЕДОВАТЕЛЬСКОЙ РАБОТЕ**

по теме:

**«Методическое сопровождение реализации мероприятий заявки Правительства Новосибирской области, получивших поддержку по результатам конкурсного отбора проектов проведения мероприятий в рамках административной реформы в 2012 году»**

**Часть 5**

|  |  |
| --- | --- |
| Государственный Заказчик: | Министерство экономического развития Новосибирской области |
| Исполнитель: | Закрытое акционерное общество «Аудиторско-консультационная группа «Развитие бизнес-систем»   (ЗАО «АКГ «РБС») |
|  |  |

**Москва   
2013**

**СОДЕРЖАНИЕ**

[ПРИЛОЖЕНИЕ 22. РЕЗУЛЬТАТЫ МОНИТОРИНГА КАЧЕСТВА И ДОСТУПНОСТИ МУНИЦИПАЛЬНЫХ УСЛУГ В БАРАБИНСКОМ РАЙОНЕ 4](#_Toc353797393)

[Барабинский район 4](#_Toc353797394)

[ПРИЛОЖЕНИЕ 23. РЕЗУЛЬТАТЫ МОНИТОРИНГА КАЧЕСТВА И ДОСТУПНОСТИ МУНИЦИПАЛЬНЫХ УСЛУГ В БОЛОТНИНСКОМ РАЙОНЕ 22](#_Toc353797395)

[Болотнинский район 22](#_Toc353797396)

[ПРИЛОЖЕНИЕ 24. РЕЗУЛЬТАТЫ МОНИТОРИНГА КАЧЕСТВА И ДОСТУПНОСТИ МУНИЦИПАЛЬНЫХ УСЛУГ В ВЕНГЕРОВСКОМ РАЙОНЕ 40](#_Toc353797397)

[Венгеровский район 40](#_Toc353797398)

[ПРИЛОЖЕНИЕ 25. РЕЗУЛЬТАТЫ МОНИТОРИНГА КАЧЕСТВА И ДОСТУПНОСТИ МУНИЦИПАЛЬНЫХ УСЛУГ В ДОВОЛЕНСКОМ РАЙОНЕ 51](#_Toc353797399)

[Доволенский район 51](#_Toc353797400)

[ПРИЛОЖЕНИЕ 26. РЕЗУЛЬТАТЫ МОНИТОРИНГА КАЧЕСТВА И ДОСТУПНОСТИ МУНИЦИПАЛЬНЫХ УСЛУГ В ЗДВИНСКОМ РАЙОНЕ 70](#_Toc353797401)

[Здвинский район 70](#_Toc353797402)

[ПРИЛОЖЕНИЕ 27. РЕЗУЛЬТАТЫ МОНИТОРИНГА КАЧЕСТВА И ДОСТУПНОСТИ МУНИЦИПАЛЬНЫХ УСЛУГ В КАРГАТСКОМ РАЙОНЕ 87](#_Toc353797403)

[Каргатский район 87](#_Toc353797404)

[ПРИЛОЖЕНИЕ 28. РЕЗУЛЬТАТЫ МОНИТОРИНГА КАЧЕСТВА И ДОСТУПНОСТИ МУНИЦИПАЛЬНЫХ УСЛУГ В КОЛЫВАНСКОМ РАЙОНЕ 114](#_Toc353797405)

[Колыванский район 114](#_Toc353797406)

[ПРИЛОЖЕНИЕ 29. РЕЗУЛЬТАТЫ МОНИТОРИНГА КАЧЕСТВА И ДОСТУПНОСТИ МУНИЦИПАЛЬНЫХ УСЛУГ В КОЧЕНЕВСКОМ РАЙОНЕ 134](#_Toc353797407)

[Коченевский район 134](#_Toc353797408)

[ПРИЛОЖЕНИЕ 30. РЕЗУЛЬТАТЫ МОНИТОРИНГА КАЧЕСТВА И ДОСТУПНОСТИ МУНИЦИПАЛЬНЫХ УСЛУГ В КОЧКОВСКОМ РАЙОНЕ 154](#_Toc353797409)

[Кочковский район 154](#_Toc353797410)

[ПРИЛОЖЕНИЕ 31. РЕЗУЛЬТАТЫ МОНИТОРИНГА КАЧЕСТВА И ДОСТУПНОСТИ МУНИЦИПАЛЬНЫХ УСЛУГ В КРАСНОЗЕРСКОМ РАЙОНЕ 174](#_Toc353797411)

[Краснозерский район 174](#_Toc353797412)

[ПРИЛОЖЕНИЕ 32. РЕЗУЛЬТАТЫ МОНИТОРИНГА КАЧЕСТВА И ДОСТУПНОСТИ МУНИЦИПАЛЬНЫХ УСЛУГ В КУПИНСКОМ РАЙОНЕ 190](#_Toc353797413)

[Купинский район 190](#_Toc353797414)

[ПРИЛОЖЕНИЕ 33. РЕЗУЛЬТАТЫ МОНИТОРИНГА КАЧЕСТВА И ДОСТУПНОСТИ МУНИЦИПАЛЬНЫХ УСЛУГ В КЫШТОВСКОМ РАЙОНЕ 209](#_Toc353797415)

[Кыштовский район 209](#_Toc353797416)

[ПРИЛОЖЕНИЕ 34. РЕЗУЛЬТАТЫ МОНИТОРИНГА КАЧЕСТВА И ДОСТУПНОСТИ МУНИЦИПАЛЬНЫХ УСЛУГ В МАСЛЯНИНСКОМ РАЙОНЕ 224](#_Toc353797417)

[Маслянинский район 224](#_Toc353797418)

[ПРИЛОЖЕНИЕ 35. РЕЗУЛЬТАТЫ МОНИТОРИНГА КАЧЕСТВА И ДОСТУПНОСТИ МУНИЦИПАЛЬНЫХ УСЛУГ В МОШКОВСКОМ РАЙОНЕ 244](#_Toc353797419)

[Мошковский район 244](#_Toc353797420)

[ПРИЛОЖЕНИЕ 36. РЕЗУЛЬТАТЫ МОНИТОРИНГА КАЧЕСТВА И ДОСТУПНОСТИ МУНИЦИПАЛЬНЫХ УСЛУГ В ОРДЫНСКОМ РАЙОНЕ 263](#_Toc353797421)

[Ордынский район 263](#_Toc353797422)

[ПРИЛОЖЕНИЕ 37. РЕЗУЛЬТАТЫ МОНИТОРИНГА КАЧЕСТВА И ДОСТУПНОСТИ МУНИЦИПАЛЬНЫХ УСЛУГ В СЕВЕРНОМ РАЙОНЕ 283](#_Toc353797423)

[Северный район 283](#_Toc353797424)

[ПРИЛОЖЕНИЕ 38. РЕЗУЛЬТАТЫ МОНИТОРИНГА КАЧЕСТВА И ДОСТУПНОСТИ МУНИЦИПАЛЬНЫХ УСЛУГ В СУЗУНСКОМ РАЙОНЕ 300](#_Toc353797425)

[Сузунский район 300](#_Toc353797426)

[ПРИЛОЖЕНИЕ 39. РЕЗУЛЬТАТЫ МОНИТОРИНГА КАЧЕСТВА И ДОСТУПНОСТИ МУНИЦИПАЛЬНЫХ УСЛУГ В ТОГУЧИНСКОМ РАЙОНЕ 311](#_Toc353797427)

[Тогучинский район 311](#_Toc353797428)

[ПРИЛОЖЕНИЕ 40. РЕЗУЛЬТАТЫ МОНИТОРИНГА КАЧЕСТВА И ДОСТУПНОСТИ МУНИЦИПАЛЬНЫХ УСЛУГ В УБИНСКОМ РАЙОНЕ 336](#_Toc353797429)

[Убинский район 336](#_Toc353797430)

[ПРИЛОЖЕНИЕ 41. РЕЗУЛЬТАТЫ МОНИТОРИНГА КАЧЕСТВА И ДОСТУПНОСТИ МУНИЦИПАЛЬНЫХ УСЛУГ В УСТЬ-ТАРКСКСКОМ РАЙОНЕ 352](#_Toc353797431)

[Усть-Таркский район 352](#_Toc353797432)

[ПРИЛОЖЕНИЕ 42. РЕЗУЛЬТАТЫ МОНИТОРИНГА КАЧЕСТВА И ДОСТУПНОСТИ МУНИЦИПАЛЬНЫХ УСЛУГ В ЧАНОВСКОМ РАЙОНЕ 361](#_Toc353797433)

[Чановский район 361](#_Toc353797434)

[ПРИЛОЖЕНИЕ 43. РЕЗУЛЬТАТЫ МОНИТОРИНГА КАЧЕСТВА И ДОСТУПНОСТИ МУНИЦИПАЛЬНЫХ УСЛУГ В ЧЕРЕПАНОВСКОМ РАЙОНЕ 373](#_Toc353797435)

[Черепановский район 373](#_Toc353797436)

[ПРИЛОЖЕНИЕ 44. РЕЗУЛЬТАТЫ МОНИТОРИНГА КАЧЕСТВА И ДОСТУПНОСТИ МУНИЦИПАЛЬНЫХ УСЛУГ В ЧИСТООЗЕРНОМ РАЙОНЕ 391](#_Toc353797437)

[Чистоозерный район 391](#_Toc353797438)

[ПРИЛОЖЕНИЕ 45. РЕЗУЛЬТАТЫ МОНИТОРИНГА КАЧЕСТВА И ДОСТУПНОСТИ МУНИЦИПАЛЬНЫХ УСЛУГ В ЧУЛЫМСКОМ РАЙОНЕ 404](#_Toc353797439)

[Чулымский район 404](#_Toc353797440)

# ПРИЛОЖЕНИЕ 22. РЕЗУЛЬТАТЫ МОНИТОРИНГА КАЧЕСТВА И ДОСТУПНОСТИ МУНИЦИПАЛЬНЫХ УСЛУГ В БАРАБИНСКОМ РАЙОНЕ

## Барабинский район

|  |  |
| --- | --- |
| **Место проведения опроса:** | Администрация Барабинского района  Администрация г. Барабинска |
| **Общее количество опрошенных:** | 75 |
| из них по муниципальным услугам | 51 |

В соответствии с ТЗ в период с 20.02 по 28.02 был проведен мониторинг качества предоставления муниципальных услуг по перечню, определенному Заказчиком.

Исследование проводилось путем опроса получателей услуг непосредственно в точках предоставления услуг – администрациях Барабинского района и г. Барабинска.

В ходе проведения опроса получателей услуг Барабинского района в мониторинг попали 2 государственные услуги: «Назначение и выплата ежемесячной денежной выплаты отдельным категориям граждан» и «Предоставление социальных выплат на строительство (приобретение) жилья в сельской местности Новосибирской области», а также следующие муниципальные услуги, предоставляемые в органах местного самоуправления на территории Барабинского района:

***в администрации муниципального района:***

1. Оформление и выдача микропроцессорной пластиковой карты «Социальная карта»
2. Оказание социальной помощи
3. Прием заявлений, постановка на учет и зачисление детей в общеобразовательные учреждения, реализующие основную образовательную программу дошкольного образования (детские сады)

***в поселениях:***

1. Предоставление жилых помещений по договорам социального найма
2. Прием заявлений, документов, а также постановка граждан на учет в качестве нуждающихся в жилых помещениях
3. Прием заявлений и выдача документов о согласовании переустройства и (или) перепланировки жилого помещения
4. Принятие документов, а также выдача решений о переводе или об отказе в переводе жилого помещения в нежилое помещение
5. Подготовка и выдача разрешения на строительство индивидуальных жилых домов
6. предоставление земельных участков для индивидуального жилищного строительства
7. Признание жилых помещений муниципального жилищного фонда непригодными для проживания.

Наиболее востребованной услугой в период мониторинга была государственная услуга «назначение и выплата ежемесячной денежной выплаты отдельным категориям граждан» (29,3% опрошенных), из числа муниципальных самой востребованной услуг была «оказание социальной помощи» (17,3%).

Согласно данным, представленным органами местного самоуправления, в 2012 году наиболее востребованными были следующие услуги (табл.\_1):

* Прием заявлений, постановка на учет и зачисление детей в общеобразова­тельные учреждения, реализующие основную образовательную программу дошкольного образования (детские сады) (81,21%);
* Предоставление жилых помещений по договорам социального найма (7,88% обратившихся).

Таблица 1 – Востребованность муниципальных услуг по данным ОМСУ

| **№ п/п** | **Наименование муниципальной услуги** | **Кол-во обращений** | **Доля** |
| --- | --- | --- | --- |
| 2 | Предоставление жилых помещений по договорам социального найма | **39** | 7,88% |
| 3 | Прием заявлений, документов, а также постановка граждан на учет в качестве нуждающихся в жилых помещениях | **24** | 4,85% |
| 4 | Оформление и выдача микропроцессорной пластиковой карты «Социальная карта» | **0** | 0,00% |
| 5 | Оказание социальной помощи | **0** | 0,00% |
| 6 | Прием заявлений и выдача документов о согласовании переустройства и (или) перепланировки жилого помещения | **1** | 0,20% |
| 7 | Принятие документов, а также выдача решений о переводе или об отказе в переводе жилого помещения в нежилое помещение | **4** | 0,81% |
| 8 | Предоставление разрешения на отклонение от предельных параметров разрешенного строительства, реконструкции объектов капитального строительства | **0** | 0,00% |
| 9 | Подготовка и выдача разрешения на строительство индивидуальных жилых домов | **25** | 5,05% |
| 10 | Подготовка и выдача разрешений на строительство объектов капитального строительства | **0** | 0,00% |
| 11 | Подготовка и выдача разрешений на ввод объектов капитального строительства в эксплуатацию | **0** | 0,00% |
| 12 | Предоставление земельных участков для индивидуального жилищного строительства | **0** | 0,00% |
| 13 | Выдача специальных разрешений на перевозку тяжеловесных и (или) крупногабаритных грузов по автомобильным дорогам местного значения | **0** | 0,00% |
| 14 | Выдача специальных разрешений на перевозку опасных грузов по автомобильным дорогам местного значения | **0** | 0,00% |
| 15 | Присвоение, изменение и аннулирование адресов объектов недвижимости | **0** | 0,00% |
| 16 | Подготовка и утверждение градостроительного плана земельного участка в виде отдельного документа | **0** | 0,00% |
| 17 | Прием заявлений, постановка на учет и зачисление детей в общеобразовательные учреждения, реализующие основную образовательную программу дошкольного образования (детские сады) | **402** | 81,21% |
| 18 | Признание жилых помещений муниципального жилищного фонда непригодными для проживания | **0** | 0,00% |
|  | **ИТОГО** | **495** | 100% |

Ни в одном поселении Барабинского района 2012 году не отмечено обращений по следующим услугам:

1. Оформление и выдача микропроцессорной пластиковой карты «Социальная карта»
2. Оказание социальной помощи
3. Подготовка и выдача разрешений на строительство объектов капитального строительства
4. Подготовка и выдача разрешений на ввод объектов капитального строительства в эксплуатацию
5. Предоставление земельных участков для индивидуального жилищного строительства
6. Выдача специальных разрешений на перевозку тяжеловесных и (или) крупногабаритных грузов по автомобильным дорогам местного значения
7. Выдача специальных разрешений на перевозку опасных грузов по автомобильным дорогам местного значения
8. Присвоение, изменение и аннулирование адресов объектов недвижимости
9. Подготовка и утверждение градостроительного плана земельного участка в виде отдельного документа
10. Признание жилых помещений муниципального жилищного фонда непригодными для проживания.
11. **Нормативно-правовое обеспечение муниципальных услуг**

По запросу Консультанта органами местного самоуправления Барабинского района предоставлены сведения об утверждении административных регламентов предоставления муниципальных услуг всеми поселениями на территории Барабинского района, а также по услугам районного уровня.

В среднем, в каждом поселении утверждено по 9-11 регламентов по обследуемым 17 услугам (табл. 2).

Таблица 2 – Уровень регламентации муниципальных услуг в Барабинском районе

| **№ п/п** | **Наименование муниципальной услуги** | **всего регламентов** | **уровень регламентации** |
| --- | --- | --- | --- |
| 2 | Предоставление жилых помещений по договорам социального найма | **12** | 100,00% |
| 3 | Прием заявлений, документов, а также постановка граждан на учет в качестве нуждающихся в жилых помещениях | **12** | 100,00% |
| 4 | Оформление и выдача микропроцессорной пластиковой карты «Социальная карта» | **1** | 100,00% |
| 5 | Оказание социальной помощи | **0** | 0,00% |
| 6 | Прием заявлений и выдача документов о согласовании переустройства и (или) перепланировки жилого помещения | **12** | 100,00% |
| 7 | Принятие документов, а также выдача решений о переводе или об отказе в переводе жилого помещения в нежилое помещение | **12** | 100,00% |
| 8 | Предоставление разрешения на отклонение от предельных параметров разрешенного строительства, реконструкции объектов капитального строительства | **10** | 83,33% |
| 9 | Подготовка и выдача разрешения на строительство индивидуальных жилых домов | **12** | 100,00% |
| 10 | Подготовка и выдача разрешений на строительство объектов капитального строительства | **12** | 100,00% |
| 11 | Подготовка и выдача разрешений на ввод объектов капитального строительства в эксплуатацию | **12** | 100,00% |
| 12 | Предоставление земельных участков для индивидуального жилищного строительства | **0** | 0,00% |
| 13 | Выдача специальных разрешений на перевозку тяжеловесных и (или) крупногабаритных грузов по автомобильным дорогам местного значения | **0** | 0,00% |
| 14 | Выдача специальных разрешений на перевозку опасных грузов по автомобильным дорогам местного значения | **0** | 0,00% |
| 15 | Присвоение, изменение и аннулирование адресов объектов недвижимости | **12** | 100,00% |
| 16 | Подготовка и утверждение градостроительного плана земельного участка в виде отдельного документа | **0** | 0,00% |
| 17 | Прием заявлений, постановка на учет и зачисление детей в общеобразовательные учреждения, реализующие основную образовательную программу дошкольного образования (детские сады) | **1** | 100,00% |
| 18 | Признание жилых помещений муниципального жилищного фонда непригодными для проживания | **0** | 0,00% |
|  | **ИТОГО** | **108** |  |

Набольшее количество административных регламентов (по 9 с учетом проектов) в следующих муниципальных образованиях: Козловском, Межозерном, Новониколаевском, Новоспасском, Новочановском, Новоярковском, Таскаевском, Устьянцевском, Шубинском, Щербаковском сельсоветах. По 8 регламентов в г. Барабинске и Зюзинском сельсовете.

Высокий уровень регламентации (100%) отмечается по следующим услугам, предоставляемым на уровне поселений:

* Предоставление жилых помещений по договорам социального найма
* Прием заявлений, документов, а также постановка граждан на учет в качестве нуждающихся в жилых помещениях
* Прием заявлений и выдача документов о согласовании переустройства и (или) перепланировки жилого помещения
* Принятие документов, а также выдача решений о переводе или об отказе в переводе жилого помещения в нежилое помещение
* Подготовка и выдача разрешения на строительство индивидуальных жилых домов
* Подготовка и выдача разрешений на строительство объектов капитального строительства
* Подготовка и выдача разрешений на ввод объектов капитального строительства в эксплуатацию
* Присвоение, изменение и аннулирование адресов объектов недвижимости

Ни в одном из поселений Барабинского района не утверждены регламенты по услугам:

* Оказание социальной помощи
* Предоставление земельных участков для индивидуального жилищного строительства
* Выдача специальных разрешений на перевозку тяжеловесных и (или) крупногабаритных грузов по автомобильным дорогам местного значения
* Выдача специальных разрешений на перевозку опасных грузов по автомобильным дорогам местного значения
* Подготовка и утверждение градостроительного плана земельного участка в виде отдельного документа
* Признание жилых помещений муниципального жилищного фонда непригодными для проживания.

Выборочный анализ качества административных регламентов позволил выявить следующие недостатки:

* *отсутствие единообразия при исчислении сроков предоставления услуг* – в одном и том же поселении по одним услугам сроки исчисляются в календарных днях, по другим – в рабочих. Такой подход ухудшает понимание регламентов заявителями;
* *не указано начало исчисления сроков*, либо *в качестве даты начала исчисления сроков приводится дата, неясная для заявителя* (внутренние сроки администрации), что приводит к неоднозначному толкованию и некорректному их исчислению заявителями;
* *по ряду муниципальных услуг указаны заведомо неверные сведения о размере платы за предоставление услуги или за услуги, необходимые и обязательные для получения муниципальной услуги.* По услугам «Прием заявлений и выдача документов о согласовании переустройства и (или) перепланировки жилого помещения», «Принятие документов, а также выдача решений о переводе или об отказе в переводе жилого помещения в нежилое помещение», «Предоставление разрешения на отклонение от предельных параметров разрешенного строительства, реконструкции объектов капитального строительства», «Подготовка и выдача разрешения на строительство индивидуальных жилых домов», «Подготовка и выдача разрешений на строительство объектов капитального строительства», «Подготовка и выдача разрешений на ввод объектов капитального строительства в эксплуатацию» в административных регламентах указывается, что услуги, необходимые и обязательные для получения муниципальных услуг, предоставляются бесплатно, в то время как для получения указанных услуг требуется изготовление проектной документации, которое осуществляется по рыночным ценам.

В дальнейшем при оценке параметров качества и доступности предоставления муниципальных услуг органами местного самоуправления Барабинского района, в том числе при оценке уровня временных и финансовых издержек заявителей, использованы нормативные значения этих параметров, установленные в административных регламентах г. Барабинска.

1. **Оценка доступности услуг**

Среднее значение уровня доступности по муниципальным услугам составило 3,40 балла по пятибалльной шкале, что можно оценить как «удовлетворительно» (табл. 3).

Таблица 3 – Уровень доступности муниципальных услуг

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Подкритерий доступности услуг** | **2** | **3** | **4** | **5** | **6** | **7** | **9** | **12** | **17** | **18** | **Среднее значение** |
| Доступность информации о порядке предоставления услуги | 3 | 2,5 | 4,56 | 3,38 | 3,67 | 4 | 3,5 | 3,17 | 4,11 | 2 | **3,39** |
| Полнота и понятность предоставленной информации | 3 | 2,5 | 4,56 | 3,31 | 3,67 | 4 | 3,5 | 3,17 | 4,11 | 2 | **3,38** |
| Удобство графика работы | 3 | 3 | 4,56 | 3,38 | 4 | 4 | 3,25 | 2,83 | 3,89 | 2,5 | **3,44** |
| Получение информации о стадии рассмотрения обращения | 3 | 2,5 | 4,56 | 3,31 | 3,67 | 4 | 3,5 | 3,17 | 4,11 | 2 | **3,38** |
| ***Среднее значение*** | *3* | *2,63* | *4,56* | *3,35* | *3,75* | *4* | *3,44* | *3,09* | *4,06* | *2,13* | ***3,40*** |

Здесь и далее по Барабинскому району применяется следующая кодификация услуг:

*(2) Предоставление жилых помещений по договорам социального найма*

*(3) Прием заявлений, документов, а также постановка граждан на учет в качестве нуждающихся в жилых помещениях*

*(4) Оформление и выдача микропроцессорной пластиковой карты «Социальная карта»*

*(5) Оказание социальной помощи*

*(6) Прием заявлений и выдача документов о согласовании переустройства и (или) перепланировки жилого помещения*

*(7) Принятие документов, а также выдача решений о переводе или об отказе в переводе жилого помещения в нежилое помещение*

*(9) Подготовка и выдача разрешения на строительство индивидуальных жилых домов*

*(12) Предоставление земельных участков для индивидуального жилищного строительства*

*(17) Прием заявлений, постановка на учет и зачисление детей в общеобразовательные учреждения, реализующие основную образовательную программу дошкольного образования (детские сады)*

*(18) Признание жилых помещений муниципального жилищного фонда непригодными для проживания*

Максимальную оценку доступности (4,56 балла) заявители дали услуге «оформление и выдача микропроцессорной пластиковой карты «Социальная карта»».

Минимальную оценку (2,13 балла) – услуге «признание жилых помещений муниципального жилищного фонда непригодными для проживания». Ниже среднего уровня респонденты также оценили доступность следующих услуг:

* предоставление жилых помещений по договорам социального найма
* прием заявлений, документов, а также постановка граждан на учет в качестве нуждающихся в жилых помещениях
* оказание социальной помощи
* предоставление земельных участков для индивидуального жилищного строительства
* признание жилых помещений муниципального жилищного фонда непригодными для проживания

Менее всего респонденты удовлетворены показателями «Полнота и понятность предоставленной информации» и «Получение информации о стадии рассмотрения обращения» (по 3,58 балла), однако существенной дифференциации между разными подкритериями не отмечено.

1. **Оценка уровня качества услуг**

Среднее значение уровня качества по муниципальным услугам составило 3,25 балла, что можно оценить как «удовлетворительно» (табл. 4).

Таблица 4 – Уровень качества муниципальных услуг

| **Подкритерий качества услуг** | **2** | **3** | **4** | **5** | **6** | **7** | **9** | **12** | **17** | **18** | **Среднее значение** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Вежливость сотрудников, предоставляющих услугу | 3 | 2,5 | 4,56 | 3,38 | 3,67 | 4 | 3,5 | 3,33 | 4,11 | 2 | **3,41** |
| Комфортность оказания услуги | 2,5 | 2,5 | 3,89 | 3,08 | 3,67 | 4 | 3,5 | 3,5 | 3,44 | 2 | **3,21** |
| Качество оказания услуги (точность и правильность заполнения документов сотрудниками) | 2,5 | 2 | 4,44 | 3,08 | 3,33 | 4 | 3,5 | 3,5 | 4,11 | 1 | **3,15** |
| ***Среднее значение*** | *2,67* | *2,33* | *4,30* | *3,18* | *3,56* | *4,00* | *3,50* | *3,44* | *3,89* | *1,67* | ***3,25*** |

Выше среднего заявители оценили качество услуги «оформление и выдача микропроцессорной пластиковой карты «Социальная карта»».

Существенно ниже среднего – услуги «предоставление жилых помещений по договорам социального найма» (2,67 балла), «признание жилых помещений муниципального жилищного фонда непригодными для проживания» (1,67 балла) и «прием заявлений, документов, а также постановка граждан на учет в качестве нуждающихся в жилых помещениях (2,33 балла). Самый низкий балл (ниже среднего значения) получил подкритерий «Качество оказания услуги (точность и правильность заполнения документов сотрудниками)» (3,15 балла). Выше всего респонденты отметили «Вежливость сотрудников, предоставляющих услугу» (3,41).

Существенной дифференциации между оценкой различных подкритериев параметра «качество услуги» не выявлено.

1. **Оценка уровня административных барьеров**

Уровень административных барьеров определяется комплексом показателей:

***4.1. Количество документов в рамках предоставления услуги.***

В ходе мониторинга оценивалось, какое количество документов необходимо было предоставить заявителям, чтобы получить интересующую услугу. Фактические значения по всем муниципальным услугам представлены в табл. 5. В среднем по рассматриваемым услугам респондентам необходимо было представить 11 документов.

Таблица 5 – Количество документов, необходимых в рамках предоставления услуг

| **Кол-во документов** | **2** | **3** | **4** | **5** | **6** | **7** | **9** | **12** | **17** | **18** | **в целом по всем услугам** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| минимум | 8 | 12 | 1 | 4 | 10 | 15 | 10 | 17 | 5 | 11 | **1** |
| среднее значение | 12 | 14 | 2 | 6 | 11 | 15 | 12 | 19 | 6 | 15 | **11** |
| максимум | 15 | 15 | 4 | 10 | 12 | 15 | 14 | 20 | 8 | 18 | **20** |

Согласно данным табл. 5 наибольшее количество документов (максимальное значение - до 20) предоставляли респонденты, обратившиеся за получением услуги «предоставление земельных участков для индивидуального жилищного строительства». Немногим меньше документов представляли (до 18) по услуге «признание жилых помещений муниципального жилищного фонда непригодными для проживания».

Наименьшее количество документов (в среднем 2 документа) потребовалось предоставить заявителям, обратившимся за получением муниципальных услуг «оформление и выдача микропроцессорной пластиковой карты «Социальная карта»».

***4.2. Количество обращений в инстанции (учреждения).***

В соответствии с целевыми индикаторами долгосрочной целевой программы «Снижение административных барьеров, оптимизация и повышение качества предоставления государственных и муниципальных услуг, в том числе на базе многофункциональных центров организации предоставления государственных и муниципальных услуг в Новосибирской области на 2011 - 2013 годы», утвержденной Постановлением Правительства Новосибирской области от 29.06.2011 № 281-п, на момент завершения ее реализации:

- среднее число обращений заявителя в орган государственной власти Новосибирской области (орган местного самоуправления) для получения одной государственной (муниципальной) услуги – 1;

- среднее число обращений заявителя в орган государственной власти Новосибирской области (орган местного самоуправления) для получения одной государственной (муниципальной) услуги, связанной со сферой предпринимательской деятельности – 2.

Среднее фактическое количество обращений заявителей в различные инстанции и учреждения для получения муниципальной услуги, выявленное в ходе мониторинга, представлено в табл. 6. Среднее количество обращений заявителей Барабинского района в различные инстанции и учреждения составило 4 раза.

Наибольшее количество инстанций для сбора документов заявители указали по услуге «предоставление земельных участков для индивидуального жилищного строительства» (до 8 инстанций). Немногим меньше (7 инстанций) по услуге «принятие документов, а также выдача решений о переводе или об отказе в переводе жилого помещения в нежилое помещение».

Таблица 6 – Количество обращений в инстанции (учреждения)

| **Кол-во инстанций** | **2** | **3** | **4** | **5** | **6** | **7** | **9** | **12** | **17** | **18** | **в целом по всем услугам** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| минимум | 3 | 5 | 1 | 2 | 2 | 7 | 4 | 6 | 3 | 5 | **1** |
| среднее значение | 4 | 5 | 1 | 3 | 3 | 7 | 5 | 7 | 3 | 6 | **4** |
| максимум | 5 | 5 | 2 | 4 | 5 | 7 | 6 | 8 | 5 | 6 | **8** |

Наименьшее количество инстанций, которые надо посетить в ходе получения услуги, отмечено по услуге «оформление и выдача микропроцессорной пластиковой карты «Социальная карта» (до 2).

В среднем 40% от общего числа респондентов отметили необходимость повторного обращения в один и тот же орган при получении услуги – при этом повторные обращения отмечены (100% опрошенных) в отношении услуг «принятие документов, а также выдача решений о переводе или об отказе в переводе жилого помещения в нежилое помещение» - 2 обращения и «признание жилых помещений муниципального жилищного фонда непригодными для проживания» - 3 обращения.

***4.3. Уровень временных издержек заявителей***

В среднем временные затраты на получение муниципальных услуг составили, по результатам опроса 51,8 дней.

Таблица 7 – Уровень временных издержек заявителей при получении муниципальной услуги, календарных дней

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Срок получения услуги** | **2** | **3** | **4** | **5** | **6** | **7** | **9** | **12** | **17** | **18** | **в целом по всем услугам** |
| ***нормативное значение*** | ***30[[1]](#footnote-1)*** | ***30[[2]](#footnote-2)*** | ***30[[3]](#footnote-3)*** | ***н/д*** | ***45[[4]](#footnote-4)*** | ***45[[5]](#footnote-5)*** | ***30[[6]](#footnote-6)*** | ***н/д*** | ***30[[7]](#footnote-7)*** | ***н/д*** | **-** |
| минимум | 30 | 10 | 1 | 1 | 60 | 90 | 20 | 10 | 1 | 30 | **1** |
| среднее значение | 30 | 30 | 1 | 13 | 80 | 90 | 65 | 147 | 2 | 60 | **51,8** |
| максимум | 30 | 50 | 2 | 60 | 90 | 90 | 90 | 210 | 3 | 90 | **210** |

Как показывает информация, представленная в табл. 7, нормативные сроки нарушаются по 3-м услугам:

1. прием заявлений и выдача документов о согласовании переустройства и (или) перепланировки жилого помещения (в 2 раза);
2. принятие документов, а также выдача решений о переводе или об отказе в переводе жилого помещения в нежилое помещение (в 2 раза);
3. подготовка и выдача разрешения на строительство индивидуальных жилых домов (в 3 раза).

Следует отметить, особенно длительные сроки предоставления, превышающие разумные значения, по услугам:

- предоставление земельных участков для индивидуального жилищного строительства (7 месяцев);

- признание жилых помещений муниципального жилищного фонда непригодными для проживания (3 месяца).

Среднее фактическое значение показателя «Временные затраты на ожидание в очереди для подачи документов» составило 18,7 минут и 18,6 минут – для получения результата услуги (табл. 8).

Это ниже, чем нормативно установленное значение времени ожидания (30 минут). Максимальное время ожидания, отмеченное хотя бы одним заявителем – 90 минут по услуге «оказание социальной помощи».

Таблица 8 – Временные затраты заявителей на ожидание в очереди, минут

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Время ожидания в очереди** | **2** | **3** | **4** | **5** | **6** | **7** | **9** | **12** | **17** | **18** | **по всем услугам** |
| ***для подачи документов*** | | | | | | | | | | | |
| ***нормативное значение*** | **30** | **30** | ***н/д*** | ***н/д*** | **30** | **30** | **30** | ***н/д*** | ***н/д*** | ***н/д*** |  |
| минимум | 10 | 20 | 10 | 5 | 10 | 20 | 15 | 15 | 10 | 25 | ***5*** |
| среднее значение | 15 | 20 | 15 | 22 | 13 | 20 | 19 | 20 | 15 | 28 | ***18,7*** |
| максимум | 20 | 20 | 20 | 90 | 20 | 20 | 20 | 30 | 20 | 30 | ***90*** |
| ***для получения результата*** | | | | | | | | | | | |
| ***нормативное значение*** | ***не установлено*** | | | | | | | | | |  |
| минимум | 10 | 20 | 10 | 0 | 10 | 20 | 15 | 15 | 10 | 20 | 0 |
| среднее значение | 15 | 25 | 13 | 29 | 13 | 20 | 21 | 18 | 12 | 20 | 18,6 |
| максимум | 20 | 30 | 20 | 200 | 20 | 20 | 30 | 20 | 20 | 20 | 200 |

Время ожидания в очереди на получение результата услуги в регламентах муниципальных образований Барабинского района не установлено. По услуге «оказание социальной помощи» также было установлено значительное время ожидание в очереди при получении результата – 200 мин. (или 3 часа 33 мин.).

***4.4. Уровень финансовых издержек.***

Среднее значение фактических официальных расходов при получении муниципальных услуг составило 1 700 руб. Хотя административными регламентами установлено, что все муниципальные услуги, по которым проводился мониторинг, предоставляются бесплатно.

Таблица 9 – Сумма официальных расходов на получение услуги, руб.

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Сумма затрат** | **2** | **3** | **4** | **5** | **6** | **7** | **9** | **12** | **17** | **18** | **по всем услугам** |
| минимум | 0 | 0 | 0 | 0 | 3000 | 8000 | 0 | 4000 | 0 | 0 | ***0*** |
| среднее значение | 0 | 0 | 0 | 0 | 3333 | 8000 | 0 | 5667 | 0 | 0 | ***1700*** |
| максимум | 0 | 0 | 0 | 0 | 3500 | 8000 | 0 | 7000 | 0 | 0 | ***8000*** |

Согласно данным табл. 9, наибольший уровень финансовых затрат заявителей отмечен по услугам «принятие документов, а также выдача решений о переводе или об отказе в переводе жилого помещения в нежилое помещение» и составил 8 000 руб., немногим меньше (до 7 000 руб.) по услуге «предоставление земельных участков для индивидуального жилищного строительства».

В ходе мониторинга респонденты указали на необходимость обращения к услугам посредников (сторонних организаций) по услугам:

«прием заявлений и выдача документов о согласовании переустройства и (или) перепланировки жилого помещения» (66,7% опрошенных);

«принятие документов, а также выдача решений о переводе или об отказе в переводе жилого помещения в нежилое помещение» (100% опрошенных);

«предоставление земельных участков для индивидуального жилищного строительства» (83,3%).

В качестве причин привлечения посредников респонденты назвали сложность получения отдельных документов. Отметим, что по услугам «принятие документов, а также выдача решений о переводе или об отказе в переводе жилого помещения в нежилое помещение» (100% респондентов) и предоставление земельных участков для индивидуального жилищного строительства» (33,33%) сказали, что посредник был предложен как условие получения результата.

В ходе мониторинга фактов мотивирования чиновников не выявлено.

1. **Проблемы заявителей при получении муниципальных услуг**

В среднем только 35% опрошенных указали, что у них не возникло затруднений при получении рассматриваемых муниципальных услуг.

Среди остальных респондентов наибольшее недовольство вызывают отсутствие необходимой информации об услугах, а также хождение по многим кабинетам (рис. 1).



Рис. 1 – Затруднения при получении муниципальных услуг в Барабинском районе

В качестве этапа, на котором у заявителей возникают основные сложности при получении услуг, 95,2% респондентов назвали этап сбора необходимых документов, 62 % - прохождение документов в органах власти, ещё 34 % - получение результата услуги.

Основным направлением повышения качества и доступности муници­пальных услуг заявители видят налаживание взаимодействия между орга­нами власти (40% опрошенных) и изменение действующего законодательства (38,8%). Организацию предоставления услуги через Интернет указали в каче­стве направления повышения доступности услуг 8,9% респондентов, причем относилось это только к услуге «Прием заявлений, постановка на учет и за­числение детей в общеобразовательные учреждения, реализующие основную образовательную программу дошкольного образования (детские сады)», ещё 3,33% посчитали путем к повышению качества и доступности услуг органи­зацию их предоставления в МФЦ (такой вариант предложили получатели государственной услуги «прием заявлений и выдача документов о согласова­нии переустройства и (или) перепланировки жилого помещения».

1. **Общая оценка муниципальных услуг**

На вопрос «Удовлетворены ли вы качеством и доступностью предоставления муниципальной услуги?» дали утвердительный ответ 71,15% опрошенных, что является достаточно высоким показателем (табл. 11).

Таблица 11 – Общий уровень удовлетворенности, %

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Номер услуги** | **2** | **3** | **4** | **5** | **6** | **7** | **9** | **12** | **17** | **18** |
| **Уровень удовлетворенности** | 50,00 | 50,00 | 100 | 61,50 | 66,70 | 100 | 100 | 83,30 | 100 | 0 |

*Интегральный* *уровень качества и доступности муниципальных услуг составил 66,52%.*

В целях повышения данного показателя может быть рекомендовано следующее:

1. Сокращение сроков предоставления муниципальных услуг.

2. Внесение изменений в административные регламенты в целях:

- сокращения и приведение в соответствие с фактическими нормативно установленных сроков ожидания в очереди на подачу документов;

- установления нормативных сроков ожидания в очереди на получение результата услуги;

- исключения норм, противоречащих законодательству, в частности – по вопросам платности муниципальных услуг, а также услуг необходимых и обязательных для получения муниципальных услуг.

3. Организация межведомственного обмена между органами власти.

4. Повышение уровня регламентации услуг.

5. Повышение качества информирования заявителей по вопросам предоставления муниципальной услуги, в том числе с использованием сети Интернет, размещение форм документов, необходимых для получения услуги и образцов их заполнения.

# ПРИЛОЖЕНИЕ 23. РЕЗУЛЬТАТЫ МОНИТОРИНГА КАЧЕСТВА И ДОСТУПНОСТИ МУНИЦИПАЛЬНЫХ УСЛУГ В БОЛОТНИНСКОМ РАЙОНЕ

## Болотнинский район

|  |  |
| --- | --- |
| **Место проведения опроса:** | Администрация Болотнинского района  Администрация г. Болотное |
| **Общее количество опрошенных:** | 50 |
| из них по муниципальным услугам | 36 |

В соответствии с ТЗ в период с 20.02 по 28.02 был проведен мониторинг качества предоставления муниципальных услуг по перечню, определенному Заказчиком.

Исследование проводилось путем опроса получателей услуг непосредственно в точках предоставления услуг – администрациях Болотнинского района и г. Болотное.

В ходе проведения опроса получателей услуг Болотнинского района в мониторинг попала 1 государственная услуга: «Назначение и выплата ежемесячной денежной выплаты отдельным категориям граждан», а также следующие муниципальные услуги, предоставляемые в органах местного самоуправления на территории Болотнинского района:

***в администрации муниципального района:***

1. Оказание социальной помощи

2. Прием заявлений, постановка на учет и зачисление детей в общеобразовательные учреждения, реализующие основную образовательную программу дошкольного образования (детские сады)

3. Предоставление разрешения на отклонение от предельных параметров разрешенного строительства, реконструкции объектов капитального строительства

4. Подготовка и выдача разрешения на строительство индивидуальных жилых домов

5. Подготовка и выдача разрешений на строительство объектов капитального строительства

6. Подготовка и выдача разрешений на ввод объектов капитального строительства в эксплуатацию

7. Подготовка и утверждение градостроительного плана земельного участка в виде отдельного документа

***в поселениях:***

8. Предоставление жилых помещений по договорам социального найма

9. Принятие документов, а также выдача решений о переводе или об отказе в переводе жилого помещения в нежилое помещение

10. Предоставление земельных участков для индивидуального жилищного строительства

11. Присвоение, изменение и аннулирование адресов объектов недвижимости

12. Признание жилых помещений муниципального жилищного фонда непригодными для проживания.

Наиболее востребованной услугой в период мониторинга была государственная услуга «назначение и выплата ежемесячной денежной выплаты отдельным категориям граждан» (28% опрошенных), из числа муниципальных самой востребованной услуг была «оказание социальной помощи» (24%).

Согласно данным, представленным органами местного самоуправления, в 2012 году наиболее востребованными были следующие услуги (табл. 1):

* Прием заявлений, постановка на учет и зачисление детей в общеобразовательные учреждения, реализующие основную образовательную программу дошкольного образования (детские сады) (37,62%);
* Подготовка и утверждение градостроительного плана земельного участка в виде отдельного документа (20,57% обратившихся);
* Подготовка и выдача разрешения на строительство индивидуальных жилых домов (18,95%).

Таблица 1 – Востребованность муниципальных услуг по данным ОМСУ

| **№ п/п** | **Наименование муниципальной услуги** | **Кол-во обращений** | **Доля** |
| --- | --- | --- | --- |
| 2 | Предоставление жилых помещений по договорам социального найма | **0** | 0,00% |
| 3 | Прием заявлений, документов, а также постановка граждан на учет в качестве нуждающихся в жилых помещениях | **17** | 1,62% |
| 4 | Оформление и выдача микропроцессорной пластиковой карты «Социальная карта» | **0** | 0,00% |
| 5 | Оказание социальной помощи | **0** | 0,00% |
| 6 | Прием заявлений и выдача документов о согласовании переустройства и (или) перепланировки жилого помещения | **13** | 1,24% |
| 7 | Принятие документов, а также выдача решений о переводе или об отказе в переводе жилого помещения в нежилое помещение | **0** | 0,00% |
| 8 | Предоставление разрешения на отклонение от предельных параметров разрешенного строительства, реконструкции объектов капитального строительства | **0** | 0,00% |
| 9 | Подготовка и выдача разрешения на строительство индивидуальных жилых домов | **199** | 18,95% |
| 10 | Подготовка и выдача разрешений на строительство объектов капитального строительства | **29** | 2,76% |
| 11 | Подготовка и выдача разрешений на ввод объектов капитального строительства в эксплуатацию | **24** | 2,29% |
| 12 | Предоставление земельных участков для индивидуального жилищного строительства | **0** | 0,00% |
| 13 | Выдача специальных разрешений на перевозку тяжеловесных и (или) крупногабаритных грузов по автомобильным дорогам местного значения | **0** | 0,00% |
| 14 | Выдача специальных разрешений на перевозку опасных грузов по автомобильным дорогам местного значения | **0** | 0,00% |
| 15 | Присвоение, изменение и аннулирование адресов объектов недвижимости | **157** | 14,95% |
| 16 | Подготовка и утверждение градостроительного плана земельного участка в виде отдельного документа | **216** | 20,57% |
| 17 | Прием заявлений, постановка на учет и зачисление детей в общеобразовательные учреждения, реализующие основную образовательную программу дошкольного образования (детские сады) | **395** | 37,62% |
| 18 | Признание жилых помещений муниципального жилищного фонда непригодными для проживания | **0** | 0,00% |
|  | **ИТОГО** | **1050** |  |

Ни в одном поселении Болотнинского района 2012 году не отмечено обращений по следующим услугам:

1. Предоставление жилых помещений по договорам социального найма

2. Оформление и выдача микропроцессорной пластиковой карты «Социальная карта»

3. Оказание социальной помощи

4. Принятие документов, а также выдача решений о переводе или об отказе в переводе жилого помещения в нежилое помещение

5. Предоставление разрешения на отклонение от предельных параметров разрешенного строительства, реконструкции объектов капитального строительства

6. Предоставление земельных участков для индивидуального жилищного строительства

7. Выдача специальных разрешений на перевозку тяжеловесных и (или) крупногабаритных грузов по автомобильным дорогам местного значения

8. Выдача специальных разрешений на перевозку опасных грузов по автомобильным дорогам местного значения

9. Признание жилых помещений муниципального жилищного фонда непригодными для проживания.

1. **Нормативно-правовое обеспечение муниципальных услуг**

По запросу Консультанта органами местного самоуправления Болотнинского района предоставлены сведения об утверждении административных регламентов предоставления муниципальных услуг всеми поселениями на территории Болотнинского района, а также по услугам районного уровня.

В среднем, в каждом поселении утверждено по 4-5 регламентов по обследуемым 17 услугам (табл. 2).

Таблица 2 – Уровень регламентации муниципальных услуг в Болотнинском районе

| **№ п/п** | **Наименование муниципальной услуги** | **всего регламентов** | **уровень регламентации** |
| --- | --- | --- | --- |
| 1 | Предоставление жилых помещений по договорам социального найма | **5** | 33,33% |
| 2 | Прием заявлений, документов, а также постановка граждан на учет в качестве нуждающихся в жилых помещениях | **15** | 100,00% |
| 3 | Оформление и выдача микропроцессорной пластиковой карты «Социальная карта» | **0** | 0,00% |
| 4 | Оказание социальной помощи | **0** | 0,00% |
| 5 | Прием заявлений и выдача документов о согласовании переустройства и (или) перепланировки жилого помещения | **15** | 100,00% |
| 6 | Принятие документов, а также выдача решений о переводе или об отказе в переводе жилого помещения в нежилое помещение | **15** | 100,00% |
| 7 | Предоставление разрешения на отклонение от предельных параметров разрешенного строительства, реконструкции объектов капитального строительства | **1** | 100,00% |
| 8 | Подготовка и выдача разрешения на строительство индивидуальных жилых домов | **1** | 100,00% |
| 9 | Подготовка и выдача разрешений на строительство объектов капитального строительства | **1** | 100,00% |
| 10 | Подготовка и выдача разрешений на ввод объектов капитального строительства в эксплуатацию | **1** | 100,00% |
| 11 | Предоставление земельных участков для индивидуального жилищного строительства | **0** | 0,00% |
| 12 | Выдача специальных разрешений на перевозку тяжеловесных и (или) крупногабаритных грузов по автомобильным дорогам местного значения | **0** | 0,00% |
| 13 | Выдача специальных разрешений на перевозку опасных грузов по автомобильным дорогам местного значения | **0** | 0,00% |
| 14 | Присвоение, изменение и аннулирование адресов объектов недвижимости | **15** | 100,00% |
| 15 | Подготовка и утверждение градостроительного плана земельного участка в виде отдельного документа | **1** | 100,00% |
| 16 | Прием заявлений, постановка на учет и зачисление детей в общеобразовательные учреждения, реализующие основную образовательную программу дошкольного образования (детские сады) | **1** | 100,00% |
| 17 | Признание жилых помещений муниципального жилищного фонда непригодными для проживания | **0** | 0,00% |
|  | **ИТОГО** | **71** |  |

Наибольшее количество административных регламентов (6 регламентов) утверждено администрации Болотнинского района, в муниципальных образованиях (по 5 регламентов): г. Болотном, Боровском, Егоровском, Зудовском, Карасевском, Кунчурукском сельсоветах.

Высокий уровень регламентации (100%) отмечается по следующим услугам, предоставляемым на уровне поселений:

* Прием заявлений, документов, а также постановка граждан на учет в качестве нуждающихся в жилых помещениях
* Прием заявлений и выдача документов о согласовании переустройства и (или) перепланировки жилого помещения
* Принятие документов, а также выдача решений о переводе или об отказе в переводе жилого помещения в нежилое помещение
* Присвоение, изменение и аннулирование адресов объектов недвижимости.

Ни в одном из поселений Болотнинского района не утверждены регламенты по услугам:

* Оформление и выдача микропроцессорной пластиковой карты «Социальная карта»
* Оказание социальной помощи
* Предоставление земельных участков для индивидуального жилищного строительства
* Выдача специальных разрешений на перевозку тяжеловесных и (или) крупногабаритных грузов по автомобильным дорогам местного значения
* Выдача специальных разрешений на перевозку опасных грузов по автомобильным дорогам местного значения
* Признание жилых помещений муниципального жилищного фонда непригодными для проживания.

Выборочный анализ качества административных регламентов позволил выявить следующие недостатки:

* *отсутствие единообразия при исчислении сроков предоставления услуг* – в одном и том же поселении по одним услугам сроки исчисляются в календарных днях, по другим – в рабочих. Такой подход ухудшает понимание регламентов заявителями;
* *не указано начало исчисления сроков*, либо *в качестве даты начала исчисления сроков приводится дата, неясная для заявителя* (внутренние сроки администрации), что приводит к неоднозначному толкованию и некорректному их исчислению заявителями;
* *по ряду муниципальных услуг указаны заведомо неверные сведения о размере платы за предоставление услуги или за услуги, необходимые и обязательные для получения муниципальной услуги.* По услугам «Прием заявлений и выдача документов о согласовании переустройства и (или) перепланировки жилого помещения», «Принятие документов, а также выдача решений о переводе или об отказе в переводе жилого помещения в нежилое помещение», «Предоставление разрешения на отклонение от предельных параметров разрешенного строительства, реконструкции объектов капитального строительства», «Подготовка и выдача разрешения на строительство индивидуальных жилых домов», «Подготовка и выдача разрешений на строительство объектов капитального строительства», «Подготовка и выдача разрешений на ввод объектов капитального строительства в эксплуатацию» в административных регламентах указывается, что услуги, необходимые и обязательные для получения муниципальных услуг, предоставляются бесплатно, в то время как для получения указанных услуг требуется изготовление проектной документации, которое осуществляется по рыночным ценам.

В дальнейшем при оценке параметров качества и доступности предоставления муниципальных услуг органами местного самоуправления Болотнинского района, в том числе при оценке уровня временных и финансовых издержек заявителей, использованы нормативные значения этих параметров, установленные в административных регламентах г. Болотное.

1. **Оценка доступности услуг**

Среднее значение уровня доступности по муниципальным услугам составило 3,53 балла по пятибалльной шкале, что можно оценить как «удовлетворительно» (табл. 3). Максимальную оценку доступности (5,00 баллов) заявители дали услуге «прием заявлений, постановка на учет и зачисление детей в общеобразовательные учреждения, реализующие основную образовательную программу дошкольного образования (детские сады)».

Таблица 3 – Уровень доступности муниципальных услуг

| **Подкритерий доступности услуг** | **2** | **5** | **7** | **8** | **9** | **10** | **11** | **12** | **15** | **16** | **17** | **18** | **Среднее значение** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Доступность информации о порядке предоставления услуги | 4,00 | 3,67 | 4,00 | 4,00 | 3,75 | 3,00 | 2,00 | 4,00 | 4,00 | 3,14 | 5,00 | 3,00 | **3,63** |
| Полнота и понятность предоставленной информации | 4,00 | 3,58 | 4,00 | 4,00 | 3,75 | 3,00 | 2,00 | 3,50 | 4,00 | 3,14 | 5,00 | 3,00 | **3,58** |
| Удобство графика работы | 4,00 | 3,42 | 4,00 | 2,00 | 4,00 | 3,00 | 2,00 | 3,50 | 4,00 | 3,29 | 5,00 | 3,00 | **3,43** |
| Получение информации о стадии рассмотрения обращения | 4,00 | 3,58 | 4,00 | 3,00 | 3,50 | 3,00 | 2,00 | 3,50 | 4,00 | 3,29 | 5,00 | 3,00 | **3,49** |
| ***Среднее значение*** | *4,00* | *3,56* | *4,00* | *3,25* | *3,75* | *3,00* | *2,00* | *3,63* | *4,00* | *3,22* | *5,00* | *3,00* | ***3,53*** |

Здесь и далее по Болотнинскому району применяется следующая кодификация услуг:

*(2) Предоставление жилых помещений по договорам социального найма*

*(5) Оказание социальной помощи*

*(7) Принятие документов, а также выдача решений о переводе или об отказе в переводе жилого помещения в нежилое помещение*

*(8) предоставление разрешения на отклонение от предельных параметров разрешенного строительства, реконструкции объектов капитального строительства*

*(9) Подготовка и выдача разрешения на строительство индивидуальных жилых домов*

*(10) подготовка и выдача разрешений на строительство объектов капитального строительства*

*(11) подготовка и выдача разрешений на ввод объектов капитального строительства в эксплуатацию*

*(12) Предоставление земельных участков для индивидуального жилищного строительства*

*(15) присвоение, изменение и аннулирование адресов объектов недвижимости*

*(16) подготовка и утверждение градостроительного плана земельного участка в виде отдельного документа*

*(17) Прием заявлений, постановка на учет и зачисление детей в общеобразовательные учреждения, реализующие основную образовательную программу дошкольного образования (детские сады)*

*(18) Признание жилых помещений муниципального жилищного фонда непригодными для проживания*

Минимальную оценку (2,00 балла) – услуге «подготовка и выдача разрешений на ввод объектов капитального строительства в эксплуатацию». Ниже среднего уровня респонденты также оценили доступность следующих услуг:

- предоставление разрешения на отклонение от предельных параметров разрешенного строительства, реконструкции объектов капитального строительства

- подготовка и выдача разрешений на строительство объектов капитального строительства

- подготовка и утверждение градостроительного плана земельного участка в виде отдельного документа

- признание жилых помещений муниципального жилищного фонда непригодными для проживания.

Менее всего респонденты удовлетворены показателями «Удобство графика работы» (3,43 балла), однако существенной дифференциации между разными подкритериями не отмечено.

1. **Оценка уровня качества услуг**

Среднее значение уровня качества по муниципальным услугам составило 3,64 балла, что можно оценить как «удовлетворительно» (табл. 4).

Таблица 4 – Уровень качества муниципальных услуг

| **Подкритерий качества услуг** | **2** | **5** | **7** | **8** | **9** | **10** | **11** | **12** | **15** | **16** | **17** | **18** | **Среднее значение** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Вежливость сотрудников | 4,00 | 3,50 | 4,00 | 4,00 | 3,50 | 3,00 | 2,00 | 4,00 | 4,00 | 3,29 | 5,00 | 3,00 | **3,61** |
| Комфортность оказания услуги | 4,00 | 3,92 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 3,00 | 2,00 | 3,50 | 4,00 | 3,43 | 5,00 | 3,00 | **3,65** |
| Качество (точность и правильность заполнения документов сотрудниками) | 4,00 | 3,67 | 4,00 | 4,00 | 3,75 | 3,00 | 3,00 | 3,50 | 4,00 | 3,14 | 5,00 | 3,00 | **3,67** |
| ***Среднее значение*** | ***4,00*** | ***3,70*** | ***4,00*** | ***4,00*** | ***3,75*** | ***3,00*** | ***2,33*** | ***3,67*** | ***4,00*** | ***3,29*** | ***5,00*** | ***3,00*** | ***3,64*** |

Максимальную оценку по уровню качества, как и по уровню доступности (5,00 баллов) заявители отдали услуге «прием заявлений, постановка на учет и зачисление детей в общеобразовательные учреждения, реализующие основную образовательную программу дошкольного образования (детские сады)».

Существенно ниже среднего значения оценено заявителями качество следующих услуг:

- предоставление разрешения на отклонение от предельных параметров разрешенного строительства, реконструкции объектов капитального строительства

- подготовка и выдача разрешений на строительство объектов капитального строительства

- подготовка и выдача разрешений на ввод объектов капитального строительства в эксплуатацию

- подготовка и утверждение градостроительного плана земельного участка в виде отдельного документа

- признание жилых помещений муниципального жилищного фонда непригодными для проживания

Однако существенной дифференциации между оценкой различных подкритериев параметра «качество услуги» не выявлено.

1. **Оценка уровня административных барьеров**

Уровень административных барьеров определяется комплексом показателей:

***4.1. Количество документов в рамках предоставления услуги.***

В ходе мониторинга оценивалось, какое количество документов необходимо было предоставить заявителям, чтобы получить интересующую услугу. Фактические значения по всем муниципальным услугам представлены в табл. 5. В среднем по рассматриваемым услугам респондентам необходимо было представить 5 документов.

Таблица 5 – Количество документов, необходимых в рамках предоставления услуг

| **Кол-во документов** | **2** | **5** | **7** | **8** | **9** | **10** | **11** | **12** | **15** | **16** | **17** | **18** | **в целом по всем услугам** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| минимум | 0 | 1 | 8 | 0 | 2 | 10 | 10 | 0 | 5 | 0 | 4 | 1 | 0 |
| среднее значение | 0 | 4,5 | 8 | 0 | 6,25 | 10 | 10 | 5,5 | 5 | 9,43 | 4 | 1,33 | 5,3 |
| максимум | 0 | 9 | 8 | 0 | 10 | 10 | 10 | 11 | 5 | 20 | 4 | 2 | 20 |

Согласно данным табл. 5 наибольшее количество документов (максимальное значение - до 20) предоставляли респонденты, обратившиеся за получением услуги «подготовка и утверждение градостроительного плана земельного участка в виде отдельного документа».

Респонденты отметили, что по услугам «предоставление жилых помещений по договорам социального найма» и «предоставление разрешения на отклонение от предельных параметров разрешенного строительства, реконструкции объектов капитального строительства» документы не предоставлялись.

Наименьшее количество документов (в среднем 1,33 документа) потребовалось предоставить заявителям, обратившимся за получением муниципальной услуги «признание жилых помещений муниципального жилищного фонда непригодными для проживания».

***4.2. Количество обращений в инстанции (учреждения).***

В соответствии с целевыми индикаторами долгосрочной целевой программы «Снижение административных барьеров, оптимизация и повышение качества предоставления государственных и муниципальных услуг, в том числе на базе многофункциональных центров организации предоставления государственных и муниципальных услуг в Новосибирской области на 2011 - 2013 годы», утвержденной Постановлением Правительства Новосибирской области от 29.06.2011 № 281-п, на момент завершения ее реализации:

- среднее число обращений заявителя в орган государственной власти Новосибирской области (орган местного самоуправления) для получения одной государственной (муниципальной) услуги – 1;

- среднее число обращений заявителя в орган государственной власти Новосибирской области (орган местного самоуправления) для получения одной государственной (муниципальной) услуги, связанной со сферой предпринимательской деятельности – 2.

Среднее фактическое количество обращений заявителей в различные инстанции и учреждения для получения муниципальной услуги, выявленное в ходе мониторинга, представлено в табл. 6.

Таблица 6 – Количество обращений в инстанции (учреждения)

| **Кол-во инстанций** | **2** | **5** | **7** | **8** | **9** | **10** | **11** | **12** | **15** | **16** | **17** | **18** | **в целом по всем услугам** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| минимум | 0 | 0 | 5 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 2 | 0 | 0 | 0 | **0** |
| среднее значение | 0 | 2,75 | 5 | 1 | 1,25 | 0 | 0 | 3 | 2 | 4,29 | 0 | 0 | **1,6** |
| максимум | 0 | 9 | 5 | 1 | 4 | 0 | 0 | 6 | 2 | 20 | 0 | 0 | **20** |

Среднее количество обращений заявителей Барабинского района в различные инстанции и учреждения составило 1,6 раза.

Наибольшее количество инстанций для сбора документов заявители указали по услуге «подготовка и утверждение градостроительного плана земельного участка в виде отдельного документа» (до 20 инстанций).

Респонденты отметили, что по следующим услугам в инстанции не обращались:

- предоставление жилых помещений по договорам социального найма

- подготовка и выдача разрешений на строительство объектов капитального строительства

- подготовка и выдача разрешений на ввод объектов капитального строительства в эксплуатацию

- прием заявлений, постановка на учет и зачисление детей в общеобразовательные учреждения, реализующие основную образовательную программу дошкольного образования (детские сады)

- признание жилых помещений муниципального жилищного фонда непригодными для проживания.

В среднем 34% от общего числа респондентов отметили необходимость повторного обращения в один и тот же орган при получении услуги – при этом повторные обращения отмечены (100% опрошенных) в отношении услуг «принятие документов, а также выдача решений о переводе или об отказе в переводе жилого помещения в нежилое помещение» - 2 обращения и «подготовка и выдача разрешений на ввод объектов капитального строительства в эксплуатацию» - 5 обращений.

По 5 раз обращались за предоставлением услуг: «предоставление земельных участков для индивидуального жилищного строительства» (55 % опрошенных) и «признание жилых помещений муниципального жилищного фонда непригодными для проживания» (33,3%).

***4.3. Уровень временных издержек заявителей***

В среднем временные затраты на получение муниципальных услуг составили, по результатам опроса 12,4 дней (табл. 7).

Таблица 7 – Уровень временных издержек заявителей при получении муниципальной услуги, календарных дней

| **Срок получения услуги** | **2** | **5** | **7** | **8** | **9** | **10** | **11** | **12** | **15** | **16** | **17** | **18** | **в целом по всем услугам** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| ***норматив*** | 30[[8]](#footnote-8) | н/д | 45[[9]](#footnote-9) | 30[[10]](#footnote-10) | 10[[11]](#footnote-11) | 10[[12]](#footnote-12) | 10[[13]](#footnote-13) | н/д | 30[[14]](#footnote-14) | 30[[15]](#footnote-15) | 3[[16]](#footnote-16) | н/д | - |
| минимум | 1 | 1 | 10 | 5 | 1 | 7 | 10 | 1 | 10 | 3 | 5 | 1 | 1 |
| среднее значение | 1 | 4,67 | 10 | 5 | 18,25 | 18,5 | 10 | 15,5 | 10 | 48,3 | 5 | 2,33 | 12,4 |
| максимум | 1 | 14 | 10 | 5 | 60 | 30 | 10 | 30 | 10 | 180 | 5 | 5 | 180 |

Как показывает информация, представленная в табл. 7, нормативные сроки нарушаются по следующим услугам:

- подготовка и выдача разрешения на строительство индивидуальных жилых домов (в 6 раз);

- подготовка и выдача разрешений на строительство объектов капитального строительства (в 3 раза);

- подготовка и утверждение градостроительного плана земельного участка в виде отдельного документа (в 6 раз).

Среднее фактическое значение показателя «Временные затраты на ожидание в очереди для подачи документов» составило 22,7 минут и 3,8 минут – для получения результата услуги (табл. 8).

Таблица 8 – Временные затраты заявителей на ожидание в очереди, минут

| **Время ожидания в очереди** | **2** | **5** | **7** | **8** | **9** | **10** | **11** | **12** | **15** | **16** | **17** | **18** | **по всем услугам** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| ***для подачи документов*** | | | | | | | | | | | | | |
| ***нормативное значение*** | 30 | н/д | 30 | 20 | 30 | 30 | 30 | н/д | 30 | 30 | 15 | н/д |  |
| минимум | 5 | 0 | 5 | 2 | 1 | 10 | 10 | 0 | 10 | 10 | 0 | 0 | 0 |
| среднее значение | 5 | 7 | 5 | 2 | 13 | 28 | 10 | 15 | 10 | 169 | 0 | 8 | 22,7 |
| максимум | 5 | 20 | 5 | 2 | 30 | 45 | 10 | 30 | 10 | 500 | 0 | 15 | 500 |
| ***для получения результата*** | | | | | | | | | | | | | |
| ***нормативное значение*** | - | н/д | - | 20 | 30 | 30 | 30 | н/д | - | 30 | - | н/д |  |
| минимум | 0 | 0 | 5 | 2 | 0 | 0 | 0 | 0 | 10 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| среднее значение | 0 | 5 | 5 | 2 | 3 | 0 | 0 | 15 | 10 | 6 | 0 | 0 | 3,8 |
| максимум | 0 | 20 | 5 | 2 | 10 | 0 | 0 | 30 | 10 | 30 | 0 | 0 | 30 |

Это ниже, чем нормативно установленное значение времени ожидания (30 минут). Максимальное время ожидания в очереди при подаче документов, отмеченное хотя бы одним заявителем – 500 минут (или 8 часов, 30 мин.!) по услуге «подготовка и утверждение градостроительного плана земельного участка в виде отдельного документа».

***4.4. Уровень финансовых издержек.***

Среднее значение фактических официальных расходов при получении муниципальных услуг составило 1030,35 руб. Хотя административными регламентами установлено, что все муниципальные услуги, по которым проводился мониторинг, предоставляются бесплатно.

Таблица 9 – Сумма официальных расходов на получение услуги, руб.

| **Сумма затрат** | **2** | **5** | **7** | **8** | **9** | **10** | **11** | **12** | **15** | **16** | **17** | **18** | **по всем услугам** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| минимум | 0 | 0 | 4000 | 0 | 0 | 0 | 4000 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| среднее значение | 0 | 1,67 | 4000 | 0 | 562,5 | 100 | 4000 | 1500 | 0 | 2200 | 0 | 0 | 1030,35 |
| максимум | 0 | 20 | 4000 | 0 | 2000 | 200 | 4000 | 3000 | 0 | 15000 | 0 | 0 | 15000 |

Согласно данным табл. 9, наибольший уровень финансовых затрат за­явителей отмечен по услугам «подготовка и утверждение градостроитель­ного плана земельного участка в виде отдельного документа» и составил 15 000 руб. По 4 000 руб. респонденты потратили на получение услуг: «при­нятие документов, а также выдача решений о переводе или об отказе в пере­воде жилого помещения в нежилое помещение» и «подготовка и выдача раз­решений на ввод объектов капитального строительства в эксплуатацию».

В ходе мониторинга в среднем 28% респондентов указали на необходимость обращения к услугам посредников (сторонних организаций) по услугам:

оказание социальной помощи (25% опрошенных);

принятие документов, а также выдача решений о переводе или об отказе в переводе жилого помещения в нежилое помещение (100%);

предоставление разрешения на отклонение от предельных параметров разрешенного строительства, реконструкции объектов капитального строительства (100%);

предоставление земельных участков для индивидуального жилищного строительства (50%)

подготовка и утверждение градостроительного плана земельного участка в виде отдельного документа (57%).

В качестве основной причины привлечения посредников респонденты назвали сложность получения отдельных документов. Отметим, что по услуге «предоставление разрешения на отклонение от предельных параметров разрешенного строительства, реконструкции объектов капитального строительства» (100% респондентов) сказали, что посредник был предложен как условие получения результата.

В ходе мониторинга фактов мотивирования чиновников не выявлено.

1. **Проблемы заявителей при получении муниципальных услуг**

В среднем только 55,65% опрошенных указали, что у них не возникло затруднений при получении рассматриваемых муниципальных услуг.

Среди остальных респондентов наибольшее недовольство вызывают сложность заполнения официальных бланков, а также хождение по многим кабинетам и неудобный режим работы учреждений (рис. 1).



Рис. 2 – Затруднения при получении муниципальных услуг в Болотинском районе

В качестве этапа, на котором у заявителей возникают основные сложности при получении услуг, 56% респондентов назвали этап сбора необходимых документов, 26 % - подача документов в орган, ещё 18 % - получение результата услуги.

Основным направлением повышения качества и доступности муниципальных услуг заявители видят в организации предоставления услуг в МФЦ (72% опрошенных), в изменении действующего законодательства (34%), предоставление данной услуги через Интернет 30% и в налаживании взаимодействия между органами власти (26% опрошенных).

1. **Общая оценка муниципальных услуг**

На вопрос «Удовлетворены ли вы качеством и доступностью предоставления муниципальной услуги?» дали утвердительный ответ 78,77% опрошенных, что является достаточно высоким показателем (табл. 11).

Таблица 11 – Общий уровень удовлетворенности, %

| **Номер услуги** | **2** | **5** | **7** | **8** | **9** | **10** | **11** | **12** | **15** | **16** | **17** | **18** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Уровень удовлетворенности** | 100 | 58,3 | 100 | 100 | 75,00 | 100 | 0 | 100 | 100 | 57 | 100 | 100 |

*Интегральный* *уровень качества и доступности муниципальных услуг составил 71,78%.*

1. Организация предоставления муниципальных услуг в МФЦ.

2. Повышение уровня регламентации услуг.

3. Сокращение сроков предоставления муниципальных услуг.

4. Внесение изменений в административные регламенты в целях:

- сокращения и приведение в соответствие с фактическими нормативно установленных сроков ожидания в очереди на подачу документов;

- исключения норм, противоречащих законодательству, в частности – по вопросам платности муниципальных услуг, а также услуг необходимых и обязательных для получения муниципальных услуг;

- единообразного установления сроков предоставления муниципальных услуг (в календарных днях), а также начала исчисления сроков предоставления услуг.

5. Снижение уровня финансовых затрат заявителей при получении муниципальных услуг.

6. Повышение культуры сотрудников, предоставляющих услуги.

Повышение качества информирования заявителей по вопросам предоставления муниципальной услуги, в том числе с использованием сети Интернет, размещение форм документов, необходимых для получения услуги и образцов их заполнения.

# ПРИЛОЖЕНИЕ 24. РЕЗУЛЬТАТЫ МОНИТОРИНГА КАЧЕСТВА И ДОСТУПНОСТИ МУНИЦИПАЛЬНЫХ УСЛУГ В ВЕНГЕРОВСКОМ РАЙОНЕ

## Венгеровский район

|  |  |
| --- | --- |
| **Место проведения опроса:** | Администрация Венгеровский района  Администрация с. Венгерово |
| **Общее количество опрошенных:** | 35 |
| из них по муниципальным услугам | 20 |

В соответствии с ТЗ в период с 20.02 по 28.02 был проведен мониторинг качества предоставления муниципальных услуг по перечню, определенному Заказчиком.

Исследование проводилось путем опроса получателей услуг непосредственно в точках предоставления услуг – администрациях Венгеровского района и с. Венгерово.

В ходе проведения опроса получателей услуг Венгеровского района в мониторинг попали 2 государственные услуги: «Назначение и выплата ежемесячной денежной выплаты отдельным категориям граждан» и «Предоставление социальных выплат на строительство (приобретение) жилья в сельской местности Новосибирской области», а также следующие муниципальные услуги, предоставляемые в органах местного самоуправления на территории Венгеровского района:

***в администрации муниципального района:***

1. оформление и выдача микропроцессорной пластиковой карты «Социальная карта»

2. оказание социальной помощи

***в поселениях:***

3. Предоставление жилых помещений по договорам социального найма

4. Прием заявлений, документов, а также постановка граждан на учет в качестве нуждающихся в жилых помещениях

5. прием заявлений и выдача документов о согласовании переустройства и (или) перепланировки жилого помещения

6. принятие документов, а также выдача решений о переводе или об отказе в переводе жилого помещения в нежилое помещение

7. подготовка и выдача разрешения на строительство индивидуальных жилых домов

8. подготовка и выдача разрешений на строительство объектов капитального строительства

9. подготовка и выдача разрешений на ввод объектов капитального строительства в эксплуатацию

10. присвоение, изменение и аннулирование адресов объектов недвижимости

11. подготовка и утверждение градостроительного плана земельного участка в виде отдельного документа

12. признание жилых помещений муниципального жилищного фонда непригодными для проживания.

Наиболее востребованной услугой была государственная услуга «назначение и выплата ежемесячной денежной выплаты отдельным категориям граждан» (37% опрошенных). Из числа муниципальных услуг – «прием заявлений и выдача документов о согласовании переустройства и (или) перепланировки жилого помещения» (11,4%).

Данные по запросу о востребованности услуг на территории Венгеровского района в 2012 году, органами местного самоуправления не представлены.

1. **Нормативно-правовое обеспечение муниципальных услуг**

По запросу Консультанта органами местного самоуправления Венгеровского района сведения об утверждении административных регламентов предоставления муниципальных услуг всеми поселениями на территории Венгеровского района, а также по услугам районного уровня не предоставлены. В результате анализ открытых источников в сети Интернет, Административные регламенты предоставления муниципальных услуг всеми поселениями на территории Венгеровского района не обнаружены.

В связи с этим, уровень регламентации установить не представляется возможным.

1. **Оценка доступности услуг**

Среднее значение уровня доступности по муниципальным услугам составило 4,18 балла по пятибалльной шкале, что можно оценить как «хорошо» (табл. 1). Выше всего респонденты оценили удобство графика работы (4,33 балла).

Максимальную оценку (4,75 балла) заявители дали услуге:

- подготовка и выдача разрешения на строительство индивидуальных жилых домов.

Наименьшие оценки (ниже среднего показателя) по параметру «доступность» получили от заявителей следующие услуги:

* Предоставление жилых помещений по договорам социального найма (3,75 балла);
* Прием заявлений, документов, а также постановка граждан на учет в качестве нуждающихся в жилых помещениях (3,75 балла);
* признание жилых помещений муниципального жилищного фонда непригодными для проживания (4 балла).

Менее всего респонденты удовлетворены показателем «Доступность информации о порядке предоставления услуги», который оценили в 3,9 балла.

Таблица 1 – Уровень доступности муниципальных услуг

| **Подкритерий доступности услуг** | **2** | **3** | **4** | **5** | **6** | **7** | **9** | **10** | **11** | **15** | **17** | **18** | **Среднее значение** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Доступность информации о порядке предоставления услуги | 3 | 3 | 4 | 4,33 | 4 | 4 | 4 | 4,5 | 4 | 4 | 4 | 4 | **3,90** |
| Полнота и понятность предоставленной информации | 4 | 4 | 5 | 4 | 4,5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | **4,21** |
| Удобство графика работы | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4,5 | 4 | 4,5 | 4 | **4,33** |
| Получение информации о стадии рассмотрения обращения | 4 | 4 | 4 | 4,67 | 4,75 | 4 | 5 | 4,5 | 4 | 4 | 4,5 | 4 | **4,29** |
| ***Среднее значение*** | *3,75* | *3,75* | *4,25* | *4,25* | *4,56* | *4,5* | *4,75* | *4,25* | *4,13* | *3,75* | *4,25* | *4* | ***4,18*** |

Здесь и далее по Венгеровскому району применяется следующая кодификация услуг:

*(2) предоставление жилых помещений по договорам социального найма*

*(3) прием заявлений, документов, а также постановка граждан на учет в качестве нуждающихся в жилых помещениях*

*(4) оформление и выдача микропроцессорной пластиковой карты «Социальная карта»*

*(5) оказание социальной помощи*

*(6) прием заявлений и выдача документов о согласовании переустройства и (или) перепланировки жилого помещения*

*(7) принятие документов, а также выдача решений о переводе или об отказе в переводе жилого помещения в нежилое помещение*

*(9) подготовка и выдача разрешения на строительство индивидуальных жилых домов*

*(10) подготовка и выдача разрешений на строительство объектов капитального строительства*

*(11) подготовка и выдача разрешений на ввод объектов капитального строительства в эксплуатацию*

*(15) присвоение, изменение и аннулирование адресов объектов недвижимости*

*(17) прием заявлений, постановка на учет и зачисление детей в общеобразовательные учреждения, реализующие основную образовательную программу дошкольного образования (детские сады)*

*(18) признание жилых помещений муниципального жилищного фонда непригодными для проживания*

1. **Оценка уровня качества услуг**

Среднее значение уровня качества по муниципальным услугам составило 4 балла, что можно оценить как «хорошо» (табл. 2).

Таблица 2 – Уровень качества муниципальных услуг

| **Подкритерий доступности услуг** | **2** | **3** | **4** | **5** | **6** | **7** | **9** | **10** | **11** | **15** | **17** | **18** | **Среднее значение** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Вежливость сотрудников, предоставляющих услугу | 4 | 3 | 4 | 4,33 | 4,25 | 4 | 4 | 4,5 | 4 | 4 | 4 | 5 | **4,09** |
| Комфортность оказания услуги | 4 | 3 | 4 | 4,33 | 4,25 | 4 | 4 | 4,5 | 4 | 4 | 4 | 5 | **4,09** |
| Качество оказания услуги (точность и правильность заполнения документов сотрудниками) | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3,5 | 3,5 | 4 | 4 | 3 | **3,83** |
| ***Среднее значение*** | *4,00* | *3,33* | *4,00* | *4,22* | *4,17* | *4,00* | *4,00* | *4,17* | *3,83* | *4,00* | *4,00* | *4,33* | ***4,00*** |

Максимальную оценку по уровню качества (4,33 балла) заявители отдали услуге - признание жилых помещений муниципального жилищного фонда непригодными для проживания.

Существенно ниже среднего значения оценено заявителями качество следующих услуг:

* Прием заявлений, документов, а также постановка граждан на учет в качестве нуждающихся в жилых помещениях (3,33);
* подготовка и выдача разрешений на ввод объектов капитального строительства в эксплуатацию (3,83).

Ниже всего из подкритериев оценки качества услуги заявители оценили «Качество оказания услуги (точность и правильность заполнения документов сотрудниками)».

1. **Оценка уровня административных барьеров**

Уровень административных барьеров определяется комплексом показателей:

***4.1. Количество документов в рамках предоставления услуги.***

В ходе мониторинга оценивалось, какое количество документов необходимо было предоставить заявителям, чтобы получить интересующую услугу. Фактические значения по всем муниципальным услугам представлены в табл. 3.

Таблица 3 – Количество документов, необходимых в рамках предоставления услуг

| **Кол-во документов** | **2** | **3** | **4** | **5** | **6** | **7** | **9** | **10** | **11** | **15** | **17** | **18** | **в целом по всем услугам** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| минимум | 1 | 7 | 5 | 2 | 4 | 5 | 6 | 3 | 5 | 1 | 2 | 3 | **1** |
| среднее значение | 1 | 7 | 5 | 2,67 | 4,75 | 5 | 6 | 4 | 5,5 | 1 | 2,5 | 3 | **4,0** |
| максимум | 1 | 7 | 5 | 3 | 5 | 5 | 6 | 5 | 6 | 1 | 3 | 3 | **7** |

Согласно данным табл. 5 наибольшее количество документов (максимальное значение – до 7) предоставляли респонденты, обратившиеся за получением услуги «прием заявлений, документов, а также постановка граждан на учет в качестве нуждающихся в жилых помещениях».

Немногим меньше потребовалось документов (6) для получения услуг:

* подготовка и выдача разрешения на строительство индивидуальных жилых домов;
* подготовка и выдача разрешений на ввод объектов капитального строительства в эксплуатацию.

Наименьшее количество документов (1 документ) потребовалось предоставить заявителям, обратившимся за получением муниципальных услуг «Предоставление жилых помещений по договорам социального найма» и «Присвоение, изменение и аннулирование адресов объектов недвижимости».

В среднем по всем муниципальным услугам Венгеровского района попавшим в мониторинг необходимо было предоставить 4 документа.

***4.2. Количество обращений в инстанции (учреждения).***

В соответствии с целевыми индикаторами долгосрочной целевой программы «Снижение административных барьеров, оптимизация и повышение качества предоставления государственных и муниципальных услуг, в том числе на базе многофункциональных центров организации предоставления государственных и муниципальных услуг в Новосибирской области на 2011 - 2013 годы», утвержденной Постановлением Правительства Новосибирской области от 29.06.2011 № 281-п, на момент завершения ее реализации:

- среднее число обращений заявителя в орган государственной власти Новосибирской области (орган местного самоуправления) для получения одной государственной (муниципальной) услуги – 1;

- среднее число обращений заявителя в орган государственной власти Новосибирской области (орган местного самоуправления) для получения одной государственной (муниципальной) услуги, связанной со сферой предпринимательской деятельности – 2.

Среднее фактическое количество обращений заявителей в различные инстанции и учреждения для получения муниципальной услуги, выявленное в ходе мониторинга, представлено в табл. 4.

Таблица 4 – Количество обращений в инстанции (учреждения)

| **Кол-во инстанций** | **2** | **3** | **4** | **5** | **6** | **7** | **9** | **10** | **11** | **15** | **17** | **18** | **в целом по всем услугам** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| минимум | 1 | 4 | 2 | 1 | 2 | 3 | 2 | 1 | 2 | 1 | 1 | 2 | **1** |
| среднее значение | 1 | 4 | 2 | 1,33 | 2,75 | 3 | 2 | 2 | 2 | 1 | 1 | 2 | **2,0** |
| максимум | 1 | 4 | 2 | 2 | 3 | 3 | 2 | 3 | 2 | 1 | 1 | 2 | **4** |

Среднее количество обращений заявителей Венгеровского района в различные инстанции и учреждения составило 2.

Наибольшее количество инстанций для сбора документов заявители указали по той же услуге, что и наибольшее количество собираемых документов:

- прием заявлений, документов, а также постановка граждан на учет в качестве нуждающихся в жилых помещениях (до 4).

Наименьшее количество обращений (1 обращение) было зафиксировано по услугам:

* предоставление жилых помещений по договорам социального найма;
* присвоение, изменение и аннулирование адресов объектов недвижимости;
* прием заявлений, постановка на учет и зачисление детей в общеобразовательные учреждения, реализующие основную образовательную программу дошкольного образования (детские сады).

***4.3. Уровень временных издержек заявителей***

В среднем временные затраты на получение муниципальных услуг составили, по результатам опроса 4 дня (табл. 5).

Таблица 5 – Уровень временных издержек заявителей при получении муниципальной услуги, календарных дней

| **Срок получения услуги** | **2** | **3** | **4** | **5** | **6** | **7** | **9** | **10** | **11** | **15** | **17** | **18** | **в целом по всем услугам** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| ***нормативное значение*** | н/д | н/д | н/д | н/д | н/д | н/д | н/д | н/д | н/д | н/д | н/д | н/д | **-** |
| минимальное значение | 1 | 14 | 1 | 1 | 5 | 5 | 3 | 3 | 3 | 2 | 1 | 5 | **1** |
| среднее значение | 1 | 14 | 1 | 2,33 | 6,5 | 5 | 3 | 3 | 3 | 2 | 1 | 5 | **3,9** |
| максимальное значение | 1 | 14 | 1 | 3 | 7 | 5 | 3 | 3 | 3 | 2 | 1 | 5 | **14** |

Максимальные временные издержки заявителей на получение исследуемых услуг были зафиксированы по услуге «прием заявлений, документов, а также постановка граждан на учет в качестве нуждающихся в жилых помещениях» (14 дней).

Не представляется возможным установить отклонение фактических сроков предоставления услуг от нормативных, поскольку, административные регламенты в ходе исследования в открытых источниках не обнаружены, информация по запросу от ОМСУ поселений Венгеровского района не поступала.

Среднее фактическое значение показателя «Временные затраты на ожидание в очереди для подачи документов» составило 2,4 минут и 2 минуты – для получения результата услуги (табл. 6).

Таблица 8 – Временные затраты заявителей на ожидание в очереди, минут

| **Срок ожидания в очереди** | **2** | **3** | **4** | **5** | **6** | **7** | **9** | **10** | **11** | **15** | **17** | **18** | **в целом по всем услугам** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| ***Для подачи документов*** | | | | | | | | | | | | |  |
| ***норматв*** | ***не установлено*** | | | | | | | | | | | |  |
| минимальное значение | 5 | 3 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 2 | 2 | 2 | 0 | 5 | **0** |
| среднее значение | 5 | 3 | 0 | 0,67 | 4 | 0 | 0 | 3,5 | 5 | 2 | 1 | 5 | **2,4** |
| максимальное значение | 5 | 3 | 0 | 2 | 8 | 0 | 0 | 5 | 8 | 2 | 2 | 5 | **8** |
| ***Для получения результата*** | | | | | | | | | | | | |  |
| ***норматв*** | ***не установлено*** | | | | | | | | | | | |  |
| минимальное значение | 4 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 0 | 1 | 0 | 2 | **0** |
| среднее значение | 4 | 2 | 2 | 2,33 | 2,25 | 2 | 2 | 3,5 | 0 | 1 | 1 | 2 | **2** |
| максимальное значение | 4 | 2 | 2 | 3 | 3 | 2 | 2 | 4 | 0 | 1 | 2 | 2 | **4** |

Максимальные временные издержки заявителей на ожидание в очереди также не значительны - 8 минут для подачи документов и 4 минуты для получения результата услуги.

***4.4. Уровень финансовых издержек заявителей***

В ходе опроса респонденты указали, что финансовых расходов при получении услуг не понесли.

В ходе мониторинга фактов обращения к услугам посредников (сторонних организаций) и мотивирования чиновников не выявлено.

1. **Проблемы заявителей при получении муниципальных услуг**

80% опрошенных указали, что у них не возникло затруднений при получении рассматриваемых муниципальных услуг.

Среди остальных респондентов наибольшее недовольство вызывает:

- Сложность заполнения официальных бланков 17,14%;

- Хождение по многим кабинетам (или учреждениям) 5,71%.

Следует отметить, что в Венгеровском районе заявители не указывали в качестве затруднений такие аспекты как:

* Дороговизна услуг (пошлин, платежей)
* Неудобный режим работы учреждений
* Большие очереди
* Отсутствие необходимой информации об услугах (формы отчетности, порядок предоставления, действующие налоги и сборы и др.)
* Отсутствие наглядной информации о порядке получения государственной услуги (на стендах, на официальных сайтах органов государственной власти и т.д.)
* Недостаточный профессиональный уровень работников учреждений
* Низкая культура работников учреждений
* Вымогательство при оформлении документов
* Отсутствие возможности получить консультацию или справочную информацию в органах, предоставляющих государственные услуги

В качестве этапа, на котором у заявителей возникают основные сложности при получении услуг, 77% респондентов назвали этап сбора необходимых документов и 23% - трудностей при получении услуг не испытывали.

Основным направлением повышения качества и доступности муниципальных услуг заявители видят в налаживании взаимодействия между органами: в среднем 71,4% опрошенных посчитали это решением проблемы. Также в качестве направления повышения качества и доступности услуг называли организацию предоставления услуг с использованием сети Интернет за это высказалось 11,43% опрошенных.

По 5,7% опрошенных посчитали решением проблемы: предоставление услуг в МФЦ и изменение действующего законодательства.

1. **Общая оценка муниципальных услуг**

На вопрос «Удовлетворены ли вы качеством и доступностью предоставления муниципальной услуги?» дали утвердительный ответ 100% опрошенных.

Интегральный уровень качества и доступности муниципальных услуг составил 81,87%.

В целях повышения уровня удовлетворенности заявителей может быть рекомендовано следующее:

1. Организация предоставления муниципальных услуг с использованием сети Интернет.

2. Повышение уровня регламентации услуг.

3. Повышение качества и доступности информирования заявителей по вопросам предоставления муниципальных услуг, в том числе с использованием сети Интернет, размещение форм документов, необходимых для получения услуги и образцов их заполнения.

4. Организация межведомственного взаимодействия.

5. Организация предоставления услуг на базе МФЦ.

# ПРИЛОЖЕНИЕ 25. РЕЗУЛЬТАТЫ МОНИТОРИНГА КАЧЕСТВА И ДОСТУПНОСТИ МУНИЦИПАЛЬНЫХ УСЛУГ В ДОВОЛЕНСКОМ РАЙОНЕ

## Доволенский район

|  |  |
| --- | --- |
| **Место проведения опроса:** | Администрация Доволенского района  Администрация с. Довольное |
| **Общее количество опрошенных:** | 30 |
| из них по муниципальным услугам | 27 |

В соответствии с ТЗ в период с 20.02 по 28.02 был проведен мониторинг качества предоставления муниципальных услуг по перечню, определенному Заказчиком.

Исследование проводилось путем опроса получателей услуг непосредственно в точках предоставления услуг – органах местного самоуправления Доволенского района и с. Довольное.

В ходе проведения опроса получателей услуг Доволенского района в мониторинг попали 2 государственные услуги «Назначение и выплата ежемесячной денежной выплаты отдельным категориям граждан» и Предоставление социальных выплат на строительство (приобретение) жилья в сельской местности Новосибирской области», а также следующие муниципальные услуги, предоставляемые в органах местного самоуправления на территории Доволенского района:

***в администрации муниципального района:***

1. оказание социальной помощи;
2. прием заявлений, постановка на учет и зачисление детей в общеобразовательные учреждения, реализующие основную образовательную программу дошкольного образования (детские сады)

***в поселениях:***

1. предоставление жилых помещений по договорам социального найма
2. прием заявлений, документов, а также постановка граждан на учет в качестве нуждающихся в жилых помещениях
3. принятие документов, а также выдача решений о переводе или об отказе в переводе жилого помещения в нежилое помещение
4. предоставление разрешения на отклонение от предельных параметров разрешенного строительства, реконструкции объектов капитального строительства
5. подготовка и выдача разрешения на строительство индивидуальных жилых домов
6. подготовка и выдача разрешений на ввод объектов капитального строительства в эксплуатацию
7. предоставление земельных участков для индивидуального жилищного строительства
8. присвоение, изменение и аннулирование адресов объектов недвижимости
9. подготовка и утверждение градостроительного плана земельного участка в виде отдельного документа
10. признание жилых помещений муниципального жилищного фонда непригодными для проживания

Наиболее востребованной услугой была услуга «прием заявлений, документов, а также постановка граждан на учет в качестве нуждающихся в жилых помещениях» (20% опрошенных).

Согласно данным, представленным органами местного самоуправления, в 2012 году наиболее востребованными были следующие услуги:

* Подготовка и выдача разрешения на строительство индивидуальных жилых домов (42,78% обратившихся);
* Прием заявлений, документов, а также постановка граждан на учет в качестве нуждающихся в жилых помещениях (19,44% обратившихся);
* Подготовка и выдача разрешений на ввод объектов капитального строительства в эксплуатацию (19,44%) (табл.\_1).

Таблица 1 – Востребованность муниципальных услуг по данным ОМСУ

| **№** | **Наименование услуги** | **Кол-во обращений** | **Доля** |
| --- | --- | --- | --- |
| 2 | Предоставление жилых помещений по договорам социального найма | **33** | 18,33% |
| 3 | Прием заявлений, документов, а также постановка граждан на учет в качестве нуждающихся в жилых помещениях | **35** | 19,44% |
| 4 | Оформление и выдача микропроцессорной пластиковой карты «Социальная карта» | **0** | 0,00% |
| 5 | Оказание социальной помощи | **0** | 0,00% |
| 6 | Прием заявлений и выдача документов о согласовании переустройства и (или) перепланировки жилого помещения | **0** | 0,00% |
| 7 | Принятие документов, а также выдача решений о переводе или об отказе в переводе жилого помещения в нежилое помещение | **0** | 0,00% |
| 8 | Предоставление разрешения на отклонение от предельных параметров разрешенного строительства, реконструкции объектов капитального строительства | **0** | 0,00% |
| 9 | Подготовка и выдача разрешения на строительство индивидуальных жилых домов | **77** | 42,78% |
| 10 | Подготовка и выдача разрешений на строительство объектов капитального строительства | **0** | 0,00% |
| 11 | Подготовка и выдача разрешений на ввод объектов капитального строительства в эксплуатацию | **35** | 19,44% |
| 12 | Предоставление земельных участков для индивидуального жилищного строительства | **0** | 0,00% |
| 13 | Выдача специальных разрешений на перевозку тяжеловесных и (или) крупногабаритных грузов по автомобильным дорогам местного значения | **0** | 0,00% |
| 14 | Выдача специальных разрешений на перевозку опасных грузов по автомобильным дорогам местного значения | **0** | 0,00% |
| 15 | Присвоение, изменение и аннулирование адресов объектов недвижимости | **0** | 0,00% |
| 16 | Подготовка и утверждение градостроительного плана земельного участка в виде отдельного документа | **0** | 0,00% |
| 17 | Прием заявлений, постановка на учет и зачисление детей в общеобразовательные учреждения, реализующие основную образовательную программу дошкольного образования (детские сады) | **0** | 0,00% |
| 18 | Признание жилых помещений муниципального жилищного фонда непригодными для проживания | **0** | 0,00% |
|  | **ИТОГО** | **180** |  |

1. **Нормативно-правовое обеспечение муниципальных услуг**

По запросу Консультанта не всеми органами местного самоуправления Доволенского района предоставлены административные регламенты предоставления муниципальных услуг.

В среднем, в каждом поселении принято по 5 регламентов по обследуемым 17 услугам (табл. 2).

Таблица 2 – Уровень регламентации муниципальных услуг в Доволенском районе

| **№ п/п** | **Наименование муниципальной услуги** | **всего регламентов** | **уровень регламентации** |
| --- | --- | --- | --- |
| 2 | Предоставление жилых помещений по договорам социального найма | **7** | 87,50% |
| 3 | Прием заявлений, документов, а также постановка граждан на учет в качестве нуждающихся в жилых помещениях | **8** | 100,00% |
| 4 | Оформление и выдача микропроцессорной пластиковой карты «Социальная карта» | **0** | 0,00% |
| 5 | Оказание социальной помощи | **0** | 0,00% |
| 6 | Прием заявлений и выдача документов о согласовании переустройства и (или) перепланировки жилого помещения | **2** | 25,00% |
| 7 | Принятие документов, а также выдача решений о переводе или об отказе в переводе жилого помещения в нежилое помещение | **8** | 100,00% |
| 8 | Предоставление разрешения на отклонение от предельных параметров разрешенного строительства, реконструкции объектов капитального строительства | **0** | 0,00% |
| 9 | Подготовка и выдача разрешения на строительство индивидуальных жилых домов | **7** | 87,50% |
| 10 | Подготовка и выдача разрешений на строительство объектов капитального строительства | **1** | 12,50% |
| 11 | Подготовка и выдача разрешений на ввод объектов капитального строительства в эксплуатацию | **2** | 25,00% |
| 12 | Предоставление земельных участков для индивидуального жилищного строительства | **0** | 0,00% |
| 13 | Выдача специальных разрешений на перевозку тяжеловесных и (или) крупногабаритных грузов по автомобильным дорогам местного значения | **1** | 12,50% |
| 14 | Выдача специальных разрешений на перевозку опасных грузов по автомобильным дорогам местного значения | **0** | 0,00% |
| 15 | Присвоение, изменение и аннулирование адресов объектов недвижимости | **8** | 100,00% |
| 16 | Подготовка и утверждение градостроительного плана земельного участка в виде отдельного документа | **2** | 25,00% |
| 17 | Прием заявлений, постановка на учет и зачисление детей в общеобразовательные учреждения, реализующие основную образовательную программу дошкольного образования (детские сады) | **0** | 0,00% |
| 18 | Признание жилых помещений муниципального жилищного фонда непригодными для проживания | **1** | 12,50% |
| **ИТОГО** | | **47** |  |

Наибольшее количество регламентов (по 8 регламентов) принято в Баклушевском и Доволенском сельсоветах.

Немногим меньше (7 регламентов) в Индерском сельсовете.

Наиболее высокий уровень регламентации отмечается по следующим услугам:

Прием заявлений, документов, а также постановка граждан на учет в качестве нуждающихся в жилых помещениях (100%);

Принятие документов, а также выдача решений о переводе или об отказе в переводе жилого помещения в нежилое помещение (100%);

Присвоение, изменение и аннулирование адресов объектов недвижимости (100%);

Предоставление жилых помещений по договорам социального найма (87,5%);

Подготовка и выдача разрешения на строительство индивидуальных жилых домов (87,5%).

Ни в одном из поселений Доволенского района не утверждены регламенты по следующим услугам:

1. Оформление и выдача микропроцессорной пластиковой карты «Социальная карта»
2. Оказание социальной помощи
3. Предоставление разрешения на отклонение от предельных параметров разрешенного строительства, реконструкции объектов капитального строительства
4. Предоставление земельных участков для индивидуального жилищного строительства
5. Выдача специальных разрешений на перевозку опасных грузов по автомобильным дорогам местного значения
6. Прием заявлений, постановка на учет и зачисление детей в общеобразовательные учреждения, реализующие основную образовательную программу дошкольного образования (детские сады).

Выборочный анализ качества административных регламентов позволил выявить следующие недостатки:

* *отсутствие единообразия при исчислении сроков предоставления услуг* – в одном и том же поселении по одним услугам сроки исчисляются в календарных днях, по другим – в рабочих. Такой подход ухудшает понимание регламентов заявителями;
* *не указано начало исчисления сроков*, либо *в качестве даты начала исчисления сроков приводится дата, неясная для заявителя* (внутренние сроки администрации), что приводит к неоднозначному толкованию и некорректному их исчислению заявителями;
* *по ряду муниципальных услуг указаны заведомо неверные сведения о размере платы за предоставление услуги.* В частности, по таким услугам как «Выдача специальных разрешений на перевозку тяжеловесных и (или) крупногабаритных грузов по автомобильным дорогам местного значения» в соответствии с подпунктом 111 п. 1 статьи 333.33 Налогового кодекса Рос­сийской Федерации взимается государственная пошлина в размере 1 000 руб., в то время как в административных регламентах указывается, что услуга предоставляется бесплатно;
* в ряде случаев *не указываются услуги, которые являются необходимыми и обязательными* для предоставления муниципальной услуги.

По услугам «Прием заявлений и выдача документов о согласовании переустройства и (или) перепланировки жилого помещения», «Принятие документов, а также выдача решений о переводе или об отказе в переводе жилого помещения в нежилое помещение», «Подготовка и выдача разрешения на строительство индивидуальных жилых домов», «Подготовка и выдача разрешений на строительство объектов капитального строительства», «Подготовка и выдача разрешений на ввод объектов капитального строительства в эксплуатацию» в административных регламентах указывается, что услуги, необходимые и обязательные для получения муниципальных услуг, предоставляются бесплатно, в то время как для получения указанных услуг требуется изготовление проектной документации, которое осуществляется по рыночным ценам.

В дальнейшем оценку параметров качества и доступности предоставления муниципальных услуг органами местного самоуправления Доволенского района, в том числе при оценке уровня временных и финансовых издержек заявителей, использованы нормативные значения этих параметров, установленных в административных регламентах Доволенского сельсовета произвести не представляется возможным. Поскольку тексты административных регламентов по запросу не представлены, в открытых источниках, в частности сети Интернет, административные регламенты не обнаружены.

1. **Оценка доступности услуг**

Среднее значение уровня доступности по муниципальным услугам составило 4,2 балла по пятибалльной шкале, что можно оценить как «хорошо» (табл. 3).

Максимальную оценку (5 баллов) заявители дали услуге:

* признание жилых помещений муниципального жилищного фонда непригодными для проживания.

Также высокие баллы (по 4,5 балла) получили следующие услуги:

* предоставление жилых помещений по договорам социального найма;
* подготовка и выдача разрешения на строительство индивидуальных жилых домов;
* предоставление земельных участков для индивидуального жилищного строительства.

Таблица 1 – Уровень доступности муниципальных услуг

| **Подкритерий доступности услуг** | **2** | **3** | **5** | **7** | **8** | **9** | **11** | **12** | **15** | **16** | **17** | **18** | **Среднее значение** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Доступность информации о порядке предоставления услуги | 4,5 | 3,83 | 4 | 5 | 4 | 4,33 | 4 | 4 | 4 | 3,5 | 4 | 5 | 4,2 |
| Полнота и понятность предоставленной информации | 4,5 | 4,33 | 4 | 4 | 4 | 4,33 | 4 | 5 | 4 | 3,5 | 4 | 5 | 4,2 |
| Удобство графика работы | 4,5 | 4,33 | 4 | 4 | 4 | 4,67 | 4 | 5 | 4 | 3,5 | 4 | 5 | 4,3 |
| Получение информации о стадии рассмотрения обращения | 4,5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4,67 | 4 | 4 | 4 | 3,5 | 4 | 5 | 4,1 |
| ***Среднее значение*** | 4,5 | 4,12 | 4 | 4,25 | 4 | 4,5 | 4 | 4,5 | 4 | 3,5 | 4 | 5 | 4,2 |

Здесь и далее по Доволенскому району применяется следующая кодификация услуг:

*2 предоставление жилых помещений по договорам социального найма*

*3 прием заявлений, документов, а также постановка граждан на учет в качестве нуждающихся в жилых помещениях*

*5 оказание социальной помощи*

*7 принятие документов, а также выдача решений о переводе или об отказе в переводе жилого помещения в нежилое помещение*

*8 предоставление разрешения на отклонение от предельных параметров разрешенного строительства, реконструкции объектов капитального строительства*

*9 подготовка и выдача разрешения на строительство индивидуальных жилых домов*

*11 подготовка и выдача разрешений на ввод объектов капитального строительства в эксплуатацию*

*12 предоставление земельных участков для индивидуального жилищного строительства*

*15 присвоение, изменение и аннулирование адресов объектов недвижимости*

*16 подготовка и утверждение градостроительного плана земельного участка в виде отдельного документа*

*17 прием заявлений, постановка на учет и зачисление детей в общеобразовательные учреждения, реализующие основную образовательную программу дошкольного образования (детские сады)*

*18 признание жилых помещений муниципального жилищного фонда непригодными для проживания*

Наименьшие оценки (ниже среднего показателя) по параметру «доступность» получили от заявителей следующие услуги:

* прием заявлений, документов, а также постановка граждан на учет в качестве нуждающихся в жилых помещениях (4,12 балла);
* предоставление разрешения на отклонение от предельных параметров разрешенного строительства, реконструкции объектов капитального строительства (4,0 балла);
* подготовка и выдача разрешений на ввод объектов капитального строительства в эксплуатацию (4.0 балла);
* присвоение, изменение и аннулирование адресов объектов недвижимости (4.0 балла);
* прием заявлений, постановка на учет и зачисление детей в общеобразовательные учреждения, реализующие основную образовательную программу дошкольного образования (детские сады) (4.0 балла).

Менее всего респонденты удовлетворены показателем «Получение информации о стадии рассмотрения обращения», который оценили в 4,1 балла, однако существенной дифференциации между разными подкритериями не отмечено.

1. **Оценка уровня качества услуг**

Среднее значение уровня доступности по муниципальным услугам составило 4,2 балла, что можно оценить как «хорошо» (табл. 4).

Максимальную оценку по уровню качества (4,67 балла) заявители дали услугам:

* подготовка и выдача разрешения на строительство индивидуальных жилых домов;
* предоставление земельных участков для индивидуального жилищного строительства.

Таблица 4 – Уровень качества муниципальных услуг

| **Подкритерий доступности услуг** | **2** | **3** | **5** | **7** | **8** | **9** | **11** | **12** | **15** | **16** | **17** | **18** | **Среднее значение** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Вежливость сотрудников, предоставляющих услугу | 4,5 | 4,33 | 4 | 5 | 4 | 4,67 | 4 | 5 | 4 | 3,5 | 4 | 5 | 4,3 |
| Комфортность оказания услуги | 4,5 | 3,5 | 4 | 4 | 4 | 4,67 | 4 | 4,5 | 4 | 3,5 | 4 | 5 | 4,1 |
| Качество оказания услуги (точность и правильность заполнения документов сотрудниками) | 4,5 | 3,67 | 4 | 4 | 4 | 4,67 | 4 | 4,5 | 4 | 3,5 | 4 | 5 | 4,2 |
| ***Среднее значение*** | 4,5 | 3,83 | 4 | 4,33 | 4 | 4,67 | 4 | 4,67 | 4 | 3,5 | 4 | 5 | 4,2 |

Существенно ниже среднего значения заявителями оценено качество следующих услуг:

* прием заявлений, документов, а также постановка граждан на учет в качестве нуждающихся в жилых помещениях (3,83 балла);
* подготовка и утверждение градостроительного плана земельного участка в виде отдельного документа (3,5 балла).

Наиболее высоко из всех подкритериев оценки качества услуги заявители оценили вежливость сотрудников (4,3 балла), но были не были удовлетворены комфортностью оказания услуг (4,1 балла). Однако существенной дифференциации между оценкой различных подкритериев параметра «качество услуги» не выявлено.

1. **Оценка уровня административных барьеров**

Уровень административных барьеров определяется комплексом показателей:

***4.1. Количество документов в рамках предоставления услуги.***

В ходе мониторинга оценивалось, какое количество документов необходимо было предоставить заявителям, чтобы получить интересующую услугу. Фактические значения по всем муниципальным услугам представлены в табл. 5.

Таблица 5 – Количество документов, необходимых в рамках предоставления услуг

| **Кол-во документов** | **2** | **3** | **5** | **7** | **8** | **9** | **11** | **12** | **15** | **16** | **17** | **18** | **в целом по всем услугам** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| минимум | 7 | 7 | 6 | 6 | 6 | 4 | 4 | 4 | 8 | 1 | 2 | 1 | 1 |
| среднее значение | 7 | 7 | 6,67 | 6 | 6 | 4 | 4 | 5 | 9 | 2,5 | 2 | 1 | 5,0 |
| максимум | 7 | 7 | 8 | 6 | 6 | 4 | 4 | 6 | 10 | 4 | 2 | 1 | 10 |

Согласно данным табл. 5 наибольшее количество документов (максимальное значение до 10) предоставляли респонденты, обратившиеся за получением услуги:

* присвоение, изменение и аннулирование адресов объектов недвижимости;

Наименьшее количество документов потребовалось предоставить заявителям, обратившимся за получением муниципальных услуг:

- прием заявлений, постановка на учет и зачисление детей в общеобразовательные учреждения, реализующие основную образовательную программу дошкольного образования (детские сады) (2 документа);

- признание жилых помещений муниципального жилищного фонда непригодными для проживания (1 документ).

В среднем по всем обследуемым услугам заявителям необходимо было представить 5 документов.

***4.2. Количество обращений в инстанции (учреждения).***

В соответствии с целевыми индикаторами долгосрочной целевой программы «Снижение административных барьеров, оптимизация и повышение качества предоставления государственных и муниципальных услуг, в том числе на базе многофункциональных центров организации предоставления государственных и муниципальных услуг в Новосибирской области на 2011 - 2013 годы», утвержденной Постановлением Правительства Новосибирской области от 29.06.2011 № 281-п, на момент завершения ее реализации:

- среднее число обращений заявителя в орган государственной власти Новосибирской области (орган местного самоуправления) для получения одной государственной (муниципальной) услуги – 1;

- среднее число обращений заявителя в орган государственной власти Новосибирской области (орган местного самоуправления) для получения одной государственной (муниципальной) услуги, связанной со сферой предпринимательской деятельности – 2.

Среднее фактическое количество обращений заявителей в различные инстанции и учреждения для получения муниципальной услуги, выявленное в ходе мониторинга, представлено в табл. 6.

Таблица 6 – Количество обращений в инстанции (учреждения)

| **Кол-во инстанций** | **2** | **3** | **5** | **7** | **8** | **9** | **11** | **12** | **15** | **16** | **17** | **18** | **в целом по всем услугам** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| минимум | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 1 | 3 | 2 | 4 | 1 | 1 | 1 | 1 |
| среднее значение | 3 | 3,17 | 4,33 | 3 | 4 | 1 | 3 | 4,5 | 5 | 2,5 | 1 | 1 | 3,0 |
| максимум | 3 | 4 | 5 | 3 | 4 | 1 | 3 | 7 | 6 | 4 | 1 | 1 | 7 |

Среднее количество обращений заявителей Доволенского района в различные инстанции и учреждения составило 3.

Наибольшее количество инстанций для сбора документов заявители указали по следующим услугам:

* предоставление земельных участков для индивидуального жилищного строительства (до 7 инстанций);
* присвоение, изменение и аннулирование адресов объектов недвижимости (до 6 инстанций).

В среднем 13,3% респондентов отметили необходимость повторного обращения в один и тот же орган при получении услуги. По услуге «присвоение, изменение и аннулирование адресов объектов недвижимости» все респонденты (100%) указали на необходимость повторных обращений, в один и тот же орган, по услуге «предоставление жилых помещений по договорам социального найма» (50%) и «оказание социальной помощи» (33,3%). Все респонденты из тех, кому пришлось обращаться повторно в одни и тот же орган, указали, что таких обращений было 2.

***4.3. Уровень временных издержек заявителей***

В среднем временные затраты на получение муниципальных услуг составили, по результатам опроса 99 дней (табл. 7).

Таблица 7 – Уровень временных издержек заявителей при получении муниципальной услуги, календарных дней

| **Срок получения услуги** | **2** | **3** | **5** | **7** | **8** | **9** | **11** | **12** | **15** | **16** | **17** | **18** | **в целом по всем услугам** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| ***нормативное значение*** | н/д | н/д | н/д | н/д | н/д | н/д | н/д | н/д | н/д | н/д | н/д | н/д | - |
| минимум | 720 | 4 | 1 | 14 | 180 | 1 | 30 | 60 | 10 | 23 | 1 | 7 | 1 |
| среднее значение | 810 | 15,2 | 15,3 | 14 | 180 | 1,7 | 30 | 75 | 10 | 26,5 | 1 | 12,5 | 99,3 |
| максимум | 900 | 28 | 30 | 14 | 180 | 2 | 30 | 90 | 10 | 30 | 1 | 18 | 900 |

Как показывает информация, представленная в табл. 7, максимальные временные издержки заявителей на получение исследуемых услуг были зафиксированы по услуге «предоставление жилых помещений по договорам социального найма» (900 дней или 2,5 года!).

Не представляется возможным установить отклонение фактических сроков предоставления услуг от нормативных, поскольку, административные регламенты в ходе исследования в открытых источниках не обнаружены, тексты административных регламентов по запросу от ОМСУ Доволенского сельсовета не представлены.

Также следует отметить, особенно длительные сроки предоставления, превышающие разумные значения, по услугам:

* предоставление разрешения на отклонение от предельных параметров разрешенного строительства, реконструкции объектов капитального строительства (180 дней или 6 мес.);
* предоставление земельных участков для индивидуального жилищного строительства (3 мес.).

Среднее фактическое значение показателя «Временные затраты на ожидание в очереди для подачи документов» составило 4,5 минут и 3,4 минут – для получения результата услуги (табл. 8). Максимальное время ожидания, отмечено хотя бы одним заявителем – 30 минут для подачи документов и 15 минут для получения результата.

Таблица 8 – Временные затраты заявителей на ожидание в очереди, минут

| **Срок ожидания в очереди** | **2** | **3** | **5** | **7** | **8** | **9** | **11** | **12** | **15** | **16** | **17** | **18** | **в целом по всем услугам** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **для подачи документов** | | | | | | | | | | | | |  |
| ***нормативное значение*** | н/д | н/д | н/д | н/д | н/д | н/д | н/д | н/д | н/д | н/д | н/д | н/д | - |
| минимум | 0 | 0 | 0 | 2 | 10 | 1 | 0 | 0 | 5 | 1 | 2 | 5 | 0 |
| среднее значение | 1 | 4,5 | 10,3 | 2 | 10 | 1 | 0 | 2,5 | 7,5 | 3 | 2 | 10 | 4,5 |
| максимум | 2 | 10 | 30 | 2 | 10 | 1 | 0 | 5 | 10 | 5 | 2 | 15 | 30 |
| **для получения результата** | | | | | | | | | | | | |  |
| ***нормативное значение*** | н/д | н/д | н/д | н/д | н/д | н/д | н/д | н/д | н/д | н/д | н/д | н/д | - |
| минимум | 0 | 0 | 0 | 2 | 2 | 1 | 0 | 0 | 2 | 1 | 2 | 1 | 0 |
| среднее значение | 1 | 6 | 5,3 | 2 | 2 | 1 | 0 | 2,5 | 3,5 | 5,5 | 6 | 5,5 | 3,4 |
| максимум | 2 | 10 | 15 | 2 | 2 | 1 | 0 | 5 | 5 | 10 | 10 | 10 | 15 |

***4.4. Уровень финансовых издержек.***

Среднее значение фактических официальных расходов при получении муниципальных услуг составило 1 052,22 руб., а максимальное достигало 6 500 руб.

Таблица 9 – Сумма официальных расходов на получение услуги, руб.

| **Сумма расходов** | **2** | **3** | **5** | **7** | **8** | **9** | **11** | **12** | **15** | **16** | **17** | **18** | **по всем услугам** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| ***нормативное значение*** | н/д | н/д | н/д | н/д | н/д | н/д | н/д | н/д | н/д | н/д | н/д | н/д | - |
| минимум | 380 | 380 | 0 | 400 | 6000 | 1000 | 0 | 100 | 500 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| среднее значение | 570 | 506,7 | 166,7 | 400 | 6000 | 1133 | 0 | 100 | 500 | 3250 | 0 | 0 | 1052,2 |
| максимум | 760 | 760 | 500 | 400 | 6000 | 1200 | 0 | 100 | 500 | 6500 | 0 | 0 | 6500 |

Согласно данным, табл. 9, наибольший уровень финансовых затрат заявителей отмечен по услугам «подготовка и утверждение градостроительного плана земельного участка в виде отдельного документа» (6 500 руб.) и «предоставление разрешения на отклонение от предельных параметров разрешенного строительства, реконструкции объектов капитального строительства» (6 000 руб.).

В ходе мониторинга фактов привлечения посредников (сторонних организаций) и мотивирования чиновников не выявлено.

1. **Проблемы заявителей при получении муниципальных услуг**

В среднем 80% опрошенных указали, что у них не возникло затруднений при получении рассматриваемых муниципальных услуг.

Среди остальных респондентов наибольшее недовольство вызывают аспекты, связанные с хождением по многим кабинетам (рис. 1).

В качестве этапа, на котором у заявителей возникают основные сложности при получении услуг, 73,33% респондентов назвали этап сбора необходимых документов, 6,67% - получение результата услуги и 10% прохождение документов в органе. 16,67 % респондентов отметили, что трудностей не испытывали.



Рис. 1 – Затруднения при получении муниципальных услуг в Доволенском районе

Основным направлением повышения качества и доступности муниципальных услуг заявители видят в изменении действующего законодательства: в среднем 43,33% опрошенных посчитали это решением проблемы. По 26,67% респондентов отметили следующие меры по улучшению качества предоставления услуг:

- Предоставление данной услуги через Интернет

- Налаживание взаимодействия между органами

Также в качестве направления повышения качества и доступности услуг называли предоставления услуг в МФЦ (6,67%).

1. **Общая оценка муниципальных услуг**

На вопрос «Удовлетворены ли вы качеством и доступностью предоставления муниципальной услуги?» дали утвердительный ответ 96,3% опрошенных, что является высоким показателем.

Не совсем удовлетворены заявители качеством и доступностью только одной услуги:

- прием заявлений, документов, а также постановка граждан на учет в качестве нуждающихся в жилых помещениях (66,7%).

*Интегральный* *уровень качества и доступности муниципальных услуг составил 84%.*

В целях повышения данного показателя может быть рекомендовано следующее:

1. Организация предоставления муниципальных услуг в МФЦ.
2. Повышение уровня регламентации услуг.
3. Организация межведомственного взаимодействия.
4. Организация предоставления муниципальных услуг с использованием сети Интернет.
5. Сокращение сроков предоставления муниципальных услуг.
6. Внесение изменений в административные регламенты в целях:

* сокращения и приведение в соответствие с фактическими нормативно установленных сроков ожидания в очереди на подачу документов;
* установления нормативных сроков ожидания в очереди на получение результата услуги;
* исключения норм, противоречащих законодательству, в частности – по вопросам платности муниципальных услуг, а также услуг необходимых и обязательных для получения муниципальных услуг;
* единообразного установления сроков предоставления муниципальных услуг (в календарных днях), а также начала исчисления сроков предоставления услуг.

1. Снижение уровня финансовых затрат заявителей при получении муниципальных услуг.
2. Повышение качества информирования заявителей по вопросам предоставления муниципальной услуги, в том числе с использованием сети Интернет, размещение форм документов, необходимых для получения услуги и образцов их заполнения.

# ПРИЛОЖЕНИЕ 26. РЕЗУЛЬТАТЫ МОНИТОРИНГА КАЧЕСТВА И ДОСТУПНОСТИ МУНИЦИПАЛЬНЫХ УСЛУГ В ЗДВИНСКОМ РАЙОНЕ

## Здвинский район

|  |  |
| --- | --- |
| **Место проведения опроса:** | Органы местного самоуправления Здвинского района и муниципальных образований, входящих в состав района |
| **Общее количество опрошенных:**  из них по муниципальным услугам | 5  5 |

В соответствии с ТЗ в период с 20.02 по 28.02 был проведен мониторинг качества предоставления муниципальных услуг по перечню, определенному Заказчиком.

Исследование проводилось путем телефонного опроса получателей услуг по контактным данным, предоставленным органами местного самоуправления муниципальных образований, входящих в состав Здвинского района.

Плохие погодные условия в период проведения мониторинга и, как следствие, отсутствие транспортного сообщения с муниципальным районом не позволили провести опрос заявителей непосредственно в точках предоставления муниципальных услуг.

В ходе проведения опроса получателей услуг Здвинского района в мониторинг попали следующие муниципальные услуги, предоставляемые в органах местного самоуправления на территории Здвинского района:

1. Прием заявлений и выдача документов о согласовании переустройства и (или) перепланировки жилого помещения.
2. Подготовка и выдача разрешения на строительство индивидуальных жилых домов.
3. Подготовка и выдача разрешений на строительство объектов капитального строительства.
4. Подготовка и выдача разрешений на ввод объектов капитального строительства в эксплуатацию.

Наиболее востребованной услугой в период проведения исследования оказалась «Подготовка и выдача разрешений на ввод объектов капитального строительства в эксплуатацию», за получением которой обратились 40% заявителей.

Согласно данным, представленным органами местного самоуправления, в 2012 году наиболее востребованными были следующие услуги (табл.\_1):

* Приём заявлений, постановка на учёт и зачисление детей в общеобразовательные учреждения, реализующие основную образовательную программу дошкольного образования (детские сады) (52,27% опрошенных).
* Предоставление земельных участков для индивидуального жилищного строительства (13,64% опрошенных).

Таблица 1 – Востребованность муниципальных услуг по данным ОМСУ

| **№ п/п** | **Наименование муниципальной услуги** | **Кол-во обращений** | **Доля** |
| --- | --- | --- | --- |
| 2 | Предоставление жилых помещений по договорам социального найма | **8** | 6,06% |
| 3 | Прием заявлений, документов, а также постановка граждан на учет в качестве нуждающихся в жилых помещениях | **6** | 4,55% |
| 4 | Оформление и выдача микропроцессорной пластиковой карты «Социальная карта» | **0** | 0,00% |
| 5 | Оказание социальной помощи | **1** | 0,76% |
| 6 | Прием заявлений и выдача документов о согласовании переустройства и (или) перепланировки жилого помещения | **0** | 0,00% |
| 7 | Принятие документов, а также выдача решений о переводе или об отказе в переводе жилого помещения в нежилое помещение | **0** | 0,00% |
| 8 | Предоставление разрешения на отклонение от предельных параметров разрешенного строительства, реконструкции объектов капитального строительства | **1** | 0,76% |
| 9 | Подготовка и выдача разрешения на строительство индивидуальных жилых домов | **9** | 6,82% |
| 10 | Подготовка и выдача разрешений на строительство объектов капитального строительства | **3** | 2,27% |
| 11 | Подготовка и выдача разрешений на ввод объектов капитального строительства в эксплуатацию | **8** | 6,06% |
| 12 | Предоставление земельных участков для индивидуального жилищного строительства | **18** | 52,27% |
| 13 | Выдача специальных разрешений на перевозку тяжеловесных и (или) крупногабаритных грузов по автомобильным дорогам местного значения | **0** | 0,00% |
| 14 | Выдача специальных разрешений на перевозку опасных грузов по автомобильным дорогам местного значения | **0** | 0,00 |
| 15 | Присвоение, изменение и аннулирование адресов объектов недвижимости | **9** | 6,82% |
| 16 | Подготовка и утверждение градостроительного плана земельного участка в виде отдельного документа | **0** | 0,00% |
| 17 | Прием заявлений, постановка на учет и зачисление детей в общеобразовательные учреждения, реализующие основную образовательную программу дошкольного образования (детские сады) | **0** | 0,00% |
| 18 | Признание жилых помещений муниципального жилищного фонда непригодными для проживания | **0** | 0,00% |
|  | **ИТОГО** | **132** | **100,0%** |

Ни в одном поселении Здвинского района не отмечено обращений по следующим услугам:

1. Оформление и выдача микропроцессорной пластиковой карты «Социальная карта».
2. Прием заявлений и выдача документов о согласовании переустройства и (или) перепланировки жилого помещения.
3. Принятие документов, а также выдача решений о переводе или об отказе в переводе жилого помещения в нежилое помещение.
4. Выдача специальных разрешений на перевозку тяжеловесных и (или) крупногабаритных грузов по автомобильным дорогам местного значения.
5. Выдача специальных разрешений на перевозку опасных грузов по автомобильным дорогам местного значения.
6. Подготовка и утверждение градостроительного плана земельного участка в виде отдельного документа.
7. Прием заявлений, постановка на учет и зачисление детей в общеобразовательные учреждения, реализующие основную образовательную программу дошкольного образования (детские сады).
8. Признание жилых помещений муниципального жилищного фонда непригодными для проживания.
9. **Нормативное регулирование услуг**

По запросу Консультанта органами местного самоуправления Здвинского района предоставлены сведения об утверждении административных регламентов предоставления муниципальных услуг всеми поселениями на территории Здвинского района, а также по услугам районного уровня.

В среднем, в каждом поселении утверждено по 3-4 регламента по обследуемым 17 услугам (табл. 2).

Таблица 2 – Уровень регламентации муниципальных услуг в Здвинском районе

| **№ п/п** | **Наименование муниципальной услуги** | **всего регламен­тов** | **уровень регламентации** |
| --- | --- | --- | --- |
| 2 | Предоставление жилых помещений по договорам социального найма | 2 | 40,0% |
| 3 | Прием заявлений, документов, а также постановка граждан на учет в качестве нуждающихся в жилых помещениях | 3 | 60,0% |
| 4 | Оформление и выдача микропроцессорной пластиковой карты «Социальная карта» | 0 | 0,0% |
| 5 | Оказание социальной помощи | 0 | 0,0% |
| 6 | Прием заявлений и выдача документов о согласовании переустройства и (или) перепланировки жилого помещения | 1 | 20,0% |
| 7 | Принятие документов, а также выдача решений о переводе или об отказе в переводе жилого помещения в нежилое помещение | 0 | 0,0% |
| 8 | Предоставление разрешения на отклонение от предельных параметров разрешенного строительства, реконструкции объектов капитального строительства | 1 | 20,0% |
| 9 | Подготовка и выдача разрешения на строительство индивидуальных жилых домов | 2 | 40,0% |
| 10 | Подготовка и выдача разрешений на строительство объектов капитального строительства | 2 | 40,0% |
| 11 | Подготовка и выдача разрешений на ввод объектов капитального строительства в эксплуатацию | 3 | 60,0% |
| 12 | Предоставление земельных участков для индивидуального жилищного строительства | 1 | 20,0% |
| 13 | Выдача специальных разрешений на перевозку тяжеловесных и (или) крупногабаритных грузов по автомобильным дорогам местного значения | 0 | 0,0% |
| 14 | Выдача специальных разрешений на перевозку опасных грузов по автомобильным дорогам местного значения | 0 | 0,0% |
| 15 | Присвоение, изменение и аннулирование адресов объектов недвижимости | 1 | 20,0% |
| 16 | Подготовка и утверждение градостроительного плана земельного участка в виде отдельного документа | 0 | 0,0% |
| 17 | Прием заявлений, постановка на учет и зачисление детей в общеобразовательные учреждения, реализующие основную образовательную программу дошкольного образования (детские сады) | 1 | 20,0% |
| 18 | Признание жилых помещений муниципального жилищного фонда непригодными для проживания | 0 | 0,0% |

Набольшее количество регламентов принято в Цветниковском (5) и Верх-Урюмском (4) сельсоветах.

Наиболее высокий уровень регламентации отмечается по следующим услугам:

1. Прием заявлений, документов, а также постановка граждан на учет в качестве нуждающихся в жилых помещениях (60%).
2. Подготовка и выдача разрешений на ввод объектов капитального строительства в эксплуатацию (60%).

Ни в одном из поселений Здвинского района не утверждены регламенты по следующим услугам:

1. Оформление и выдача микропроцессорной пластиковой карты «Социальная карта».

2. Оказание социальной помощи.

3. Принятие документов, а также выдача решений о переводе или об отказе в переводе жилого помещения в нежилое помещение.

4. Выдача специальных разрешений на перевозку тяжеловесных и (или) крупногабаритных грузов по автомобильным дорогам местного значения.

5. Выдача специальных разрешений на перевозку опасных грузов по автомобильным дорогам местного значения.

6. Подготовка и утверждение градостроительного плана земельного участка в виде отдельного документа.

7. Признание жилых помещений муниципального жилищного фонда непригодными для проживания.

Выборочный анализ качества административных регламентов позволил выявить следующие недостатки:

* *отсутствие единообразия при исчислении сроков предоставления услуг* – в одном и том же поселении по одним услугам сроки исчисляются в календарных днях, по другим – в рабочих. Такой подход ухудшает понимание регламентов заявителями;
* *не указано начало исчисления сроков*, либо *в качестве даты начала исчисления сроков приводится дата, неясная для заявителя* (внутренние сроки администрации), что приводит к неоднозначному толкованию и некорректному их исчислению заявителями;

По услугам «Прием заявлений и выдача документов о согласовании переустройства и (или) перепланировки жилого помещения», «Предоставление разрешения на отклонение от предельных параметров разрешенного строительства, реконструкции объектов капитального строительства», «Подготовка и выдача разрешения на строительство индивидуальных жилых домов», «Подготовка и выдача разрешений на строительство объектов капитального строительства», «Подготовка и выдача разрешений на ввод объектов капитального строительства в эксплуатацию» в административных регламентах указывается, что услуги, необходимые и обязательные для получения муниципальных услуг, предоставляются бесплатно, в то время как для получения указанных услуг требуется изготовление проектной документации, которое осуществляется по рыночным ценам.

В дальнейшем при оценке параметров качества и доступности предо­ставления муниципальных услуг органами местного самоуправления Здвинского района, в том числе при оценке уровня временных и финансовых издержек заявителей, использованы нормативные значения этих параметров, установленные в административных регламентах г. Тогучин.

1. **Оценка доступности услуг**

Среднее значение уровня доступности по муниципальным услугам составило 3,60 балла, что можно оценить как «удовлетворительно» (табл. 3).

Таблица 3 – Уровень доступности муниципальных услуг

| **№ п/п** | **Наименование муниципальной услуги** | **(1)[[17]](#footnote-17)** | **(2)[[18]](#footnote-18)** | **(3)[[19]](#footnote-19)** | **(4)[[20]](#footnote-20)** | **Среднее значение** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 1 | Доступность информации о порядке предоставления услуги | 4 | 2 | 4 | 3 | **3,2** |
| 2 | Полнота и понятность предоставленной информации | 4 | 2 | 4 | 3 | **3,2** |
| 3 | Удобство графика работы | 4 | 4 | 4 | 4 | **4,0** |
| 4 | Получение информации о стадии рассмотрения обращения | 4 | 4 | 4 | 4 | **4,0** |
|  | **Среднее значение** | **4** | **3** | **4** | **3,5** | **3,6** |

Выше среднего значения респонденты оценили уровень доступности 2-х муниципальных услуг:

1. Прием заявлений и выдача документов о согласовании переустройства и (или) перепланировки жилого помещения.
2. Подготовка и выдача разрешений на строительство объектов капитального строительства.

Менее всего респонденты удовлетворены такими показателями доступности как «Доступность информации о порядке предоставления услуги» и «Полнота и понятность предоставления информации». Эти показатели заявители оценили по 3,2 балла.

1. **Оценка уровня качества услуг**

Среднее значение уровня доступности по муниципальным услугам составило 3,73 балла, что можно оценить как «удовлетворительно» (табл. 4). Стоит отметить, что уровень качества заявители оценили выше, чем уровень доступности.

Таблица 4 – Уровень качества муниципальных услуг

| **№ п/п** | **Наименование муниципальной услуги** | **(1)[[21]](#footnote-21)** | **(2)[[22]](#footnote-22)** | **(3)[[23]](#footnote-23)** | **(4)[[24]](#footnote-24)** | **Среднее значение** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 1 | Вежливость сотрудников, предоставляющих услугу | 4,0 | 3,0 | 5,0 | 4,0 | **4,0** |
| 2 | Комфортность оказания услуги | 4,0 | 2,0 | 5,0 | 3,0 | **3,4** |
| 3 | Качество оказания услуги (точность и правильность заполнения документов сотрудниками) | 4,0 | 3,0 | 5,0 | 3,5 | **3,8** |
|  | **Среднее значение** | **4,00** | **2,67** | **5,0** | **3,50** | **3,73** |

Наименьший уровень качества заявители присвоили услуге «Подготовка и выдача разрешения на строительство индивидуальных жилых домов» - 2,67 балла.

Более всего респонденты довольны качеством предоставления услуги «Подготовка и выдача разрешений на строительство объектов капитального строительства». Данной услуге заявители поставили максимальную оценку по всем параметрам 5 баллов.

Среди параметров качества муниципальных услуг наибольший балл был присвоен параметру «Вежливость сотрудников, предоставляющих услугу» и составил в среднем 4,0 балла.

Хуже всего, по мнению опрошенных, обстоят дела с «Комфортностью оказания услуги». По данному показателю выставлена самая низкая оценка – 3,4 балла.

1. **Оценка уровня административных барьеров**

Уровень административных барьеров определяется комплексом показателей:

***4.1. Количество документов в рамках предоставления услуги.***

В ходе мониторинга оценивалось, какое количество документов необходимо было предоставить заявителям, чтобы получить интересующую услугу. Фактические значения по всем муниципальным услугам представлены в табл. 5.

Таблица 5 – Количество документов, необходимых в рамках предоставления услуг

| **№ п/п** | **Наименование муниципальной услуги** | **Количество документов, которое необходимо для получения услуги** | | |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Минимальное значение** | **Среднее значение** | **Максимальное значение** |
| 1 | Прием заявлений и выдача документов о согласовании переустройства и (или) перепланировки жилого помещения | 6 | 6 | 6 |
| 2 | Подготовка и выдача разрешения на строительство индивидуальных жилых домов | 3 | 3 | 3 |
| 3 | Подготовка и выдача разрешений на строительство объектов капитального строительства | 2 | 2 | 2 |
| 4 | Подготовка и выдача разрешений на ввод объектов капитального строительства в эксплуатацию | 8 | 9 | 10 |

Согласно данным табл. 5 наибольшее количество документов предоставляли респонденты, обратившиеся за получение услуги «Подготовка и выдача разрешений на ввод объектов капитального строительства в эксплуатацию» (от 8 до 10 документов).

Наименьшее количество документов потребовалось предоставить заявителям, обратившимся за получением муниципальной услуги «Подготовка и выдача разрешений на строительство объектов капитального строительства» - 2 документа.

***4.2. Количество обращений в инстанции (учреждения)***

В соответствии с целевыми индикаторами долгосрочной целевой программы «Снижение административных барьеров, оптимизация и повышение качества предоставления государственных и муниципальных услуг, в том числе на базе многофункциональных центров организации предоставления государственных и муниципальных услуг в Новосибирской области на 2011 - 2013 годы», утвержденной Постановлением Правительства Новосибирской области от 29.06.2011 № 281-п, на момент завершения ее реализации:

- среднее число обращений заявителя в орган государственной власти Новосибирской области (орган местного самоуправления) для получения одной государственной (муниципальной) услуги – 1;

- среднее число обращений заявителя в орган государственной власти Новосибирской области (орган местного самоуправления) для получения одной государственной (муниципальной) услуги, связанной со сферой предпринимательской деятельности – 2.

Среднее фактическое количество обращений заявителей в различные инстанции и учреждения для получения муниципальной услуги, выявленное в ходе мониторинга, представлено в табл. 6.

Таблица 6 – Количество обращений в инстанции (учреждения)

| **№ п/п** | **Наименование муниципальной услуги** | **Количество обращений в различные инстанции и учреждения** | | | |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Минимальное значение** | **Среднее значение** | **Максимальное значение** |
| 1 | Прием заявлений и выдача документов о согласовании переустройства и (или) перепланировки жилого помещения | 2 | 2 | 2 |
| 2 | Подготовка и выдача разрешения на строительство индивидуальных жилых домов | 6 | 6 | 6 |
| 3 | Подготовка и выдача разрешений на строительство объектов капитального строительства | 1 | 1 | 1 |
| 4 | Подготовка и выдача разрешений на ввод объектов капитального строительства в эксплуатацию | 2 | 3 | 4 |

Среднее количество обращений заявителей Здвинского района в различные инстанции и учреждения составило 3 раза.

Наибольшее количество инстанций пришлось посетить заявителям по услуге «Подготовка и выдача разрешения на строительство индивидуальных жилых домов» (6 обращений).

Наименьшее количество обращений было зафиксировано по услуге «Подготовка и выдача разрешений на строительство объектов капитального строительства» (1 обращение).

Необходимость повторных обращений в один и тот же орган была отмечена половиной респондентов, обратившихся за получением услуги «Подготовка и выдача разрешений на ввод объектов капитального строительства в эксплуатацию». Количество повторных обращений составило 3 раза.

Доля респондентов, отметивших необходимость повторных обращений в один и тот же орган составила 20% от общего количества опрошенных.

***4.3. Уровень временных издержек заявителей***

В среднем временные затраты на получение муниципальных услуг составили, по результатам опроса, 139,2 дня (от 1 дня по услуге «Подготовка и выдача разрешений на строительство объектов капитального строительства» до 365 дней по услуге «Подготовка и выдача разрешения на строительство индивидуальных жилых домов») (табл. 7).

Таблица 7 – Уровень временных издержек заявителей при получении муниципальной услуги, дни

| **№ п/п** | **Наименование муниципальной услуги** | **Нормативное значение** | **Временные издержки заявителей** | | |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Минимальное значение** | **Среднее значение** | **Максимальное значение** |
| 1 | Прием заявлений и выдача документов о согласовании переустройства и (или) перепланировки жилого помещения | 48 | 60 | 60 | 60 |
| 2 | Подготовка и выдача разрешения на строительство индивидуальных жилых домов | 30 | 365 | 365 | 365 |
| 3 | Подготовка и выдача разрешений на строительство объектов капитального строительства | 10 | 1 | 1 | 1 |
| 4 | Подготовка и выдача разрешений на ввод объектов капитального строительства в эксплуатацию | 30 | 90 | 135 | 180 |

Как показывает информация, представленная в табл. 7, по трем из четырех услуг, попавших в мониторинг, нарушены нормативные сроки предоставления услуги.

Нарушение нормативных сроков предоставления муниципальной услуги было выявлено по следующим услугам:

1. Прием заявлений и выдача документов о согласовании переустройства и (или) перепланировки жилого помещения (превышение в 1,25 раз).

2. Подготовка и выдача разрешения на строительство индивидуальных жилых домов (превышение в 12,2 раза).

3. Подготовка и выдача разрешений на ввод объектов капитального строительства в эксплуатацию (превышение в 4,5 раза).

Среднее фактическое значение показателя «Временные затраты на ожидание в очереди для подачи документов» составило 8,4 мин. (табл. 8).

Таблица 8 – Временные затраты заявителей на ожидание в очереди для подачи документов

| **№ п/п** | **Наименование муниципальной услуги** | **Нормативное значение** | **Ожидание в очереди** | | |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Минимальное значение** | **Среднее значение** | **Максимальное значение** |
| 1 | Прием заявлений и выдача документов о согласовании переустройства и (или) перепланировки жилого помещения | 30 | 1 | 1 | 1 |
| 2 | Подготовка и выдача разрешения на строительство индивидуальных жилых домов | 30 | 20 | 20 | 20 |
| 3 | Подготовка и выдача разрешений на строительство объектов капитального строительства | 30 | 1 | 1 | 1 |
| 4 | Подготовка и выдача разрешений на ввод объектов капитального строительства в эксплуатацию | 30 | 5 | 10 | 15 |

Согласно данным табл. 8, временные затраты заявителей на ожидание в очереди на подачу документов для получения услуг не превышают нормативно установленные значения.

Среднее нормативно установленное время ожидания в очереди на подачу документов и на получение результата услуги, по результатам анализа административных регламентов, составило 30 мин.

Среднее фактическое значение временных затрат на ожидание в очереди на получение результата услуги составило 0 мин. Это значит, что ни одному из заявителей не пришлось затратить время на ожидание в очереди при получении результата услуги.

***3.4. Уровень финансовых издержек.***

Среднее значение фактических официальных расходов при получении муниципальных услуг составило 7 500 руб. Хотя нормативно установлено, что все муниципальные услуги, по которым проводился мониторинг, предоставляются бесплатно. Уровень финансовых издержек заявителей представлен в табл. 9.

Таблица 9 – Уровень финансовых издержек заявителей, руб.

| **№ п/п** | **Наименование муниципальной услуги** | **Нормативное значение** | **Финансовые издержки заявителей** | | |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Минимальное значение** | **Среднее значение** | **Максимальное значение** |
| 1 | Прием заявлений и выдача документов о согласовании переустройства и (или) перепланировки жилого помещения | 0 | 1 250 | 1 250 | 1 250 |
| 2 | Подготовка и выдача разрешения на строительство индивидуальных жилых домов | 0 | 20 000 | 20 000 | 20 000 |
| 3 | Подготовка и выдача разрешений на строительство объектов капитального строительства | 0 | 250 | 250 | 250 |
| 4 | Подготовка и выдача разрешений на ввод объектов капитального строительства в эксплуатацию | 0 | 1 000 | 8 000 | 15 000 |

Согласно данным, табл. 9, наибольший уровень финансовых затрат заявителей отмечен по услуге «Подготовка и выдача разрешения на строительство индивидуальных жилых домов» и составил 20 000 руб.

Наименьшие финансовые затраты понесли респонденты, обратившиеся за получением услуги «Подготовка и выдача разрешений на строительство объектов капитального строительства» - 250 руб.

Таким образом, нормативное значение уровня финансовых издержек заявителей превышено по всем исследуемым услугам.

В ходе мониторинга не выявлено фактов обращения к услугам посредников (сторонних организаций), а также фактов мотивирования чиновников.

1. **Проблемы заявителей при получении муниципальных услуг**

20% опрошенных указали, что у них не возникло затруднений при получении рассматриваемых муниципальных услуг. Остальные респонденты отметили, что наибольшие затруднений испытывали по следующим причинам:

1. Хождение по многим кабинетам и учреждениям (60% заявителей).
2. Большие очереди (20% опрошенных).
3. Отсутствием наглядной информации о порядке получения государственной услуги (на стендах, на официальных сайтах органов государственной власти и т.д.) (20% опрошенных).

В качестве этапа, на котором у заявителей возникают основные сложности при получении услуг, 20% респондентов назвали этап сбора необходимых документов, так же ответили все респонденты, опрошенные по услуге «Подготовка и выдача разрешения на строительство индивидуальных жилых домов».

Половина заявителей, опрошенных по услуге «Подготовка и выдача разрешений на ввод объектов капитального строительства в эксплуатацию», считают самым сложным этапов «прохождение документов в органе власти».

По мнению респондентов, существенно улучшить предоставление муниципальных услуг могут следующие мероприятия:

- изменение действующего законодательства (20,0%).

- налаживание взаимодействия между органами власти (40,0%);

1. **Общая оценка муниципальных услуг**

При ответе на вопрос «Удовлетворены ли вы качеством и доступностью предоставления муниципальной услуги?» все опрошенные по трем из четырех услуг дали положительный ответ:

1. Прием заявлений и выдача документов о согласовании переустройства и (или) перепланировки жилого помещения.

2. Подготовка и выдача разрешения на строительство индивидуальных жилых домов.

3. Подготовка и выдача разрешений на строительство объектов капитального строительства

По услуге «Подготовка и выдача разрешений на ввод объектов капитального строительства в эксплуатацию» только половина опрошенных указали, что удовлетворены качеством и доступностью предоставления муниципальной услуги.

В целом, *интегральный* *уровень качества и доступности муниципальных услуг составил 73,3%,* что является достаточно низким показателем (табл. 10).

Таблица 10 – Интегральный уровень качества, %

| **№ п/п** | **Наименование государственной услуги** | **Интегральный показатель качества и доступности** |
| --- | --- | --- |
| **1** | Прием заявлений и выдача документов о согласовании переустройства и (или) перепланировки жилого помещения | 80,0% |
| **2** | Подготовка и выдача разрешения на строительство индивидуальных жилых домов | 56,7% |
| **3** | Подготовка и выдача разрешений на строительство объектов капитального строительства | 90,0% |
| **4** | Подготовка и выдача разрешений на ввод объектов капитального строительства в эксплуатацию | 70,0% |
|  | **Среднее значение** | **73,3%** |

В целях повышения данного показателя может быть рекомендовано следующее:

1. Организация предоставления муниципальных услуг в МФЦ
2. Сокращение сроков предоставления муниципальных услуг.
3. Внесение изменений в административные регламенты в целях:

* сокращения и приведение в соответствие с фактическими нормативно установленных сроков ожидания в очереди на подачу документов;
* установления нормативных сроков ожидания в очереди на получение результата услуги;
* исключения норм, противоречащих законодательству, в частности – по вопросам платности муниципальных услуг, а также услуг необходимых и обязательных для получения муниципальных услуг;
* единообразного установления сроков предоставления муниципальных услуг (в календарных днях), а также начала исчисления сроков предоставления услуг.

1. Снижение уровня финансовых затрат заявителей при получении муниципальных услуг.
2. Повышение качества информирования заявителей по вопросам предоставления муниципальной услуги, в том числе с использованием сети Интернет, размещение форм документов, необходимых для получения услуги и образцов их заполнения.

# ПРИЛОЖЕНИЕ 27. РЕЗУЛЬТАТЫ МОНИТОРИНГА КАЧЕСТВА И ДОСТУПНОСТИ МУНИЦИПАЛЬНЫХ УСЛУГ В КАРГАТСКОМ РАЙОНЕ

## Каргатский район

|  |  |
| --- | --- |
| **Место проведения опроса:** | Администрация Каргатского района  Администрация г. Каргат |
| **Общее количество опрошенных:** | 30 |
| из них по муниципальным услугам | 25 |

В соответствии с ТЗ в период с 20.02 по 28.02 был проведен мониторинг качества предоставления муниципальных услуг по перечню, определенному Заказчиком.

Исследование проводилось путем опроса получателей услуг непосредственно в точке получения услуг, а также путем опроса представителя органов местного самоуправления Каргатского района.

В ходе проведения опроса получателей услуг Каргатского района в мониторинг попала 1 государственная услуга «Назначение и выплата ежемесячной денежной выплаты отдельным категориям граждан», а также следующие муниципальные услуги, предоставляемые в органах местного самоуправления на территории Каргатского района:

1. Предоставление жилых помещений по договорам социального найма.

2. Прием заявлений, документов, а также постановка граждан на учет в качестве нуждающихся в жилых помещениях.

3. Оформление и выдача микропроцессорной пластиковой карты «Социальная карта».

4. Оказание социальной помощи.

5. Прием заявлений и выдача документов о согласовании переустройства и (или) перепланировки жилого помещения.

6. Принятие документов, а также выдача решений о переводе или об отказе в переводе жилого помещения в нежилое помещение.

7. Подготовка и выдача разрешения на строительство индивидуальных жилых домов.

8. Предоставление земельных участков для индивидуального жилищного строительства.

9. Прием заявлений, постановка на учет и зачисление детей в общеобразовательные учреждения, реализующие основную образовательную программу дошкольного образования (детские сады).

10. Признание жилых помещений муниципального жилищного фонда непригодными для проживания.

Наиболее востребованными услугами в период проведения исследования оказались следующие:

1. Назначение и выплата ежемесячной денежной выплаты отдельным категориям граждан (16,7% опрошенных)

2. Прием заявлений, документов, а также постановка граждан на учет в качестве нуждающихся в жилых помещениях (16,7% опрошенных).

3. Оказание социальной помощи (20% опрошенных).

4. Прием заявлений, постановка на учет и зачисление детей в общеобразовательные учреждения, реализующие основную образовательную программу дошкольного образования (детские сады) (16,7% опрошенных).

Данные о востребованности муниципальных услуг в 2012 году органами местного самоуправления не представлены.

1. **Нормативное регулирование услуг**

Органами местного самоуправления Каргатского района не предоставлены сведения об утверждении административных регламентов предоставления муниципальных услуг на территории Каргатского района.

По данным официальных сайтов Каргатского района[[25]](#footnote-25) и г. Каргат[[26]](#footnote-26) в сети Интернет, в Каргатском районе утверждено 2 регламента по обследуемым 17 услугам, в г. Каргат - 8 административных регламентов (табл. 1).

Таблица 1 – Уровень регламентации муниципальных услуг в Каргатском районе

| **№ п/п** | **Наименование муниципальной услуги** | **Уровень предоставления услуги** | **сведения о наличии регламента** |
| --- | --- | --- | --- |
| 2 | Предоставление жилых помещений по договорам социального найма | П  (поселение) | Да |
| 3 | Прием заявлений, документов, а также постановка граждан на учет в качестве нуждающихся в жилых помещениях | П | Да |
| 4 | Оформление и выдача микропроцессорной пластиковой карты «Социальная карта» | МР  (муниципальный район) | Нет |
| 5 | Оказание социальной помощи | МР | Нет |
| 6 | Прием заявлений и выдача документов о согласовании переустройства и (или) перепланировки жилого помещения | П | Да |
| 7 | Принятие документов, а также выдача решений о переводе или об отказе в переводе жилого помещения в нежилое помещение | П | Да |
| 8 | Предоставление разрешения на отклонение от предельных параметров разрешенного строительства, реконструкции объектов капитального строительства | МР | Да |
| 9 | Подготовка и выдача разрешения на строительство индивидуальных жилых домов | МР | Да |
| 10 | Подготовка и выдача разрешений на строительство объектов капитального строительства | МР | Нет |
| 11 | Подготовка и выдача разрешений на ввод объектов капитального строительства в эксплуатацию | МР | Да |
| 12 | Предоставление земельных участков для индивидуального жилищного строительства | МР | Да |
| 13 | Выдача специальных разрешений на перевозку тяжеловесных и (или) крупногабаритных грузов по автомобильным дорогам местного значения | П | Нет |
| 14 | Выдача специальных разрешений на перевозку опасных грузов по автомобильным дорогам местного значения | П | Нет |
| 15 | Присвоение, изменение и аннулирование адресов объектов недвижимости | П | Да |
| 16 | Подготовка и утверждение градостроительного плана земельного участка в виде отдельного документа | МР | Нет |
| 17 | Прием заявлений, постановка на учет и зачисление детей в общеобразовательные учреждения, реализующие основную образовательную программу дошкольного образования (детские сады) | МР | Да |
| 18 | Признание жилых помещений муниципального жилищного фонда непригодными для проживания | П | Нет |

Таким образом, уровень регламентированности муниципальных услуг в Каргатском районе составляет 58,8%

Выборочный анализ качества административных регламентов позволил выявить следующие недостатки:

* *отсутствие единообразия при исчислении сроков предоставления услуг* – в одном и том же поселении по одним услугам сроки исчисляются в календарных днях, по другим – в рабочих. Такой подход ухудшает понимание регламентов заявителями;
* *не указано начало исчисления сроков*, либо *в качестве даты начала исчисления сроков приводится дата, неясная для заявителя* (внутренние сроки администрации), что приводит к неоднозначному толкованию и некорректному их исчислению заявителями;

По услугам «Прием заявлений и выдача документов о согласовании переустройства и (или) перепланировки жилого помещения», «Принятие документов, а также выдача решений о переводе или об отказе в переводе жилого помещения в нежилое помещение», «Предоставление разрешения на отклонение от предельных параметров разрешенного строительства, реконструкции объектов капитального строительства», «Подготовка и выдача разрешения на строительство индивидуальных жилых домов», «Подготовка и выдача разрешений на ввод объектов капитального строительства в эксплуатацию» в административных регламентах указывается, что услуги, необходимые и обязательные для получения муниципальных услуг, предоставляются бесплатно, в то время как для получения указанных услуг требуется изготовление проектной документации, которое осуществляется по рыночным ценам.

В дальнейшем при оценке параметров качества и доступности предо­ставления муниципальных услуг органами местного самоуправления Каргатского района, в том числе при оценке уровня временных и финансовых издержек заявителей, использованы нормативные значения этих параметров, установленные в административных регламентах г. Каргат.

1. **Оценка доступности услуг**

Среднее значение уровня доступности по муниципальным услугам составило 2,99 балла, что можно оценить как «неудовлетворительно» (табл. 2.).

Таблица 2 – Уровень доступности муниципальных услуг

| **Подкритерий доступности услуг** | **2** | **3** | **4** | **5** | **6** | **7** | **9** | **12** | **17** | **18** | **Среднее значение** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Доступность информации о порядке предоставления услуги | 2 | 1,8 | 1 | 3,5 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4,6 | 2 | ***2,99*** |
| Полнота и понятность предоставленной информации | 2 | 1,6 | 1 | 3,5 | 3 | 4 | 3 | 3,3 | 4,6 | 2 | ***2,80*** |
| Удобство графика работы | 3 | 3 | 1 | 3,3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4,2 | 3 | ***3,15*** |
| Получение информации о ста­дии рассмотрения обращения | 3 | 2,2 | 1 | 3,5 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4,6 | 3 | ***3,03*** |
| ***Среднее значение*** | ***2,5*** | ***2,15*** | ***1*** | ***3,46*** | ***3,5*** | ***3,75*** | ***3*** | ***3,58*** | ***4,5*** | ***2,5*** | ***2,99*** |

Здесь и далее по Каргатскому району применяется следующая кодификация услуг:

*(2) Предоставление жилых помещений по договорам социального найма*

*(3) Прием заявлений, документов, а также постановка граждан на учет в качестве нуждающихся в жилых помещениях*

*(4) Оформление и выдача микропроцессорной пластиковой карты «Социальная карта»*

*(5) Оказание социальной помощи*

*(6) Прием заявлений и выдача документов о согласовании переустройства и (или) перепланировки жилого помещения*

*жилого помещения в нежилое помещение*

*(7) Принятие документов, а также выдача решений о переводе или об отказе в переводе жилого помещения в нежилое помещение*

*(9) Подготовка и выдача разрешения на строительство индивидуальных жилых домов*

*(12) Предоставление земельных участков для индивидуального жилищного строительства*

*(17) Прием заявлений, постановка на учет и зачисление детей в общеобразовательные учреждения, реализующие основную образовательную программу дошкольного образования (детские сады)*

*(18) Признание жилых помещений муниципального жилищного фонда непригодными для проживания*

Ни по одной из исследуемых услуг заявители не присвоили максимальную оценку «5 баллов».

Наибольшие оценки по уровню доступности респонденты присвоили по следующим услугам:

1. Прием заявлений, постановка на учет и зачисление детей в общеобразовательные учреждения, реализующие основную образовательную программу дошкольного образования (детские сады) (4,5 балла).
2. Назначение и выплата ежемесячной денежной выплаты отдельным категориям граждан (4,0 балла).
3. Принятие документов, а также выдача решений о переводе или об отказе в переводе жилого помещения в нежилое помещение (3,75 балла).

Наименьшие оценки по параметру «доступность» получили от заявителей следующие услуги:

1. Признание жилых помещений муниципального жилищного фонда непригодными для проживания (2,5 балла).
2. Прием заявлений, документов, а также постановка граждан на учет в качестве нуждающихся в жилых помещениях (2,15 балла).
3. Оформление и выдача микропроцессорной пластиковой карты «Социальная карта» (1,0 балла).

Менее всего респонденты удовлетворены показателем «Полнота и понятность предоставленной информации», который оценили в 2,80 балла, однако существенной дифференциации между разными подкритериями не отмечено.

1. **Оценка уровня качества услуг**

Среднее значение уровня доступности по муниципальным услугам составило 2,98 балла, что можно оценить как «неудовлетворительно» (табл. 3.).

Таблица 3 – Уровень качества муниципальных услуг

| **Подкритерий качества услуг** | **2** | **3** | **4** | **5** | **6** | **7** | **9** | **12** | **17** | **18** | **Среднее значение** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Вежливость сотрудников, предоставляющих услугу | 2 | 3 | 1 | 3,67 | 4 | 3 | 3 | 3,67 | 4,4 | 3 | ***3,07*** |
| Комфортность оказания услуги | 3 | 3 | 1 | 3,67 | 3 | 3 | 3 | 3,33 | 4,4 | 3 | ***3,04*** |
| Качество оказания услуги (точность и правильность заполнения документов сотрудниками) | 1 | 1,6 | 3 | 3,33 | 3 | 3 | 4 | 3,67 | 4,6 | 1 | ***2,82*** |
| ***Среднее значение*** | ***2*** | ***2,53*** | ***1,67*** | ***3,56*** | ***3,33*** | ***3*** | ***3,33*** | ***3,56*** | ***4,47*** | ***2,33*** | ***2,98*** |

Согласно данным табл. 3, наиболее высоко заявители оценили качество следующих услуг:

1. Прием заявлений, постановка на учет и зачисление детей в общеобразовательные учреждения, реализующие основную образовательную программу дошкольного образования (детские сады) (4,47 балла).
2. Назначение и выплата ежемесячной денежной выплаты отдельным категориям граждан (4,00 балла).

Существенно ниже среднего значения оценено заявителями качество следующих услуг

1. Признание жилых помещений муниципального жилищного фонда непригодными для проживания (2,33 балла).
2. Предоставление жилых помещений по договорам социального найма (2,00 балла).
3. Оформление и выдача микропроцессорной пластиковой карты «Социальная карта» (1,67 балла).

Наиболее высоко из всех подкритериев оценки качества услуги заявители оценили вежливость сотрудников, однако существенной дифференциации между оценкой различных подкритериев параметра «качество услуги» не выявлено

1. **Оценка уровня административных барьеров**

Уровень административных барьеров определяется комплексом показателей:

***4.1. Количество документов в рамках предоставления услуги.***

В ходе мониторинга оценивалось, какое количество документов необходимо было предоставить заявителям, чтобы получить интересующую услугу. Фактические значения по всем муниципальным услугам представлены в табл. 4.

Таблица 4 – Количество документов, необходимых в рамках предоставления услуг

| **№ п/п** | **Наименование муниципальной услуги** | **Количество документов, которое необходимо для получения услуги** | | |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Минимальное значение** | **Среднее значение** | **Максимальное значение** |
| 2 | Предоставление жилых помещений по договорам социального найма. | 7 | 7 | 7 |
| 3 | Прием заявлений, документов, а также постановка граждан на учет в качестве нуждающихся в жилых помещениях. | 5 | 12 | 20 |
| 4 | Оформление и выдача микропроцессорной пластиковой карты «Социальная карта». | 3 | 3 | 3 |
| 5 | Оказание социальной помощи. | 3 | 4,33 | 5 |
| 6 | Прием заявлений и выдача документов о согласовании переустройства и (или) перепланировки жилого помещения. | 6 | 6 | 6 |
| 7 | Принятие документов, а также выдача решений о переводе или об отказе в переводе жилого помещения в нежилое помещение. | 13 | 13 | 13 |
| 9 | Подготовка и выдача разрешения на строительство индивидуальных жилых домов. | 7 | 7 | 7 |
| 12 | Предоставление земельных участков для индивидуального жилищного строительства. | 8 | 12,67 | 15 |
| 17 | Прием заявлений, постановка на учет и зачисление детей в общеобразовательные учреждения, реализующие основную образовательную программу дошкольного образования (детские сады). | 3 | 3,8 | 5 |
| 18 | Признание жилых помещений муниципального жилищного фонда непригодными для проживания. | 20 | 20 | 20 |
|  | **В целом по всем услугам** | **3** | **8,9** | **20** |

Согласно данным табл. 4 наибольшее количество документов предоставляли респонденты, обратившиеся за получением следующих услуг:

1. Прием заявлений, документов, а также постановка граждан на учет в качестве нуждающихся в жилых помещениях (не более 20 документов).
2. Признание жилых помещений муниципального жилищного фонда непригодными для проживания (не более 20 документов).

Наименьшее количество документов потребовалось предоставить заявителям, обратившимся за получением муниципальных услуг:

1. Оформление и выдача микропроцессорной пластиковой карты «Социальная карта» (не более 3 документов)
2. Оказание социальной помощи (не более 5 документов).
3. Прием заявлений, постановка на учет и зачисление детей в общеобразовательные учреждения, реализующие основную образовательную программу дошкольного образования (детские сады) (не более 5 документов).

***4.2. Количество обращений в инстанции (учреждения).***

В соответствии с целевыми индикаторами долгосрочной целевой программы «Снижение административных барьеров, оптимизация и повышение качества предоставления государственных и муниципальных услуг, в том числе на базе многофункциональных центров организации предоставления государственных и муниципальных услуг в Новосибирской области на 2011 - 2013 годы», утвержденной Постановлением Правительства Новосибирской области от 29.06.2011 № 281-п, на момент завершения ее реализации:

- среднее число обращений заявителя в орган государственной власти Новосибирской области (орган местного самоуправления) для получения одной государственной (муниципальной) услуги – 1;

- среднее число обращений заявителя в орган государственной власти Новосибирской области (орган местного самоуправления) для получения одной государственной (муниципальной) услуги, связанной со сферой предпринимательской деятельности – 2.

Фактическое количество обращений заявителей в различные инстанции и учреждения для получения муниципальной услуги, выявленное в ходе мониторинга, представлено в табл. 5.

Таблица 5 – Количество обращений в инстанции (учреждения)

| **№ п/п** | **Наименование муниципальной услуги** | **Количество обращений в различные инстанции и учреждения** | | | |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Минимальное значение** | **Среднее значение** | **Максимальное значение** |
| 2 | Предоставление жилых помещений по договорам социального найма. | 2 | 2 | 2 |
| 3 | Прием заявлений, документов, а также постановка граждан на учет в качестве нуждающихся в жилых помещениях. | 2 | 3,6 | 5 |
| 4 | Оформление и выдача микропроцессорной пластиковой карты «Социальная карта». | 2 | 2 | 2 |
| 5 | Оказание социальной помощи. | 2 | 2,5 | 4 |
| 6 | Прием заявлений и выдача документов о согласовании переустройства и (или) перепланировки жилого помещения. | 3 | 3 | 3 |
| 7 | Принятие документов, а также выдача решений о переводе или об отказе в переводе жилого помещения в нежилое помещение. | 5 | 5 | 5 |
| 9 | Подготовка и выдача разрешения на строительство индивидуальных жилых домов. | 6 | 6 | 6 |
| 12 | Предоставление земельных участков для индивидуального жилищного строительства. | 3 | 4,33 | 6 |
| 17 | Прием заявлений, постановка на учет и зачисление детей в общеобразовательные учреждения, реализующие основную образовательную программу дошкольного образования (детские сады). | 1 | 1,6 | 2 |
| 18 | Признание жилых помещений муниципального жилищного фонда непригодными для проживания. | 3 | 3 | 3 |
|  | **В целом по всем услугам** | **1** | **3,3** | **6** |

Наибольшее количество инстанций пришлось посетить заявителям, обратившимся за получением таких услуг как:

1. Прием заявлений, документов, а также постановка граждан на учет в качестве нуждающихся в жилых помещениях (не более 5 обращений).
2. Принятие документов, а также выдача решений о переводе или об отказе в переводе жилого помещения в нежилое помещение (не более 5 обращений).
3. Подготовка и выдача разрешения на строительство индивидуальных жилых домов (не более 6 обращений).
4. Предоставление земельных участков для индивидуального жилищного строительства (не более 6 обращений).

Наименьшее количество обращений было зафиксировано по услугам:

1. Предоставление жилых помещений по договорам социального найма (не более 2 обращений).
2. Оформление и выдача микропроцессорной пластиковой карты «Социальная карта» (не более 2 обращений).
3. Прием заявлений, постановка на учет и зачисление детей в общеобразовательные учреждения, реализующие основную образовательную программу дошкольного образования (детские сады) (не более 2 обращений).

Стоит отметить, что для получения двух услуг требуется наименьшее количество документов (не более 5 документов) и наименьшее количество обращений (не более 2 обращений):

1. Оформление и выдача микропроцессорной пластиковой карты «Социальная карта».
2. Прием заявлений, постановка на учет и зачисление детей в общеобразовательные учреждения, реализующие основную образовательную программу дошкольного образования (детские сады).

Необходимость повторных обращений в один и тот же орган отметили 26,7% респондентов. Количество повторных обращений не превышает двух раз.

Респонденты указали, что обращаться повторно в одни и те же инстанции им приходилось при получении следующих услуг:

1. Прием заявлений, документов, а также постановка граждан на учет в качестве нуждающихся в жилых помещениях..

2. Оформление и выдача микропроцессорной пластиковой карты «Социальная карта».

3. Принятие документов, а также выдача решений о переводе или об отказе в переводе жилого помещения в нежилое помещение.

4. Подготовка и выдача разрешения на строительство индивидуальных жилых домов.

5. Предоставление земельных участков для индивидуального жилищного строительства.

6. Признание жилых помещений муниципального жилищного фонда непригодными для проживания.

По результатам опроса представителя администрации Каргатского района определено, что в процедуре получения услуги «Предоставление земельных участков для индивидуального жилищного строительства» принимают участие сторонние или подведомственные организации. В частности сторонние или подведомственные организации привлекаются в рамках следующих процедур:

1. При согласовании акта выбора земельного участка.
2. При постановке на кадастровый учет.
3. При межевании земельного участка.

***4.3. Уровень временных издержек заявителей***

Временные затраты на получение муниципальных услуг по результатам опроса варьируются от 1 дня по услуге «Прием заявлений, постановка на учет и зачисление детей в общеобразовательные учреждения, реализующие основную образовательную программу дошкольного образования (детские сады)» до 150 дней по услуге «Предоставление земельных участков для индивидуального жилищного строительства» (табл. 6).

Таблица 6 – Уровень временных издержек заявителей при получении муниципальной услуги, дни

| **№ п/п** | **Наименование муниципальной услуги** | **Нормативное значение** | **Временные издержки заявителей** | | |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Минимальное значение** | **Среднее значение** | **Максимальное значение** |
| 2 | Предоставление жилых помещений по договорам социального найма. | 30[[27]](#footnote-27) | 30 | 30 | 30 |
| 3 | Прием заявлений, документов, а также постановка граждан на учет в качестве нуждающихся в жилых помещениях. | 30[[28]](#footnote-28) | 10 | 23,75 | 30 |
| 4 | Оформление и выдача микропроцессорной пластиковой карты «Социальная карта». | - | 2 | 2 | 2 |
| 5 | Оказание социальной помощи. | - | 3 | 8,17 | 20 |
| 6 | Прием заявлений и выдача документов о согласовании переустройства и (или) перепланировки жилого помещения. | 48[[29]](#footnote-29) | 30 | 30 | 30 |
| 7 | Принятие документов, а также выдача решений о переводе или об отказе в переводе жилого помещения в нежилое помещение. | 48[[30]](#footnote-30) | 6 | 6 | 6 |
| 9 | Подготовка и выдача разрешения на строительство индивидуальных жилых домов. | 30[[31]](#footnote-31) | 60 | 60 | 60 |
| 12 | Предоставление земельных участков для индивидуального жилищного строительства. | 160[[32]](#footnote-32) | 90 | 130 | 150 |
| 17 | Прием заявлений, постановка на учет и зачисление детей в общеобразовательные учреждения, реализующие основную образовательную программу дошкольного образования (детские сады). | Не установлено[[33]](#footnote-33) | 1 | 1,6 | 2 |
| 18 | Признание жилых помещений муниципального жилищного фонда непригодными для проживания. | - | 30 | 30 | 30 |

По ряду услуг не удалось установить нормативное значение временных затрат заявителей. По остальным услугам, где утверждены административные регламенты, уровень временных издержек не превышает нормативно установленные значения за исключением услуги «Подготовка и выдача разрешения на строительство индивидуальных жилых домов». По данной услуге фактические временные затраты составили 60 дней, в то время как в административном регламенте установлен срок предоставления услуги равным 30 дней.

В административном регламенте предоставления услуги «Прием заявлений, постановка на учет и зачисление детей в общеобразовательные учреждения, реализующие основную образовательную программу дошкольного образования (детские сады)» конкретный срок предоставления услуги не указан.

Согласно пунктам 2.4.1. – 2.4.6. документы на предоставление муниципальной услуги «Приём заявлений, постановка на учёт и зачисление детей в образовательные учреждения, реализующие основную общеобразовательную программу дошкольного образования на территории Каргатского района Новосибирской области» принимаются круглогодично. Срок приёма и регистрации документов при личном обращении Заявителя 15 минут. При направлении документов по почте (в том числе и по электронной почте) срок приёма и регистрации не может превышать 1 дня с момента поступления и регистрации документов в управление образования. Срок рассмотрения документов Заявителя составляет 3 дня с момента приёма и регистрации документов Заявителя.

Выдача направления осуществляется в течение 3 дней с момента уведомления Заявителя об освобождении места в образовательном учреждении. Зачисление Получателя в образовательное учреждение осуществляется в течение 10 дней с момента предоставления Заявителем в образовательное учреждение путевки-направления и необходимых документов.

Комплектование мест в дошкольное образовательное учреждение на новый учебный год проводится в срок с 01 мая по 01 сентября ежегодно, а в остальное время проводится доукомплектование муниципальных образовательных учреждений, реализующих общеобразовательную программу дошкольного образования на территории Каргатского района, в соответствии с установленными нормативами.

По мнению представителя администрации Каргатского района для предоставления услуги «Предоставление земельных участков для индивидуального жилищного строительства» требуется 105 дней. При этом, указанный срок может быть сокращен до 60 дней.

Необходимо указать, что в данный момент административным регламентов предоставления услуги «Предоставление земельных участков для индивидуального жилищного строительства» установлен срок предоставления услуги - 160 дней. Временные затраты заявителей, связанные со сбором и подготовкой пакета документов, необходимых для получения услуги, представлены в табл. 7.

Таблица 7 – Уровень временных издержек заявителей на подготовку пакета документов, дни

| **№ п/п** | **Наименование муниципальной услуги** | **Временные издержки заявителей** | | |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Минимальное значение** | **Среднее значение** | **Максимальное значение** |
| 2 | Предоставление жилых помещений по договорам социального найма. | 8 | 8 | 8 |
| 3 | Прием заявлений, документов, а также постановка граждан на учет в качестве нуждающихся в жилых помещениях. | 4 | 10,6 | 15 |
| 4 | Оформление и выдача микропроцессорной пластиковой карты «Социальная карта». | 2 | 2 | 2 |
| 5 | Оказание социальной помощи. | 3 | 3,67 | 5 |
| 6 | Прием заявлений и выдача документов о согласовании переустройства и (или) перепланировки жилого помещения. | 30 | 30 | 30 |
| 7 | Принятие документов, а также выдача решений о переводе или об отказе в переводе жилого помещения в нежилое помещение. | 3 | 3 | 3 |
| 9 | Подготовка и выдача разрешения на строительство индивидуальных жилых домов. | 15 | 15 | 15 |
| 12 | Предоставление земельных участков для индивидуального жилищного строительства. | 30 | 30 | 30 |
| 17 | Прием заявлений, постановка на учет и зачисление детей в общеобразователь­ные учреждения, реализующие основ­ную образовательную программу до-школьного образования (дет. сады). | 1 | 1,6 | 2 |
| 18 | Признание жилых помещений муниципального жилищного фонда непригодными для проживания. | 15 | 15 | 15 |

Согласно данным, представленным в табл. 6, наибольшее количество времени на сбор необходимых документов, потребовалось заявителям, обратившимся за получением следующих услуг:

1. Прием заявлений и выдача документов о согласовании переустройства и (или) перепланировки жилого помещения (не более 30 дней).
2. Предоставление земельных участков для индивидуального жилищного строительства (не более 30 дней).

Наименьшие временные затраты на подготовку необходимых документов указали опрошенные, обратившиеся за получением таких услуг как:

1. Оформление и выдача микропроцессорной пластиковой карты «Социальная карта» (не более 2 дней).
2. Принятие документов, а также выдача решений о переводе или об отказе в переводе жилого помещения в нежилое помещение (не более 3 дней).
3. Прием заявлений, постановка на учет и зачисление детей в общеобразовательные учреждения, реализующие основную образовательную программу дошкольного образования (детские сады) (не более 2 дней).

Среднее фактическое значение показателя «Временные затраты на ожидание в очереди для подачи документов» составило 17,2 минуты и 14,3 минуты – для получения результата услуги (табл. 7).

Таблица 8 – Временные затраты заявителей на ожидание в очереди на подачу документов и на получение результата услуги, мин.

| **№ п/п** | **Наименование муниципальной услуги** | **Ожидание в очереди на подачу документов** | | | | **Ожидание в очереди на получение результата услуги** | | | |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Нормативное значение** | **Минимальное значение** | **Среднее значение** | **Максимальное значение** | **Нормативное значение** | **Минимальное значение** | **Среднее значение** | **Максимальное значение** |
| 2 | Предоставление жилых помещений по договорам социального найма. | - | 20 | 20 | 20 | - | 20 | 20 | 20 |
| 3 | Прием заявлений, документов, а также постановка граждан на учет в качестве нуждающихся в жилых помещениях. | - | 15 | 20 | 25 | - | 10 | 13 | 20 |
| 4 | Оформление и выдача микропроцессорной пластиковой карты «Социальная карта». | - | 10 | 10 | 10 | - | 15 | 15 | 15 |
| 5 | Оказание социальной помощи. | - | 15 | 19,17 | 25 | - | 10 | 13,33 | 20 |
| 6 | Прием заявлений и выдача документов о согласовании переустройства и (или) перепланировки жилого помещения. | - | 20 | 20 | 20 | - | 10 | 10 | 10 |
| 7 | Принятие документов, а также выдача решений о переводе или об отказе в переводе жилого помещения в нежилое помещение. | - | 15 | 15 | 15 | - | 15 | 15 | 15 |
| 9 | Подготовка и выдача разрешения на строительство индивидуальных жилых домов. | - | 20 | 20 | 20 | - | 20 | 20 | 20 |
| 12 | Предоставление земельных участков для индивидуального жилищного строительства. | 30 | 10 | 15 | 20 | 30 | 10 | 15 | 20 |
| 17 | Прием заявлений, постановка на учет и зачисление детей в общеобразовательные учреждения, реализующие основную образовательную программу дошкольного образования (детские сады). | 30 | 10 | 13 | 20 | 30 | 10 | 12 | 15 |
| 18 | Признание жилых помещений муниципального жилищного фонда непригодными для проживания. | - | 20 | 20 | 20 | - | 10 | 10 | 10 |

Согласно данным табл. 8 временные затраты заявителей на ожидание в очереди на получение результата услуги составили не более 10 минут при получении следующих услуг:

1. Прием заявлений и выдача документов о согласовании переустройства и (или) перепланировки жилого помещения.
2. Признание жилых помещений муниципального жилищного фонда непригодными для проживания.

Во многих административных регламентах предоставления муниципальных услуг на территории Каргатского района указано на необходимость снижения времени ожидания заявителя в очереди к 2014 году до 15 минут.

Стоит отметить, что максимальные значения временных затрат заявителей на ожидание в очереди на подачу документов и на получение результата муниципальной услуги не превышают 25 минут.

Кроме того, временные издержки на ожидание в очереди по тем услугам, по которым административные регламенты размещены в открытых источниках, не превышают нормативно установленное значение.

Временные затраты на ожидание в очереди на подачу документов не превысили 10 минут только по услуге «Оформление и выдача микропроцессорной пластиковой карты «Социальная карта».

Среднее значение временных затрат на ожидание в очереди на подачу документов составило 16,67 мин., что в 1,11 раз превышает целевой показатель, установленный Концепцией снижения административных барьеров[[34]](#footnote-34) (целевым показателем является сокращение времени ожидания в очереди при обращении заявителя в государственный (муниципальный) орган к 2014 году до 15 минут.)

***4.4. Уровень финансовых издержек.***

Среднее значение фактических официальных расходов при получении муниципальных услуг составило 736,7 руб. Хотя административными регламентами установлено, что все муниципальные услуги, по которым проводился мониторинг, предоставляются бесплатно.

Уровень финансовых издержек заявителей представлен в табл. 9.

Таблица 9 – Уровень финансовых издержек заявителей, руб.

| **№ п/п** | **Наименование муниципальной услуги** | **Нормативное значение** | **Финансовые издержки заявителей** | | |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Минимальное значение** | **Среднее значение** | **Максимальное значение** |
| 2 | Предоставление жилых помещений по договорам социального найма. | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 3 | Прием заявлений, документов, а также постановка граждан на учет в качестве нуждающихся в жилых помещениях. | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 4 | Оформление и выдача микропроцессорной пластиковой карты «Социальная карта». | - | 0 | 0 | 0 |
| 5 | Оказание социальной помощи. | - | 0 | 0 | 0 |
| 6 | Прием заявлений и выдача документов о согласовании переустройства и (или) перепланировки жилого помещения. | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 7 | Принятие документов, а также выдача решений о переводе или об отказе в переводе жилого помещения в нежилое помещение. | 0 | 4 000 | 4 000 | 4 000 |
| 9 | Подготовка и выдача разрешения на строительство индивидуальных жилых домов. | 0 | 200 | 200 | 200 |
| 12 | Предоставление земельных участков для индивидуального жилищного строительства. | 0 | 2 000 | 3 166,67 | 4 000 |
| 17 | Прием заявлений, постановка на учет и зачисление детей в общеобразовательные учреждения, реализующие основную образовательную программу дошкольного образования (детские сады). | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 18 | Признание жилых помещений муниципального жилищного фонда непригодными для проживания. | - | 0 | 0 | 0 |
|  | **В целом по всем услугам** |  | **0** | **736,7** | **4 000** |

Согласно данным, табл. 9, при получении большинства услуг заявители не несли финансовых расходов:

1. Предоставление жилых помещений по договорам социального найма.
2. Прием заявлений, документов, а также постановка граждан на учет в качестве нуждающихся в жилых помещениях.
3. Оформление и выдача микропроцессорной пластиковой карты «Социальная карта».
4. Оказание социальной помощи.
5. Прием заявлений и выдача документов о согласовании переустройства и (или) перепланировки жилого помещения.
6. Прием заявлений, постановка на учет и зачисление детей в общеобразовательные учреждения, реализующие основную образовательную программу дошкольного образования (детские сады).
7. Признание жилых помещений муниципального жилищного фонда непригодными для проживания.

Наибольшие финансовые затраты понести заявители, обратившиеся за получением услуги «Принятие документов, а также выдача решений о переводе или об отказе в переводе жилого помещения в нежилое помещение» - 4 000 руб.

Аналогичный уровень затрат указали респонденты, опрошенные по услуге «Предоставление земельных участков для индивидуального жилищного строительства» - 4 000 руб. Хотя согласно административному регламенту данная услуга предоставляется заявителям бесплатно.

По мнению специалиста администрации Каргатского района сумма официальных затрат заявителей при получении услуги «Предоставление земельных участков для индивидуального жилищного строительства» составляет 5 500 руб. При этом снизить уровень данных затрат не представляется возможным.

6,7% опрошенных отметили, что прибегали к помощи сторонних организаций (посредников) при получении услуги. Указанные респонденты обращались за получением услуги «Предоставление земельных участков для индивидуального жилищного строительства».

Основными причинами обращения к посредникам являются:

1. Сложность получения отдельных документов.
2. Посредник был предложен как условие получения результата.

Стоимость затрат на услуги посредников составила 2 000 руб.

Специалист администрации Каргатского района считает, что практика привлечения посредников по исследуемой услуге не является распространенной. В качестве возможной причины привлечения сторонней организации чиновник указал «сложность прохождения всех процедур получения услуги».

Необходимо отметить, что в ходе мониторинга не выявлено фактов мотивирования чиновников в целях получения интересующей услуги. Опрос специалиста администрации Каргатского района показал, что обращений от заявителей за содействием в получении услуг не поступало.

1. **Проблемы заявителей при получении муниципальных услуг**

43,3% опрошенных указали, что у них не возникло затруднений при получении исследуемых муниципальных услуг. Остальные респонденты отметили, что наибольшие затруднений испытывали по следующим причинам:

1. Сложность заполнения официальных бланков (30,0% опрошенных).

2. Хождение по многим кабинетам (23,3% опрошенных).

3. Отсутствием необходимой информации об услугах (формы отчетности, порядок предоставления, действующие налоги и сборы и др.) (23,3% опрошенных).

4. Отсутствие наглядной информации о порядке получения муниципальной услуги (на стендах, на официальных сайтах органов местного самоуправления и т.д.) (6,7% опрошенных).

5. Низкая культура работников учреждений (6,7% опрошенных).

6. Отсутствие возможности получить консультацию или справочную информацию в органах, предоставляющих муниципальные услуги (6,7% опрошенных).

7. Неудобный режим работы учреждений (3,3% опрошенных).

По мнению представителя органа местного самоуправления наиболее оперативно получить информацию об интересующей услуге заявители могут на официальном сайте администрации Каргатского района.

В качестве этапа, на котором у заявителей возникают основные сложности при получении услуг, большинство респондентов (60%) назвали этап сбора необходимых документов.

Также довольно сложным, по мнению 36,7% заявителей, является прохождение документов в органе власти. 13,3% респондентов отметили, что с основными затруднениями столкнулись при получении результата услуги.

По мнению респондентов, существенно улучшить предоставление муниципальных услуг могут следующие мероприятия:

- налаживание взаимодействия между органами власти (53,3% респондентов);

- изменение действующего законодательства (30,0% респондентов);

- предоставление данной услуги через Интернет (23,3% респондентов).

Представитель органов местного самоуправления указал, что для того чтобы сократить издержки получателей услуг, в том числе неофициальные денежные издержки и временные, необходимо усовершенствовать действующее законодательство.

1. **Общая оценка муниципальных услуг**

Проведенный анализ позволил выявить мнение заявителей о качестве и доступности муниципальных услуг в Каргатском районе, а также оценить уровень административных барьеров по исследуемым услугам по нескольким основаниям, а именно:

1. Количество документов, необходимых в рамках предоставления услуги.

2. Количество обращений в инстанции (учреждения).

3. Уровень временных издержек.

4. Уровень финансовых издержек.

При ответе на вопрос «Удовлетворены ли вы качеством и доступностью предоставления муниципальной услуги?» 68% опрошенных дали положительный ответ:

В целом, *интегральный* *уровень качества и доступности муниципальных услуг составил 59,72%,* что является крайне низким показателем(табл. 10).

Таблица 10 – Интегральный уровень качества, %

| **Номер услуги** | **2** | **3** | **5** | **6** | **7** | **9** | **12** | **18** | **Среднее значение** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Интегральный уровень качества** | 45,0 | 46,83 | 26,67 | 70,14 | 68,33 | 67,5 | 63,33 | 71,39 | **59,72** |

В целях повышения данного показателя может быть рекомендовано следующее:

1. Сокращение сроков предоставления муниципальных услуг.

2. Снижение уровня финансовых затрат заявителей при получении муниципальных услуг.

3. Повышение качества информирования заявителей по вопросам предоставления муниципальной услуги, в том числе с использованием сети Интернет, размещение форм документов, необходимых для получения услуги и образцов их заполнения.

4. Размещение наглядной информации о порядке получения муниципальной услуги (на стендах, на официальных сайтах органов местного самоуправления и т.д.).

5. Организация консультаций или предоставление справочной информации в органах, предоставляющих муниципальные услуги.

6. Повышение культуры работников учреждений, оказывающих муниципальные услуги.

7. Внесение изменений в административные регламенты в целях:

* сокращения и приведение в соответствие с фактическими нормативно установленных сроков ожидания в очереди на подачу документов;
* установления нормативных сроков ожидания в очереди на получение результата услуги;
* исключения норм, противоречащих законодательству, в частности – по вопросам платности муниципальных услуг, а также услуг необходимых и обязательных для получения муниципальных услуг;
* единообразного установления сроков предоставления муниципальных услуг (в календарных днях), а также начала исчисления сроков предоставления услуг.

# ПРИЛОЖЕНИЕ 28. РЕЗУЛЬТАТЫ МОНИТОРИНГА КАЧЕСТВА И ДОСТУПНОСТИ МУНИЦИПАЛЬНЫХ УСЛУГ В КОЛЫВАНСКОМ РАЙОНЕ

## Колыванский район

|  |  |
| --- | --- |
| **Место проведения опроса:** | Администрация Колыванского района  Администрация п.г.т. Колывань |
| **Общее количество опрошенных:** | 40 |
| из них по муниципальным услугам | 32 |

В соответствии с ТЗ в период с 20.02 по 28.02 был проведен мониторинг качества предоставления муниципальных услуг по перечню, определенному Заказчиком.

Исследование проводилось путем опроса получателей услуг непосредственно в точках предоставления услуг – администрациях Колыванского района и п.г.т. Колывань.

В ходе проведения опроса получателей услуг Колыванского района в мониторинг попали 2 государственные услуги: «Назначение и выплата ежемесячной денежной выплаты отдельным категориям граждан» и «Предоставление социальных выплат на строительство (приобретение) жилья в сельской местности Новосибирской области», а также следующие муниципальные услуги, предоставляемые в органах местного самоуправления на территории Колыванского района:

1. Предоставление жилых помещений по договорам социального найма.

2. Прием заявлений, документов, а также постановка граждан на учет в качестве нуждающихся в жилых помещениях.

3. Оказание социальной помощи.

4. Подготовка и выдача разрешения на строительство индивидуальных жилых домов.

5. Подготовка и выдача разрешений на строительство объектов капитального строительства.

6. Предоставление земельных участков для индивидуального жилищного строительства.

7. Выдача специальных разрешений на перевозку тяжеловесных и (или) крупногабаритных грузов по автомобильным дорогам местного значения.

8. Присвоение, изменение и аннулирование адресов объектов недвижимости.

9. Подготовка и утверждение градостроительного плана земельного участка в виде отдельного документа.

10. Прием заявлений, постановка на учет и зачисление детей в общеобразовательные учреждения, реализующие основную образовательную программу дошкольного образования (детские сады).

11. Признание жилых помещений муниципального жилищного фонда непригодными для проживания.

Наиболее востребованной услугой была услуга «Прием заявлений, постановка на учет и зачисление детей в общеобразовательные учреждения, реализующие основную образовательную программу дошкольного образования (детские сады)» (34,4% опрошенных), а также «Оказание социальной помощи» (15,6%) и «Предоставление земельных участков для индивидуального жилищного строительства» (12,5%). Согласно данным, представленным органами местного самоуправления, в 2012 году наиболее востребованными были следующие услуги (табл.\_1):

* Подготовка и утверждение градостроительного плана земельного участка в виде отдельного документа (37,7% обратившихся);
* Подготовка и выдача разрешения на строительство индивидуальных жилых домов (24,79%);
* Присвоение, изменение и аннулирование адресов объектов недвижимости (15%)

Таблица 1 – Востребованность муниципальных услуг по данным ОМСУ

| **№ п/п** | **Наименование муниципальной услуги** | **Кол-во обращений** | **Доля** |
| --- | --- | --- | --- |
| 2 | Предоставление жилых помещений по договорам социального найма | **10** | 0,61% |
| 3 | Прием заявлений, документов, а также постановка граждан на учет в качестве нуждающихся в жилых помещениях | **57** | 3,48% |
| 4 | Оформление и выдача микропроцессорной пластиковой карты «Социальная карта» | **0** | 0,00% |
| 5 | Оказание социальной помощи | **410** | 25,02% |
| 6 | Прием заявлений и выдача документов о согласовании переустройства и (или) перепланировки жилого помещения | **2** | 0,12% |
| 7 | Принятие документов, а также выдача решений о переводе или об отказе в переводе жилого помещения в нежилое помещение | **4** | 0,24% |
| 8 | Предоставление разрешения на отклонение от предельных параметров разрешенного строительства, реконструкции объектов капитального строительства | **6** | 0,37% |
| 9 | Подготовка и выдача разрешения на строительство индивидуальных жилых домов | **227** | 13,85% |
| 10 | Подготовка и выдача разрешений на строительство объектов капитального строительства | **2** | 0,12% |
| 11 | Подготовка и выдача разрешений на ввод объектов капитального строительства в эксплуатацию | **12** | 0,73% |
| 12 | Предоставление земельных участков для индивидуального жилищного строительства | **23** | 1,40% |
| 13 | Выдача специальных разрешений на перевозку тяжеловесных и (или) крупногабаритных грузов по автомобильным дорогам местного значения | **0** | 0,00% |
| 14 | Выдача специальных разрешений на перевозку опасных грузов по автомобильным дорогам местного значения | **0** | 0,00% |
| 15 | Присвоение, изменение и аннулирование адресов объектов недвижимости | **310** | 18,91% |
| 16 | Подготовка и утверждение градостроительного плана земельного участка в виде отдельного документа | **221** | 13,48% |
| 17 | Прием заявлений, постановка на учет и зачисление детей в общеобразовательные учреждения, реализующие основную образовательную программу дошкольного образования (детские сады) | **355** | 21,66% |
| 18 | Признание жилых помещений муниципального жилищного фонда непригодными для проживания | **0** | 0,00% |
|  | **ИТОГО** | **1 639** | **100,0%** |

Ни в одном поселении Колыванского района в 2012 году не отмечено обращений по следующим услугам:

1. Оформление и выдача микропроцессорной пластиковой карты «Социальная карта».
2. Выдача специальных разрешений на перевозку тяжеловесных и (или) крупногабаритных грузов по автомобильным дорогам местного значения.
3. Выдача специальных разрешений на перевозку опасных грузов по автомобильным дорогам местного значения.
4. Признание жилых помещений муниципального жилищного фонда непригодными для проживания.
5. **Нормативно-правовое обеспечение муниципальных услуг**

По запросу Консультанта органами местного самоуправления Колыванского района предоставлены сведения об утверждении административных регламентов предоставления муниципальных услуг всеми поселениями на территории Колыванского района, а также по услугам районного уровня.

В среднем, в каждом поселении утверждено по 3-4 регламента по обследуемым 17 услугам (табл. 2).

Таблица 2 – Уровень регламентации муниципальных услуг в Колыванском районе

| **№ п/п** | **Наименование муниципальной услуги** | **всего регламен­тов** | **уровень регламентации** |
| --- | --- | --- | --- |
| 2 | Предоставление жилых помещений по договорам социального найма | 6 | 50,00% |
| 3 | Прием заявлений, документов, а также постановка граждан на учет в качестве нуждающихся в жилых помещениях | 6 | 50,00% |
| 4 | Оформление и выдача микропроцессорной пластиковой карты «Социальная карта» | 0 | 0,00% |
| 5 | Оказание социальной помощи | 1 | 8,33% |
| 6 | Прием заявлений и выдача документов о согласовании переустройства и (или) перепланировки жилого помещения | 4 | 33,33% |
| 7 | Принятие документов, а также выдача решений о переводе или об отказе в переводе жилого помещения в нежилое помещение | 6 | 50,00% |
| 8 | Предоставление разрешения на отклонение от предельных параметров разрешенного строительства, реконструкции объектов капитального строительства | 4 | 33,33% |
| 9 | Подготовка и выдача разрешения на строительство индивидуальных жилых домов | 8 | 66,67% |
| 10 | Подготовка и выдача разрешений на строительство объектов капитального строительства | 2 | 16,67% |
| 11 | Подготовка и выдача разрешений на ввод объектов капитального строительства в эксплуатацию | 6 | 50,00% |
| 12 | Предоставление земельных участков для индивидуального жилищного строительства | 0 | 0,00% |
| 13 | Выдача специальных разрешений на перевозку тяжеловесных и (или) крупногабаритных грузов по автомобильным дорогам местного значения | 5 | 41,67% |
| 14 | Выдача специальных разрешений на перевозку опасных грузов по автомобильным дорогам местного значения | 0 | 0,00% |
| 15 | Присвоение, изменение и аннулирование адресов объектов недвижимости | 9 | 75,00% |
| 16 | Подготовка и утверждение градостроительного плана земельного участка в виде отдельного документа | 3 | 25,00% |
| 17 | Прием заявлений, постановка на учет и зачисление детей в общеобразовательные учреждения, реализующие основную образовательную программу дошкольного образования (детские сады) | 1 | 8,33% |
| 18 | Признание жилых помещений муниципального жилищного фонда непригодными для проживания | 0 | 0,00% |

Набольшее количество регламентов принято в следующих муниципальных образованиях: Новотырышкинском сельсовете (11), Вьюнском и Пихтовском сельсоветах (по 10). Наиболее высокий уровень регламентации отмечается по следующим услугам:

* Подготовка и выдача разрешения на строительство индивидуальных жилых домов (66,7%);
* Присвоение, изменение и аннулирование адресов объектов недвижимости (75%).

Ни в одном из поселений Колыванского района не утверждены регламенты по следующим услугам:

* Оформление и выдача микропроцессорной пластиковой карты «Социальная карта».
* Предоставление земельных участков для индивидуального жилищного строительства.
* Выдача специальных разрешений на перевозку опасных грузов по автомобильным дорогам местного значения.

Выборочный анализ качества административных регламентов позволил выявить следующие недостатки:

* *отсутствие единообразия при исчислении сроков предоставления услуг* – в одном и том же поселении по одним услугам сроки исчисляются в календарных днях, по другим – в рабочих. Такой подход ухудшает понимание регламентов заявителями;
* *не указано начало исчисления сроков*, либо *в качестве даты начала исчисления сроков приводится дата, неясная для заявителя* (внутренние сроки администрации), что приводит к неоднозначному толкованию и некорректному их исчислению заявителями;
* *по ряду муниципальных услуг указаны заведомо неверные сведения о размере платы за предоставление услуги.* В частности, по таким услугам как «Выдача специальных разрешений на перевозку тяжеловесных и (или) крупногабаритных грузов по автомобильным дорогам местного значения» в соответствии с подпунктом 111 п. 1 статьи 333.33 Налогового кодекса Рос­сийской Федерации взимается государственная пошлина в размере 1 000 руб., в то время как в административных регламентах указывается, что услуга предоставляется бесплатно.

По услугам «Прием заявлений и выдача документов о согласовании переустройства и (или) перепланировки жилого помещения», «Принятие документов, а также выдача решений о переводе или об отказе в переводе жилого помещения в нежилое помещение», «Предоставление разрешения на отклонение от предельных параметров разрешенного строительства, реконструкции объектов капитального строительства», «Подготовка и выдача разрешения на строительство индивидуальных жилых домов», «Подготовка и выдача разрешений на строительство объектов капитального строительства», «Подготовка и выдача разрешений на ввод объектов капитального строительства в эксплуатацию» в административных регламентах указывается, что услуги, необходимые и обязательные для получения муниципальных услуг, предоставляются бесплатно, в то время как для получения указанных услуг требуется изготовление проектной документации, которое осуществляется по рыночным ценам.

В дальнейшем при оценке параметров качества и доступности предо­ставления муниципальных услуг органами местного самоуправления Колыванского района, в том числе при оценке уровня временных и финансовых издержек заявителей, использованы нормативные значения этих параметров, установленные в административных регламентах п.г.т. Колывань.

1. **Оценка доступности услуг**

Среднее значение уровня доступности по муниципальным услугам составило 4,16 балла по пятибалльной шкале, что можно оценить как выше чем «удовлетворительно» (табл. 3).

Таблица 3 – Уровень доступности муниципальных услуг

| **Подкритерий доступности услуг** | **2** | **3** | **5** | **9** | **10** | **12** | **13** | **15** | **16** | **17** | **18** | **Среднее значение** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Доступность информации о порядке предоставления услуги | 5 | 4 | 3,6 | 3 | 4 | 3,75 | 3,5 | 3,5 | 5 | 5 | 3 | ***3,94*** |
| Полнота и понятность предоставленной информации | 5 | 4 | 3,8 | 3 | 4 | 3,5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 3 | ***4,03*** |
| Удобство графика работы | 5 | 5 | 4 | 3,67 | 5 | 4 | 5 | 3,5 | 5 | 5 | 5 | ***4,56*** |
| Получение информации о ста­дии рассмотрения обращения | 5 | 4 | 3,8 | 3,33 | 5 | 3,75 | 4 | 3,5 | 5 | 4,82 | 3 | ***4,11*** |
| ***Среднее значение*** | ***5*** | ***4,25*** | ***3,8*** | ***3,25*** | ***4,5*** | ***3,75*** | ***4,13*** | ***3,63*** | ***5*** | ***4,96*** | ***3,5*** | ***4,16*** |

Здесь и далее по Колыванскому району применяется следующая кодификация услуг:

*(2) Предоставление жилых помещений по договорам социального найма*

*(3) Прием заявлений, документов, а также постановка граждан на учет в качестве нуждающихся в жилых помещениях*

*(5) Оказание социальной помощи*

*(9) Подготовка и выдача разрешения на строительство индивидуальных жилых домов.*

*(10) Подготовка и выдача разрешений на строительство объектов капитального строительства*

*(12) Предоставление земельных участков для индивидуального жилищного строительства.*

*(13) Выдача специальных разрешений на перевозку тяжеловесных и (или) крупногабаритных грузов по автомобильным дорогам местного назначения.*

*(15) Присвоение, изменение и аннулирование адресов объектов недвижимости.*

*(16) Подготовка и утверждение градостроительного плана земельного участка в виде отдельного документа*

*(17) Прием заявлений, постановка на учет и зачисление детей в общеобразовательные учреждения, реализующие основную образовательную программу дошкольного образования (детские сады)*

*(18) Признание жилых помещений муниципального жилищного фонда непригодными для проживания*

Максимально возможную оценку доступности (5 баллов) заявители дали по следующим услугам:

* предоставление жилых помещений по договорам социального найма
* подготовка и утверждение градостроительного плана земельного участка в виде отдельного документа

Наименьшие оценки по параметру «доступность» получили от заявителей следующие услуги:

* подготовка и выдача разрешений на строительство индивидуальных жилых домов (3,25 балла);
* признание жилых помещений муниципального жилищного фонда непригодными для проживания (3,5 балла);
* присвоение, изменение и аннулирование адресов объектов недвижимости (3,63 балла).

Кроме того, ниже среднего получила оценку доступность следующих услуг:

* оказание социальной помощи;
* предоставление земельных участков для индивидуального жилищного строительства;
* выдача специальных разрешений на перевозку тяжеловесных и (или) крупногабаритных грузов по автомобильным дорогам местного значения.

Менее всего респонденты удовлетворены показателем «Доступность информации о порядке предоставления услуги», который оценили в 3,94.

Наибольший балл опрошенные присвоили по показателю «Удобство графика работы» - 4,56 балла.

1. **Оценка уровня качества услуг**

Среднее значение уровня качества по муниципальным услугам составило 4,31 балла, что можно оценить как «хорошо» (табл. 4).

Таблица 4 – Уровень качества муниципальных услуг

| **Подкритерий качества услуг** | **2** | **3** | **5** | **9** | **10** | **12** | **13** | **15** | **16** | **17** | **18** | **Среднее значение** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Вежливость сотрудников, предоставляющих услугу | 5 | 5 | 3,6 | 3,33 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4,82 | 4 | ***4,34*** |
| Комфортность оказания услуги | 5 | 5 | 3,6 | 3,33 | 5 | 4 | 4 | 3,5 | 5 | 4,82 | 4 | ***4,30*** |
| Качество оказания услуги (точность и правильность заполнения документов сотрудниками) | 5 | 5 | 3,8 | 3,33 | 5 | 3,75 | 4 | 3,5 | 5 | 4,91 | 4 | ***4,30*** |
| ***Среднее значение*** | ***5*** | ***5*** | ***3,67*** | ***3,33*** | ***5*** | ***3,92*** | ***4*** | ***3,67*** | ***5*** | ***4,85*** | ***4*** | ***4,31*** |

Максимально высоко (5 баллов) заявители оценили качество следующих услуг:

* предоставление жилых помещений по договорам социального найма;
* прием заявлений, документов, а также постановка граждан на учет в качестве нуждающихся в жилых помещениях;
* подготовка и выдача разрешений на строительство объектов капитального строительства;
* подготовка и утверждение градостроительного плана земельного участка в виде отдельного документа.

Существенно ниже среднего значения оценено заявителями качество следующих услуг:

* подготовка и выдача разрешения на строительство индивидуальных жилых домов (3,3 балла);
* оказание социальной помощи (3,67 балла);
* присвоение, изменение и аннулирование адресов объектов недвижимости (3,67 балла).

Наиболее высоко из всех подкритериев оценки качества услуги заявители оценили вежливость сотрудников, однако существенной дифференциации между оценкой различных подкритериев параметра «качество услуги» не выявлено.

1. **Оценка уровня административных барьеров**

Уровень административных барьеров определяется комплексом показателей:

***4.1. Количество документов в рамках предоставления услуги.***

В ходе мониторинга оценивалось, какое количество документов необходимо было предоставить заявителям, чтобы получить интересующую услугу. Фактические значения по всем муниципальным услугам представлены в табл. 5.

Таблица 5 – Количество документов, необходимых в рамках предоставления услуг

| **Кол-во док-в** | **2** | **3** | **5** | **9** | **10** | **12** | **13** | **15** | **16** | **17** | **18** | **в целом по всем услугам** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| минимум | 1 | 8 | 3 | 10 | 7 | 5 | 4 | 5 | 4 | 2 | 8 | 1 |
| среднее значение | 1 | 8 | 4,25 | 10 | 7 | 7 | 5 | 6 | 4 | 2,91 | 8 | 5,74 |
| максимум | 1 | 8 | 5 | 10 | 7 | 8 | 6 | 7 | 4 | 4 | 8 | 10 |

Согласно данным табл. 5 наибольшее количество документов (максимальное значение) предоставляли респонденты, обратившиеся за получением следующих услуг:

* подготовка и выдача разрешения на строительство индивидуальных жилых домов (до 10);
* прием заявлений, документов, а также постановка граждан на учет в качестве нуждающихся в жилых помещениях (до 8);
* предоставление земельных участков для индивидуального жилищного строительства (до 8);
* признание жилых помещений муниципального жилищного фонда непригодными для проживания (до 8).

Наименьшее количество документов потребовалось предоставить заявителям, обратившимся за получением муниципальных услуг «Предоставление жилых помещений по договорам социального найма» (1 документ), «Подготовка и утверждение градостроительного плана земельного участка в виде отдельного документа» и «Прием заявлений, постановка на учет и зачисление детей в общеобразовательные учреждения, реализующие основную образовательную программу дошкольного образования (детские сады)» - от 2-х до 4-х документов.

***4.2. Количество обращений в инстанции (учреждения).***

В соответствии с целевыми индикаторами долгосрочной целевой программы «Снижение административных барьеров, оптимизация и повышение качества предоставления государственных и муниципальных услуг, в том числе на базе многофункциональных центров организации предоставления государственных и муниципальных услуг в Новосибирской области на 2011 - 2013 годы», утвержденной Постановлением Правительства Новосибирской области от 29.06.2011 № 281-п, на момент завершения ее реализации:

- среднее число обращений заявителя в орган государственной власти Новосибирской области (орган местного самоуправления) для получения одной государственной (муниципальной) услуги – 1;

- среднее число обращений заявителя в орган государственной власти Новосибирской области (орган местного самоуправления) для получения одной государственной (муниципальной) услуги, связанной со сферой предпринимательской деятельности – 2.

Среднее фактическое количество обращений заявителей в различные инстанции и учреждения для получения муниципальной услуги, выявленное в ходе мониторинга, представлено в табл. 6.

Таблица 6 – Количество обращений в инстанции (учреждения)

| **Кол-во инстанций** | **2** | **3** | **5** | **9** | **10** | **12** | **13** | **15** | **16** | **17** | **18** | **в целом по всем услугам** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| минимум | 1 | 3 | 0 | 6 | 4 | 3 | 2 | 3 | 4 | 1 | 3 | 0 |
| среднее значение | 1 | 3 | 1,8 | 6 | 4 | 4,25 | 3 | 3 | 4 | 1,2 | 3 | 3,1 |
| максимум | 1 | 3 | 3 | 6 | 4 | 6 | 4 | 3 | 4 | 2 | 3 | 6 |

Среднее количество обращений заявителей Колыванского района в различные инстанции и учреждения составило почти 3,1 раза.

Наибольшее количество инстанций для сбора документов заявители указали по следующим услугам:

* подготовка и выдача разрешения на строительство индивидуальных жилых домов (до 6);
* прием заявлений, документов, а также постановка граждан на учет в качестве нуждающихся в жилых помещениях (до 6).

Именно по указанным услугам отмечено максимальное количество документов, которое потребовалось представить заявителям при получении услуги.

Наименьшее количество обращений было зафиксировано по услуге «Предоставление жилых помещений по договорам социального найма» (1 обращение).

В среднем 21,9% респондентов отметили необходимость повторного обращения в один и тот же орган при получении услуги. По услугам «Прием заявлений, документов, а также постановка граждан на учет в качестве нуждающихся в жилых помещениях» и «Подготовка и выдача разрешений на строительство объектов капитального строительства» все респонденты (100%) указали на необходимость повторных обращений, в один и тот же орган.

Большинство тех, кому пришлось обращаться повторно в одни и тот же орган, указали, что таких обращений было 2, но в отдельных случаях по услуге «Подготовка и выдача разрешения на строительство индивидуальных жилых домов» респонденты указали, что приходилось обращаться до 4-х раз.

Не пришлось повторно обращаться в один и тот же орган заявителям по услугам:

* предоставление жилых помещений по договорам социального найма;
* оказание социальной помощи;
* выдача специальных разрешений на перевозку тяжеловесных и (или) крупногабаритных грузов по автомобильным дорогам местного значения;
* присвоение, изменение и аннулирование адресов объектов недвижимости;
* подготовка и утверждение градостроительного плана земельного участка в виде отдельного документа;
* признание жилых помещений муниципального жилищного фонда непригодными для проживания.

***4.3. Уровень временных издержек заявителей***

В среднем временные затраты на получение муниципальных услуг составили, по результатам опроса 85,73 дней (табл. 7).

Таблица 7 – Уровень временных издержек заявителей при получении муниципальной услуги, календарных дней

| **Срок получения услуги** | **2** | **3** | **5** | **9** | **10** | **12** | **13** | **15** | **16** | **17** | **18** | **в целом по всем услугам** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| ***норматив*** | ***30[[35]](#footnote-35)*** | ***30[[36]](#footnote-36)*** | ***-*** | ***30[[37]](#footnote-37)*** | ***10[[38]](#footnote-38)*** | ***30[[39]](#footnote-39)*** | ***-*** | ***30[[40]](#footnote-40)*** | ***10[[41]](#footnote-41)*** | ***-[[42]](#footnote-42)*** | ***30[[43]](#footnote-43)*** | ***25*** |
| минимальн.значение | 1 | 180 | 0 | 180 | 70 | 52 | 18 | 45 | 30 | 2 | 40 | 0 |
| среднее значение | 1 | 180 | 24,6 | 190 | 70 | 100,7 | 39 | 47,5 | 30 | 220,3 | 40 | 85,73 |
| максим.  значение | 1 | 180 | 50 | 200 | 70 | 160 | 60 | 50 | 30 | 1095 | 40 | 1 095 |

Как показывает информация, представленная в табл. 7, нормативные сроки нарушаются по 7-ми услугам:

1. Прием заявлений, документов, а также постановка граждан на учет в качестве нуждающихся в жилых помещениях (в среднем сроки превышены в 6 раз);

2. Подготовка и выдача разрешения на строительство индивидуальных жилых домов (в среднем сроки превышены в 6,3 раза, максимальное превышение – до 6,7 раз);

3. Подготовка и выдача разрешений на строительство объектов капитального строительства (превышение в 7 раз);

4. Предоставление земельных участков для индивидуального жилищного строительства (в среднем сроки превышены в 3,36 раза, максимальное превышение в 5,33 раза);

5. Присвоение, изменение и аннулирование адресов объектов недвижимости (в среднем сроки превышены в 1,58 раз, максимальное превышение в 1,7 раз);

6. Подготовка и утверждение градостроительного плана земельного участка в виде отдельного документа (превышение в 3 раза);

7. Признание жилых помещений муниципального жилищного фонда непригодными для проживания (превышение в 1,33 раза).

По указанным услугам ни один респондент не указал, что получил услугу в нормативно установленный срок. Среднее фактическое значение показателя «Временные затраты на ожидание в очереди для подачи документов» составило 2,15 минуты и 1,98 минуты – для получения результата услуги (табл. 8). Это существенно ниже, чем нормативно установленное значение времени ожидания (30 минут). Максимальное время ожидания, отмечено хотя бы одним заявителем – 10 минут. Во многих административных регламентах предоставления муниципальных услуг на территории Колыванского района указано на необходимость снижения времени ожидания заявителя в очереди к 2014 году до 15 минут. Фактически данное требование уже выполнено.

Таблица 8 – Временные затраты заявителей на ожидание в очереди, минут

| **Время ожидания** | **2** | **3** | **5** | **9** | **10** | **12** | **13** | **15** | **16** | **17** | **18** | **в целом по всем услугам** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **для подачи документов** | | | | | | | | | | | | |
| ***норматив*** | ***30*** | ***30*** | ***-*** | ***30*** | ***30*** | ***30*** | ***-*** | ***30*** | ***30*** | ***30*** | ***30*** | ***30*** |
| минимальное значение | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 5 | **0** |
| среднее значение | 0 | 0 | 2 | 6,7 | 0 | 2,5 | 2,5 | 5 | 0 | 0 | 5 | **2,15** |
| максимальное значение | 0 | 0 | 10 | 10 | 0 | 10 | 5 | 10 | 0 | 0 | 5 | **10** |
| **для получения результата** | | | | | | | | | | | | |
| ***норматив*** | - | - | - | - | - | - | - | - | 30 | - | - |  |
| минимальное значение | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 5 | **0** |
| среднее значение | 0 | 0 | 0 | 3,3 | 0 | 7,5 | 5 | 0 | 0 | 0,9 | 5 | **1,98** |
| максимальное значение | 0 | 0 | 0 | 10 | 0 | 20 | 10 | 0 | 0 | 10 | 5 | **20** |

Время ожидания в очереди на получение результата услуги установлено только в одном административном регламенте предоставления услуги по подготовке и утверждению градостроительного плана земельного участка р.п. Колывань.

***4.4. Уровень финансовых издержек.***

Среднее значение фактических официальных расходов при получении муниципальных услуг составило 1 800,0 руб. Хотя административными регламентами установлено, что все муниципальные услуги, по которым проводился мониторинг, предоставляются бесплатно.

Согласно данным, табл. 9, финансовые затраты понесли заявители, обратившиеся за получением услуги «Подготовка и выдача разрешения на строительство индивидуальных жилых домов». Сумма финансовых затрат опрошенных составила 18 000 руб.

Таблица 9 – Сумма официальных расходов на получение услуги, руб.

| **Стоимость услуги** | **2** | **3** | **5** | **9** | **10** | **12** | **13** | **15** | **16** | **17** | **18** | **в целом по всем услугам** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| ***нормативное значение*** | ***0*** | ***0*** | ***-*** | ***0*** | ***0*** | ***0*** | ***-*** | ***0*** | ***0*** | ***0*** | ***0*** | ***0*** |
| минимальное значение | 0 | 0 | 0 | 18 000 |  | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | **0** |
| среднее значение | 0 | 0 | 0 | 18 000 |  | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | **1 800** |
| максимальное значение | 0 | 0 | 0 | 18 000 |  | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | **18 000** |

Остальные услуги, попавшие в мониторинг, предоставлялись заявителям на бесплатной основе.

В ходе мониторинга респонденты указали на необходимость обращения к услугам посредников (сторонних организаций) по следующим услугам:

* прием заявлений, документов, а также постановка граждан на учет в качестве нуждающихся в жилых помещениях (100%);
* подготовка и выдача разрешения на строительство индивидуальных жилых домов (100%);
* подготовка и выдача разрешений на строительство объектов капитального строительства (100%);
* предоставление земельных участков для индивидуального жилищного строительства (50%).

Следует отметить, что по указанным услугам посредник был предложен как условие получения результата услуги, а именно:

* прием заявлений, документов, а также постановка граждан на учет в качестве нуждающихся в жилых помещениях (100%);
* подготовка и выдача разрешения на строительство индивидуальных жилых домов (100%);
* подготовка и выдача разрешений на строительство объектов капитального строительства (100%);
* предоставление земельных участков для индивидуального жилищного строительства (25%).

Кроме этого, в качестве причин привлечения посредников респонденты назвали следующие:

* *сложность получения отдельных документов*;
* *обеспечение более качественного и оперативного оформления документов.*

Сумму затрат на услуги посредников указали только заявители, обратившиеся за получением услуги «подготовка и выдача разрешения на строительство индивидуальных жилых домов». Она составила 2 000 руб.

Необходимо отметить, что в ходе мониторинга выявлен факт мотивирования чиновников (подарком) в целях получения услуги «Выдача специальных разрешений на перевозку тяжеловесных и (или) крупногабаритных грузов по автомобильным дорогам местного значения». Данный факт отметили половина респондентов, обратившихся за получением данной услуги.

Опрос специалиста администрации Колыванского района показал, что обращений от заявителей за содействием в получении услуг не поступало.

1. **Проблемы заявителей при получении муниципальных услуг**

Половина опрошенных указали, что у них не возникло затруднений при получении рассматриваемых муниципальных услуг.

Среди остальных респондентов наибольшее недовольство вызывают аспекты, связанные с профессиональным уровнем сотрудников органов власти и заполнением бланков:

1. Сложность заполнения официальных бланков (40,6% опрошенных).

2. Хождение по многим кабинетам (или учреждениям) (28,1% опрошенных).

3. Недостаточный профессиональный уровень работников учреждений (12,5% опрошенных).

4. Низкая культура работников учреждений (6,3% опрошенных).

5. Дороговизна услуг (пошлин, платежей) (6,3% опрошенных).

Следует отметить, что на вымогательство не пожаловался ни один респондент.

Каждый третий респондент (31,3%) ответил, что ни на одном из этапов не испытывал затруднений при получении интересующей услуги.

В качестве этапа, на котором у заявителей возникают основные сложности при получении услуг, половина респондентов назвали этап сбора необходимых документов и 34,4% - прохождение документов в органах власти. 18,8% опрошенных указали, что основные сложности испытывали при подаче документов в орган власти. Наименьшее количество заявителей (9,4%) отметили, что сложнее всего было получить результат услуги.

Основным направлением повышения качества и доступности муниципальных услуг заявители видят налаживание взаимодействия между органами власти: в среднем 43,8% опрошенных посчитали это решением проблемы. Также в качестве направления повышения называли изменение действующего законодательства (31,3%). Организация предоставления услуги через интернет не вызвала энтузиазма у опрошенных (только 3,1% респондентов посчитали это путем к повышению качества и доступности).

Стоит отметить, что ни один из опрошенных не высказал мнения, что предоставление услуг в МФЦ сможет изменить сложившуюся ситуацию в лучшую сторону.

1. **Общая оценка муниципальных услуг**

На вопрос «Удовлетворены ли вы качеством и доступностью предоставления муниципальной услуги?» дали утвердительный ответ 71,9% опрошенных, что является низким показателем (табл. 11)

Таблица 11 – Общий уровень удовлетворенности, %

| **Номер услуги** | **2** | **3** | **5** | **9** | **10** | **12** | **13** | **15** | **16** | **17** | **18** | **В целом** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Уровень удовлетворенности** | 100 | 100 | 80 | 66,7 | 100 | 50 | 50 | 50 | 100 | 72,7 | 100 | 71,9 |

Не удовлетворены заявители качеством и доступностью следующих услуг:

* предоставление земельных участков для индивидуального жилищного строительства (50%);
* выдача специальных разрешений на перевозку тяжеловесных и (или) крупногабаритных грузов по автомобильным дорогам местного значения (50%);
* присвоение, изменение и аннулирование адресов объектов недвижимости (50%).

*Интегральный* *уровень качества и доступности муниципальных услуг составил 84,7%* (табл. 12)

Таблица 12 – Интегральный уровень качества, %

| **Номер услуги** | **2** | **3** | **5** | **9** | **10** | **12** | **13** | **15** | **16** | **17** | **18** | **В целом по услугам** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Интегра-льный уровень качества** | 100 | 92,5 | 74,7 | 65,8 | 95 | 76,7 | 81,3 | 72,9 | 100 | 98,1 | 75 | 84,7 |

В целях повышения данного показателя может быть рекомендовано следующее:

1. Организация предоставления муниципальных услуг в МФЦ

2. Сокращение сроков предоставления муниципальных услуг.

3. Внесение изменений в административные регламенты в целях:

* сокращения и приведение в соответствие с фактическими нормативно установленных сроков ожидания в очереди на подачу документов;
* установления нормативных сроков ожидания в очереди на получение результата услуги;
* исключения норм, противоречащих законодательству, в частности – по вопросам платности муниципальных услуг, а также услуг необходимых и обязательных для получения муниципальных услуг;
* единообразного установления сроков предоставления муниципальных услуг (в календарных днях), а также начала исчисления сроков предоставления услуг.

4. Повышение качества информирования заявителей по вопросам предоставления муниципальной услуги, в том числе с использованием сети Интернет, размещение форм документов, необходимых для получения услуги и образцов их заполнения.

5. Повышение культуры работников учреждений, оказывающих муниципальные услуги.

6. Организация консультаций или предоставление справочной информации в органах, предоставляющих муниципальные услуги.

# ПРИЛОЖЕНИЕ 29. РЕЗУЛЬТАТЫ МОНИТОРИНГА КАЧЕСТВА И ДОСТУПНОСТИ МУНИЦИПАЛЬНЫХ УСЛУГ В КОЧЕНЕВСКОМ РАЙОНЕ

## Коченевский район

|  |  |
| --- | --- |
| **Место проведения опроса:** | Администрация Коченевского района  Администрация п.г.т. Коченево |
| **Общее количество опрошенных:** | 75 |
| из них по муниципальным услугам | 57 |

В соответствии с ТЗ в период с 20.02 по 28.02 был проведен мониторинг качества предоставления муниципальных услуг по перечню, определенному Заказчиком.

Исследование проводилось путем опроса получателей услуг непосредственно в точках предоставления услуг – администрациях Коченевского района и п.г.т. Коченево.

В ходе проведения опроса получателей услуг Коченевского района в мониторинг попали 2 государственные услуги: «Назначение и выплата ежемесячной денежной выплаты отдельным категориям граждан» и «Предоставление социальных выплат на строительство (приобретение) жилья в сельской местности Новосибирской области», а также следующие муниципальные услуги, предоставляемые в органах местного самоуправления на территории Коченевского района:

1. Предоставление жилых помещений по договорам социального найма.

2. Прием заявлений, документов, а также постановка граждан на учет в качестве нуждающихся в жилых помещениях.

3. Оформление и выдача микропроцессорной пластиковой карты «Социальная карта».

4. Оказание социальной помощи

5. Прием заявлений и выдача документов о согласовании переустройства и (или) перепланировки жилого помещения

6. Принятие документов, а также выдача решений о переводе или об отказе в переводе жилого помещения в нежилое помещение

7. Подготовка и выдача разрешения на строительство индивидуальных жилых домов.

8. Предоставление земельных участков для индивидуального жилищного строительства.

9. Прием заявлений, постановка на учет и зачисление детей в общеобразовательные учреждения, реализующие основную образовательную программу дошкольного образования (детские сады).

10. Признание жилых помещений муниципального жилищного фонда непригодными для проживания.

Наиболее востребованной услугой была услуга «Предоставление земельных участков для индивидуального жилищного строительства» (33,3% опрошенных), а также «Присвоение, изменение и аннулирование адресов объектов недвижимости» (26,3%).

Согласно данным, представленным органами местного самоуправления, в 2012 году наиболее востребованными были следующие услуги (табл.\_1):

* оказание социальной помощи (71,16% обратившихся);
* прием заявлений, постановка на учет и зачисление детей в общеобразовательные учреждения, реализующие основную образовательную программу дошкольного образования (детские сады) (5,97%);
* подготовка и выдача разрешения на строительство индивидуальных жилых домов (5,33%).

Таблица 1 – Востребованность муниципальных услуг по данным ОМСУ

| **№ п/п** | **Наименование муниципальной услуги** | **Кол-во обращений** | **Доля** |
| --- | --- | --- | --- |
| 2 | Предоставление жилых помещений по договорам социального найма | **57** | 0,85% |
| 3 | Прием заявлений, документов, а также постановка граждан на учет в качестве нуждающихся в жилых помещениях | **69** | 1,02% |
| 4 | Оформление и выдача микропроцессорной пластиковой карты «Социальная карта» | **0** | 0,00% |
| 5 | Оказание социальной помощи | **4 794** | 71,16% |
| 6 | Прием заявлений и выдача документов о согласовании переустройства и (или) перепланировки жилого помещения | **16** | 0,24% |
| 7 | Принятие документов, а также выдача решений о переводе или об отказе в переводе жилого помещения в нежилое помещение | **0** | 0,00% |
| 8 | Предоставление разрешения на отклонение от предельных параметров разрешенного строительства, реконструкции объектов капитального строительства | **0** | 0,00% |
| 9 | Подготовка и выдача разрешения на строительство индивидуальных жилых домов | **359** | 5,33% |
| 10 | Подготовка и выдача разрешений на строительство объектов капитального строительства | **66** | 0,98% |
| 11 | Подготовка и выдача разрешений на ввод объектов капитального строительства в эксплуатацию | **123** | 1,83% |
| 12 | Предоставление земельных участков для индивидуального жилищного строительства | **317** | 4,71% |
| 13 | Выдача специальных разрешений на перевозку тяжеловесных и (или) крупногабаритных грузов по автомобильным дорогам местного значения | **0** | 0,00% |
| 14 | Выдача специальных разрешений на перевозку опасных грузов по автомобильным дорогам местного значения | **29** | 0,43% |
| 15 | Присвоение, изменение и аннулирование адресов объектов недвижимости | **210** | 3,12% |
| 16 | Подготовка и утверждение градостроительного плана земельного участка в виде отдельного документа | **295** | 4,38% |
| 17 | Прием заявлений, постановка на учет и зачисление детей в общеобразовательные учреждения, реализующие основную образовательную программу дошкольного образования (детские сады) | **402** | 5,97% |
| 18 | Признание жилых помещений муниципального жилищного фонда непригодными для проживания | **0** | 0,00% |
|  | **ИТОГО** | **6 737** | **100,0%** |

Ни в одном поселении Коченевского района в 2012 году не отмечено обращений по следующим услугам:

1. Оформление и выдача микропроцессорной пластиковой карты «Социальная карта».

2. Принятие документов, а также выдача решений о переводе или об отказе в переводе жилого помещения в нежилое помещение.

3. Предоставление разрешения на отклонение от предельных параметров разрешенного строительства, реконструкции объектов капитального строительства.

4. Выдача специальных разрешений на перевозку тяжеловесных и (или) крупногабаритных грузов по автомобильным дорогам местного значения.

5. Признание жилых помещений муниципального жилищного фонда непригодными для проживания.

1. **Нормативно-правовое обеспечение муниципальных услуг**

По запросу Консультанта органами местного самоуправления Коченевского района предоставлены сведения об утверждении административных регламентов предоставления муниципальных услуг всеми поселениями на территории Коченевского района, а также по услугам районного уровня.

Данные представлены только администрацией Коченевского района (табл. 2).

Таблица 2 – Уровень регламентации муниципальных услуг в Коченевском районе

| **№ п/п** | **Наименование муниципальной услуги** | **всего регламен­тов** | **уровень регламентации** |
| --- | --- | --- | --- |
| 2 | Предоставление жилых помещений по договорам социального найма | **0** | 0,00% |
| 3 | Прием заявлений, документов, а также постановка граждан на учет в качестве нуждающихся в жилых помещениях | **0** | 0,00% |
| 4 | Оформление и выдача микропроцессорной пластиковой карты «Социальная карта» | **0** | 0,00% |
| 5 | Оказание социальной помощи | **0** | 0,00% |
| 6 | Прием заявлений и выдача документов о согласовании переустройства и (или) перепланировки жилого помещения | **1** | 16,7% |
| 7 | Принятие документов, а также выдача решений о переводе или об отказе в переводе жилого помещения в нежилое помещение | **0** | 0,00% |
| 8 | Предоставление разрешения на отклонение от предельных параметров разрешенного строительства, реконструкции объектов капитального строительства | **0** | 0,00% |
| 9 | Подготовка и выдача разрешения на строительство индивидуальных жилых домов | **1** | 16,7% |
| 10 | Подготовка и выдача разрешений на строительство объектов капитального строительства | **1** | 16,7% |
| 11 | Подготовка и выдача разрешений на ввод объектов капитального строительства в эксплуатацию | **1** | 16,7% |
| 12 | Предоставление земельных участков для индивидуального жилищного строительства | **0** | 0,00% |
| 13 | Выдача специальных разрешений на перевозку тяжеловесных и (или) крупногабаритных грузов по автомобильным дорогам местного значения | **0** | 0,00% |
| 14 | Выдача специальных разрешений на перевозку опасных грузов по автомобильным дорогам местного значения | **0** | 0,00% |
| 15 | Присвоение, изменение и аннулирование адресов объектов недвижимости | **0** | 0,00% |
| 16 | Подготовка и утверждение градостроительного плана земельного участка в виде отдельного документа | **1** | 16,7% |
| 17 | Прием заявлений, постановка на учет и зачисление детей в общеобразовательные учреждения, реализующие основную образовательную программу дошкольного образования (детские сады) | **1** | 16,7% |
| 18 | Признание жилых помещений муниципального жилищного фонда непригодными для проживания | **0** | 0,00% |

Выборочный анализ качества административных регламентов позволил выявить следующие недостатки:

* *отсутствие единообразия при исчислении сроков предоставления услуг* – в одном и том же поселении по одним услугам сроки исчисляются в календарных днях, по другим – в рабочих. Такой подход ухудшает понимание регламентов заявителями;
* *не указано начало исчисления сроков*, либо *в качестве даты начала исчисления сроков приводится дата, неясная для заявителя* (внутренние сроки администрации), что приводит к неоднозначному толкованию и некорректному их исчислению заявителями;
* *по ряду муниципальных услуг указаны заведомо неверные сведения о размере платы за предоставление услуги.* По услугам «Прием заявлений и выдача документов о согласовании переустройства и (или) перепланировки жилого помещения», «Принятие документов, а также выдача решений о переводе или об отказе в переводе жилого помещения в нежилое помещение», «Подготовка и выдача разрешения на строительство индивидуальных жилых домов», «Подготовка и выдача разрешений на строительство объектов капитального строительства», «Подготовка и выдача разрешений на ввод объектов капитального строительства в эксплуатацию» в административных регламентах указывается, что услуги, необходимые и обязательные для получения муниципальных услуг, предоставляются бесплатно, в то время как для получения указанных услуг требуется изготовление проектной документации, которое осуществляется по рыночным ценам.

В дальнейшем при оценке параметров качества и доступности предо­ставления муниципальных услуг органами местного самоуправления Коченевского района, в том числе при оценке уровня временных и финансовых издержек заявителей, использованы нормативные значения этих параметров, установленные в административных регламентах п.г.т. Коченево.

1. **Оценка доступности услуг**

Среднее значение уровня доступности по муниципальным услугам составило 3,36 балла по пятибалльной шкале, что можно оценить как «удовлетворительно» (табл. 3).

Таблица 3 – Уровень доступности муниципальных услуг

| **Подкритерий доступности услуг** | **2** | **3** | **4** | **5** | **6** | **7** | **9** | **12** | **17** | **18** | **Среднее значение** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Доступность информации о порядке предоставления услуги | 2,5 | 3 | 4,5 | 3,73 | 3 | 2 | 4 | 3,63 | 4,2 | 3 | ***3,36*** |
| Полнота и понятность предоставленной информации | 2,5 | 3 | 4,5 | 3,73 | 3 | 2 | 4 | 3,68 | 4,2 | 3 | ***3,36*** |
| Удобство графика работы | 3 | 3 | 4,5 | 3,6 | 3 | 3 | 3,25 | 3,53 | 4 | 2 | ***3,29*** |
| Получение информации о ста­дии рассмотрения обращения | 3 | 3 | 4,5 | 3,73 | 3 | 2 | 4 | 3,84 | 4,2 | 3 | ***3,43*** |
| ***Среднее значение*** | ***2,75*** | ***3,00*** | ***4,50*** | ***3,70*** | ***3,00*** | ***2,25*** | ***3,81*** | ***3,67*** | ***4,15*** | ***2,75*** | ***3,36*** |

Здесь и далее по Коченевскому району применяется следующая кодификация услуг:

*(2) Предоставление жилых помещений по договорам социального найма*

*(3) Прием заявлений, документов, а также постановка граждан на учет в качестве нуждающихся в жилых помещениях.*

*(4) Оформление и выдача микропроцессорной пластиковой карты «Социальная карта»*

*(5) Оказание социальной помощи.*

*(6) Прием заявлений и выдача документов о согласовании переустройства и (или) перепланировки жилого помещения.*

*(7) Принятие документов, а также выдача решений о переводе или об отказе в переводе жилого помещения в нежилое помещение.*

*(9) Подготовка и выдача разрешения на строительство индивидуальных жилых домов.*

*(12) Предоставление земельных участков для индивидуального жилищного строительства.*

*(17) Прием заявлений, постановка на учет и зачисление детей в общеобразовательные учреждения, реализующие основную образовательную программу дошкольного образования (детские сады)*

*(18) Признание жилых помещений муниципального жилищного фонда непригодными для проживания*

Ни по одной из услуг заявители не поставили максимально возможную оценку доступности (5 баллов).

Более всего респонденты довольны доступностью следующих услуг:

* оформление и выдача микропроцессорной пластиковой карты «Социальная карта» (4,5 балла);
* прием заявлений, постановка на учет и зачисление детей в общеобразовательные учреждения, реализующие основную образовательную программу дошкольного образования (детские сады) (4,15 балла);
* подготовка и выдача разрешения на строительство индивидуальных жилых домов (3,81 балл).

Наименьшие оценки по параметру «доступность» получили от заявителей следующие услуги:

* принятие документов, а также выдача решений о переводе или об отказе в переводе жилого помещения в нежилое помещение (2,25 балла);
* предоставление жилых помещений по договорам социального найма (2,75 балла);
* признание жилых помещений муниципального жилищного фонда непригодными для проживания (2,75 балла).

Кроме того, ниже среднего получила оценку доступность следующих услуг:

* прием заявлений, документов, а также постановка граждан на учет в качестве нуждающихся в жилых помещениях;
* прием заявлений и выдача документов о согласовании переустройства и (или) перепланировки жилого помещения.

Менее всего респонденты удовлетворены показателем «Удобство графика работы», который оценили в 3,29 балла, однако существенной дифференциации между разными подкритериями не отмечено.

1. **Оценка уровня качества услуг**

Среднее значение уровня качества по муниципальным услугам составило 3,36 балла, что можно оценить как «хорошо» (табл. 4).

Таблица 4 – Уровень качества муниципальных услуг

| **Подкритерий качества услуг** | **2** | **3** | **4** | **5** | **6** | **7** | **9** | **12** | **17** | **18** | **Среднее значение** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Вежливость сотрудников, предоставляющих услугу | 3 | 3 | 4,5 | 3,73 | 3 | 2 | 4 | 3,89 | 4,2 | 3 | **3,43** |
| Комфортность оказания услуги | 3 | 3 | 4,5 | 3,73 | 3 | 2 | 4 | 3,74 | 4,2 | 3 | **3,42** |
| Качество оказания услуги (точность и правильность заполнения документов сотрудниками) | 2,5 | 3 | 4,5 | 3,47 | 3 | 2 | 3,75 | 3,79 | 4,2 | 2 | **3,22** |
| ***Среднее значение*** | ***2,83*** | ***3*** | ***4,50*** | ***3,64*** | ***3*** | ***2*** | ***3,92*** | ***3,81*** | ***4,2*** | ***2,67*** | ***3,36*** |

Максимальную оценку (5 баллов) заявители не выставили ни по одной услуге.

Наиболее всего респонденты довольны качеством таких услуг как:

* оформление и выдача микропроцессорной пластиковой карты «Социальная карта» (4,5 балла);
* прием заявлений, постановка на учет и зачисление детей в общеобразовательные учреждения, реализующие основную образовательную программу дошкольного образования (детские сады) (4,2 балла);
* подготовка и выдача разрешения на строительство индивидуальных жилых домов (3,92 балла).

Существенно ниже среднего значения оценено заявителями качество следующих услуг:

* принятие документов, а также выдача решений о переводе или об отказе в переводе жилого помещения в нежилое помещение (2,0 балла);
* признание жилых помещений муниципального жилищного фонда непригодными для проживания (2,67 балла);
* предоставление жилых помещений по договорам социального найма (2,83 балла).

Наиболее высоко из всех подкритериев оценки качества услуги заявители оценили вежливость сотрудников, однако существенной дифференциации между оценкой различных подкритериев параметра «качество услуги» не выявлено.

1. **Оценка уровня административных барьеров**

Уровень административных барьеров определяется комплексом показателей:

***4.1. Количество документов в рамках предоставления услуги.***

В ходе мониторинга оценивалось, какое количество документов необходимо было предоставить заявителям, чтобы получить интересующую услугу. Фактические значения по всем муниципальным услугам представлены в табл. 5.

Таблица 5 – Количество документов, необходимых в рамках предоставления услуг

| **Кол-во док-в** | **2** | **3** | **4** | **5** | **6** | **7** | **9** | **12** | **17** | **18** | **в целом по всем услугам** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| минимум | 9 | 7 | 2 | 4 | 8 | 20 | 12 | 6 | 5 | 9 | **2** |
| среднее значение | 9,5 | 7 | 2,75 | 5,47 | 8 | 20 | 14,75 | 14,63 | 5 | 9 | **9,61** |
| максимум | 10 | 7 | 4 | 8 | 8 | 20 | 16 | 20 | 5 | 9 | **20** |

Согласно данным табл. 5 наибольшее количество документов (максимальное значение) предоставляли респонденты, обратившиеся за получением следующих услуг:

* принятие документов, а также выдача решений о переводе или об отказе в переводе жилого помещения в нежилое помещение (до 20);
* предоставление земельных участков для индивидуального жилищного строительства (до 20);
* подготовка и выдача разрешения на строительство индивидуальных жилых домов (до 16).

Наименьшее количество документов потребовалось предоставить заявителям, обратившимся за получением муниципальных услуг «Оформление и выдача микропроцессорной пластиковой карты «Социальная карта»» и «Прием заявлений, постановка на учет и зачисление детей в общеобразовательные учреждения, реализующие основную образовательную программу дошкольного образования (детские сады)» - от 2-х до 5-ти документов.

***4.2. Количество обращений в инстанции (учреждения).***

В соответствии с целевыми индикаторами долгосрочной целевой программы «Снижение административных барьеров, оптимизация и повышение качества предоставления государственных и муниципальных услуг, в том числе на базе многофункциональных центров организации предоставления государственных и муниципальных услуг в Новосибирской области на 2011 - 2013 годы», утвержденной Постановлением Правительства Новосибирской области от 29.06.2011 № 281-п, на момент завершения ее реализации:

- среднее число обращений заявителя в орган государственной власти Новосибирской области (орган местного самоуправления) для получения одной государственной (муниципальной) услуги – 1;

- среднее число обращений заявителя в орган государственной власти Новосибирской области (орган местного самоуправления) для получения одной государственной (муниципальной) услуги, связанной со сферой предпринимательской деятельности – 2.

Среднее фактическое количество обращений заявителей в различные инстанции и учреждения для получения муниципальной услуги, выявленное в ходе мониторинга, представлено в табл. 6.

Таблица 6 – Количество обращений в инстанции (учреждения)

| **Кол-во инстанций** | **2** | **3** | **4** | **5** | **6** | **7** | **9** | **12** | **17** | **18** | **в целом по всем услугам** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| минимум | 3 | 2 | 1 | 2 | 4 | 7 | 3 | 3 | 2 | 4 | **1** |
| среднее значение | 3,5 | 2 | 1,13 | 2,53 | 4 | 7 | 6 | 6 | 2 | 4 | **3,8** |
| максимум | 4 | 2 | 2 | 3 | 4 | 7 | 8 | 10 | 2 | 4 | **10** |

Среднее количество обращений заявителей Коченевского района в различные инстанции и учреждения составило почти 3,8 раза.

Наибольшее количество инстанций для сбора документов заявители указали по тем же услугам, что и наибольшее количество собираемых документов:

* предоставление земельных участков для индивидуального жилищного строительства (до 10);
* подготовка и выдача разрешения на строительство индивидуальных жилых домов (до 8);
* принятие документов, а также выдача решений о переводе или об отказе в переводе жилого помещения в нежилое помещение (до 7).

Наименьшее количество обращений было зафиксировано по услугам:

* прием заявлений, документов, а также постановка граждан на учет в качестве нуждающихся в жилых помещениях (до 2);
* оформление и выдача микропроцессорной пластиковой карты «Социальная карта» (до 2);
* прием заявлений, постановка на учет и зачисление детей в общеобразовательные учреждения, реализующие основную образовательную программу дошкольного образования (детские сады) (до 2).

В среднем 29,8% респондентов отметили необходимость повторного обращения в один и тот же орган при получении услуги. По услугам «Прием заявлений и выдача документов о согласовании переустройства и (или) перепланировки жилого помещения», «Принятие документов, а также выдача решений о переводе или об отказе в переводе жилого помещения в нежилое помещение», «Признание жилых помещений муниципального жилищного фонда непригодными для проживания» все респонденты (100%) указали на необходимость повторных обращений, в один и тот же орган. Также повторные обращения были зафиксированы при получении следующих услуг:

* предоставление жилых помещений по договорам социального найма (50,0% опрошенных);
* оказание социальной помощи (13,3% опрошенных);
* предоставление земельных участков для индивидуального жилищного строительства (57,9% опрошенных).

Большинство тех, кому пришлось обращаться повторно в одни и тот же орган, указали, что таких обращений было 2, но в отдельных случаях по услуге «Предоставление земельных участков для индивидуального жилищного строительства» респонденты указали, что приходилось обращаться до 3-х раз.

Не пришлось повторно обращаться в один и тот же орган заявителям по услугам:

* прием заявлений, документов, а также постановка граждан на учет в качестве нуждающихся в жилых помещениях;
* оформление и выдача микропроцессорной пластиковой карты «Социальная карта»;
* подготовка и выдача разрешения на строительство индивидуальных жилых домов;
* прием заявлений, постановка на учет и зачисление детей в общеобразовательные учреждения, реализующие основную образовательную программу дошкольного образования (детские сады).

***4.3. Уровень временных издержек заявителей***

В среднем временные затраты на получение муниципальных услуг составили, по результатам опроса 80,0 дней (табл. 7).

Таблица 7 – Уровень временных издержек заявителей при получении муниципальной услуги, календарных дней

| **Срок получения услуги** | **2** | **3** | **4** | **5** | **6** | **7** | **9** | **12** | **17** | **18** | **В целом по услугам** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| ***нормативное значение*** | ***30[[44]](#footnote-44)*** | ***30[[45]](#footnote-45)*** | ***-*** | ***-*** | ***48[[46]](#footnote-46)*** | ***48[[47]](#footnote-47)*** | ***30[[48]](#footnote-48)*** | ***120[[49]](#footnote-49)*** | ***30[[50]](#footnote-50)*** | ***-*** | ***48*** |
| минимальное значение | 60 | 90 | 1 | 1 | 90 | 90 | 120 | 10 | 1 | 60 | 1 |
| среднее значение | 75 | 90 | 1 | 2,47 | 90 | 90 | 218,8 | 171,3 | 1,8 | 60 | 80,0 |
| максимальное значение | 90 | 90 | 1 | 7 | 90 | 90 | 365 | 365 | 2 | 60 | 365 |

Как показывает информация, представленная в табл. 7, нормативные сроки нарушаются по 6-ти услугам:

1. Предоставление жилых помещений по договорам социального найма (в среднем сроки превышены в 2,5 раза, максимальное превышение – до 3 раз).
2. Прием заявлений, документов, а также постановка граждан на учет в качестве нуждающихся в жилых помещениях (превышение в 3 раза).
3. Прием заявлений и выдача документов о согласовании переустройства и (или) перепланировки жилого помещения (превышение в 1,88 раза).
4. Принятие документов, а также выдача решений о переводе или об отказе в переводе жилого помещения в нежилое помещение (превышение в 1,88 раза).
5. Подготовка и выдача разрешения на строительство индивидуальных жилых домов (в среднем сроки превышены в 7,29 раз, максимальное превышение – до 12,2 раз).
6. Предоставление земельных участков для индивидуального жилищного строительства (в среднем сроки превышены в 1,43 раза, максимальное превышение – до 3,04 раз).

По пяти из шести перечисленных услуг ни один респондент не указал, что получил услугу в нормативно установленный срок.

Таблица 2 – Временные затраты заявителей на ожидание в очереди, минут

| **Время ожидания** | **2** | **3** | **4** | **5** | **6** | **7** | **9** | **12** | **17** | **18** | **в целом по всем услугам** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **На подачу документов** | | | | | | | | | | | |
| ***нормативное значение*** | ***30*** | ***30*** | ***-*** | ***-*** | ***30*** | ***30*** | ***30*** | ***30*** | ***30*** | ***-*** | ***30*** |
| минимальное значение | 20 | 20 | 10 | 10 | 15 | 20 | 15 | 10 | 10 | 20 | **10** |
| среднее значение | 20 | 20 | 38,8 | 16,7 | 15 | 20 | 18,8 | 17,9 | 13 | 20 | **20,0** |
| максимальное значение | 20 | 20 | 200 | 20 | 15 | 20 | 20 | 30 | 20 | 20 | **200** |
| **На получение результата услуги** | | | | | | | | | | | |
| ***норматив*** | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | **-** |
| минимальное значение | 10 | 10 | 10 | 10 | 15 | 15 | 10 | 10 | 10 | 20 | **10** |
| среднее значение | 15 | 10 | 13,8 | 14 | 15 | 15 | 16,3 | 16,3 | 12 | 20 | **14,7** |
| максимальное значение | 20 | 10 | 20 | 20 | 15 | 15 | 20 | 30 | 15 | 20 | **30** |

Среднее фактическое значение показателя «Временные затраты на ожидание в очереди для подачи документов» составило 20 минут и 14,7 минут – для получения результата услуги (табл. 8).

Среднее нормативно установленное значение времени ожидания составило 30 минут. Максимальное время ожидания, отмечено хотя бы одним заявителем – 200 минут. Данное время указали заявители, обратившиеся за получением услуги «Оформление и выдача микропроцессорной пластиковой карты «Социальная карта».

Во многих административных регламентах предоставления муниципальных услуг на территории Коченевского района указано на необходимость снижения времени ожидания заявителя в очереди к 2014 году до 15 минут. Фактически данное требование выполняется только по времени ожидания в очереди при получении результата услуги. Хотя время ожидания в очереди на получение результата услуги в регламентах муниципальных образований Коченевского района не установлено.

***4.4. Уровень финансовых издержек.***

Среднее значение фактических официальных расходов при получении муниципальных услуг составило 1 557,9 руб. Хотя административными регламентами установлено, что все муниципальные услуги, по которым проводился мониторинг, предоставляются бесплатно.

Таблица 9 – Сумма официальных расходов на получение услуги, руб.

| **Срок получения услуги** | **2** | **3** | **4** | **5** | **6** | **7** | **9** | **12** | **17** | **18** | **по всем услугам** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| ***нормативное значение*** | ***0*** | ***0*** | ***-*** | ***-*** | ***0*** | ***0*** | ***0*** | ***0*** | ***0*** | ***-*** | ***0*** |
| минимальное значение | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 5 000 | 3 000 | 4 000 | 0 | 0 | **0** |
| среднее значение | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 5 000 | 4 500 | 6 078,95 | 0 | 0 | **1 557,9** |
| максимальное значение | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 5 000 | 6 000 | 10 000 | 0 | 0 | **10 000** |

Согласно данным, табл. 9, наибольший уровень финансовых затрат заявителей отмечен по услуге «Предоставление земельных участков для индивидуального жилищного строительства» и составил 10 000 руб.

Кроме того, финансовые затраты при получении услуг отметили респонденты обратившиеся за получением таких услуг как «Принятие документов, а также выдача решений о переводе или об отказе в переводе жилого помещения в нежилое помещение» и «Подготовка и выдача разрешения на строительство индивидуальных жилых домов». Уровень финансовых затрат по указанных услугам варьируется от 3 000 руб. до 6 000 руб.

В ходе мониторинга респонденты указали на необходимость обращения к услугам посредников (сторонних организаций) по следующим услугам:

* подготовка и выдача разрешения на строительство индивидуальных жилых домов (50%)
* предоставление земельных участков для индивидуального жилищного строительства (57,9%)

Следует отметить, что по услуге «Предоставление земельных участков для индивидуального жилищного строительства» посредник был предложен как условие получения результата услуги (36,8%)

Кроме этого, в качестве причин привлечения посредников респонденты назвали следующие:

* *в целях экономии времени;*
* *сложность получения отдельных документов*;
* *сложность прохождения всех процедур получения услуги;*
* *обеспечение более качественного и оперативного оформления документов.*

Сумма затрат на услуги посредников составила в среднем 9 113,6 руб. (табл. 10) Наибольшая сумма затрат на услуги посредников отмечена по услуге «Подготовка и выдача разрешения на строительство индивидуальных жилых домов» и составила 23 000 руб.

Таблица 10 – Сумма расходов на услуги посредников (сторонних организаций), руб.

| **Затраты на услуги посредников** | **9** | **12** | **в среднем** |
| --- | --- | --- | --- |
| минимальное значение | 7 000 | 2 000 | **2 000** |
| среднее значение | 15 000 | 3 227,27 | **9 113,6** |
| максимальное значение | 23 000 | 4 500 | **23 000** |

В ходе мониторинга фактов мотивирования чиновников не выявлено.

1. **Проблемы заявителей при получении муниципальных услуг**

В среднем 38,6% опрошенных указали, что у них не возникло затруднений при получении рассматриваемых муниципальных услуг.

Среди остальных респондентов наибольшее недовольство вызывают аспекты, связанные с предоставлением информации о порядке получения услуги, а также хождение по многим кабинетам (рис. 1).

Рис. 1 – Затруднения при получении муниципальных услуг в Коченевском районе

Следует отметить, что на вымогательство не пожаловался ни один респондент.

Наибольше трудности у заявителей вызывают:

1) хождение по многим кабинетам (или учреждениям) (52,6%);

2) большие очереди (14,04%);

3) отсутствие наглядной информации о порядке получения государственной услуги (на стендах, на официальных сайтах органов государственной власти и т.д.) (8,77%);

4) сложность заполнения официальных бланков (8,77%).

В качестве этапа, на котором у заявителей возникают основные сложности при получении услуг, 75,44% респондентов назвали этап сбора необходимых документов и 52,63% - прохождение документов в органах власти. 22,81% опрошенных указали, что основные сложности испытывали при получении результата услуги. Наименьшее количество заявителей (3,51%) отметили, что сложнее всего было подать документы в орган власти.

Основным направлением повышения качества и доступности муници­пальных услуг заявители видят налаживание взаимодействия между орга­нами власти: в среднем 52,63% опрошенных посчитали это решением про­блемы. Также в качестве направления повышения называли изменение дей­ствующего законодательства (15,79%). Чуть меньшая доля заявителей счи­тает, что существенно улучшить ситуацию позволит предоставление услуг через Интернет (10,53%). Организация предоставления услуги в многофунк­циональном центре не вызвала энтузиазма у опрошенных (только 3,51% ре­спондентов посчитали это путем к повышению качества и доступности).

1. **Общая оценка муниципальных услуг**

На вопрос «Удовлетворены ли вы качеством и доступностью предоставления муниципальной услуги?» дали утвердительный ответ 87,71% опрошенных, что является очень высоким показателем (табл. 11)

Таблица 11 – Общий уровень удовлетворенности, %

| **Номер услуги** | **2** | **3** | **4** | **5** | **6** | **7** | **9** | **12** | **17** | **18** | **В целом по услугам** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Уровень удовлетворенности** | 50 | 100 | 100 | 80 | 100 | н/д | 100 | 94,7 | 100 | н/д | 87,81 |

Не удовлетворены заявители качеством и доступностью услуги «Предоставление жилых помещений по договорам социального найма». Только половина из респондентов дали положительный ответ на вопрос об удовлетворенности качеством и доступностью получения услуги.

*Интегральный* *уровень качества и доступности муниципальных услуг составил 67,15%* (табл. 12)

Таблица 12 – Интегральный уровень качества, %

| **Номер услуги** | **2** | **3** | **4** | **5** | **6** | **7** | **9** | **12** | **17** | **18** | **В целом по услугам** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Интегра-льный уровень качества** | 55,8 | 60 | 90 | 73,41 | 60 | 42,5 | 77,3 | 74,77 | 83,5 | 54,2 | 67,15 |

В целях повышения данного показателя может быть рекомендовано следующее:

1. Организация предоставления муниципальных услуг в МФЦ

2. Сокращение сроков предоставления муниципальных услуг.

3. Внесение изменений в административные регламенты в целях:

* сокращения и приведение в соответствие с фактическими нормативно установленных сроков ожидания в очереди на подачу документов;

- установления нормативных сроков ожидания в очереди на получение результата услуги;

- исключения норм, противоречащих законодательству, в частности – по вопросам платности муниципальных услуг, а также услуг необходимых и обязательных для получения муниципальных услуг;

- единообразного установления сроков предоставления муниципальных услуг (в календарных днях), а также начала исчисления сроков предоставления услуг.

4. Снижение уровня финансовых затрат заявителей при получении муниципальных услуг.

5. Повышение качества информирования заявителей по вопросам предоставления муниципальной услуги, в том числе с использованием сети Интернет, размещение форм документов, необходимых для получения услуги и образцов их заполнения.

6. Организация консультаций или предоставление справочной информации в органах, предоставляющих муниципальные услуги.

# ПРИЛОЖЕНИЕ 30. РЕЗУЛЬТАТЫ МОНИТОРИНГА КАЧЕСТВА И ДОСТУПНОСТИ МУНИЦИПАЛЬНЫХ УСЛУГ В КОЧКОВСКОМ РАЙОНЕ

## Кочковский район

| **Место проведения опроса:** | Администрация Кочковского района  Администрация с. Кочки |
| --- | --- |
| **Общее количество опрошенных:** | 25 |
| из них по муниципальным услугам | 23 |

В соответствии с ТЗ в период с 20.02 по 28.02 был проведен мониторинг качества предоставления муниципальных услуг по перечню, определенному Заказчиком.

Исследование проводилось путем опроса получателей услуг непосредственно в точках предоставления услуг – администрациях Кочковского района и с. Кочки.

В ходе проведения опроса получателей услуг Кочковского района в мониторинг попала 1 государственная услуга «Назначение и выплата ежемесячной денежной выплаты отдельным категориям граждан», а также следующие муниципальные услуги, предоставляемые в органах местного самоуправления на территории Кочковского района:

1. Предоставление жилых помещений по договорам социального найма.

2. Прием заявлений, документов, а также постановка граждан на учет в качестве нуждающихся в жилых помещениях.

3. Оказание социальной помощи.

4. Прием заявлений и выдача документов о согласовании переустройства и (или) перепланировки жилого помещения.

5. Принятие документов, а также выдача решений о переводе или об отказе в переводе жилого помещения в нежилое помещение.

6. Подготовка и выдача разрешения на строительство индивидуальных жилых домов.

7. Подготовка и выдача разрешений на строительство объектов капитального строительства.

8. Предоставление земельных участков для индивидуального жилищного строительства.

9. Подготовка и утверждение градостроительного плана земельного участка в виде отдельного документа.

10. Признание жилых помещений муниципального жилищного фонда непригодными для проживания.

Наиболее востребованной услугой была услуга «Предоставление жилых помещений по договорам социального найма» (43,47% опрошенных), а также «Прием заявлений, документов, а также постановка граждан на учет в качестве нуждающихся в жилых помещениях» (17,4%).

Согласно данным, представленным органами местного самоуправления, в 2012 году наиболее востребованными были следующие услуги (табл. 1):

* оказание социальной помощи (45,18% обратившихся);
* присвоение, изменение и аннулирование адресов объектов недвижимости (25,9%);
* предоставление жилых помещений по договорам социального найма (11,45%).

Таблица 1 – Востребованность муниципальных услуг по данным ОМСУ

| **№ п/п** | **Наименование муниципальной услуги** | **Кол-во обращений** | **Доля** |
| --- | --- | --- | --- |
| 2 | Предоставление жилых помещений по договорам социального найма | 19 | 11,45% |
| 3 | Прием заявлений, документов, а также постановка граждан на учет в качестве нуждающихся в жилых помещениях | 6 | 3,61% |
| 4 | Оформление и выдача микропроцессорной пластиковой карты «Социальная карта» | 0 | 0,00% |
| 5 | Оказание социальной помощи | 75 | 45,18% |
| 6 | Прием заявлений и выдача документов о согласовании переустройства и (или) перепланировки жилого помещения | 0 | 0,00% |
| 7 | Принятие документов, а также выдача решений о переводе или об отказе в переводе жилого помещения в нежилое помещение | 3 | 1,81% |
| 8 | Предоставление разрешения на отклонение от предельных параметров разрешенного строительства, реконструкции объектов капитального строительства | 0 | 0,00% |
| 9 | Подготовка и выдача разрешения на строительство индивидуальных жилых домов | 9 | 5,42% |
| 10 | Подготовка и выдача разрешений на строительство объектов капитального строительства | 3 | 1,81% |
| 11 | Подготовка и выдача разрешений на ввод объектов капитального строительства в эксплуатацию | 3 | 1,81% |
| 12 | Предоставление земельных участков для индивидуального жилищного строительства | 0 | 0,00% |
| 13 | Выдача специальных разрешений на перевозку тяжеловесных и (или) крупногабаритных грузов по автомобильным дорогам местного значения | 5 | 3,01% |
| 14 | Выдача специальных разрешений на перевозку опасных грузов по автомобильным дорогам местного значения | 0 | 0,00% |
| 15 | Присвоение, изменение и аннулирование адресов объектов недвижимости | 43 | 25,90% |
| 16 | Подготовка и утверждение градостроительного плана земельного участка в виде отдельного документа | 0 | 0,00% |
| 17 | Прием заявлений, постановка на учет и зачисление детей в общеобразовательные учреждения, реализующие основную образовательную программу дошкольного образования (детские сады) | 0 | 0,00% |
| 18 | Признание жилых помещений муниципального жилищного фонда непригодными для проживания | 0 | 0,00% |
|  | **ИТОГО** | 166 | 100,00% |

Ни в одном поселении Кочковского района 2012 году не отмечено обращений по следующим услугам:

1. Оформление и выдача микропроцессорной пластиковой карты «Социальная карта».

2. Прием заявлений и выдача документов о согласовании переустройства и (или) перепланировки жилого помещения.

3. Предоставление разрешения на отклонение от предельных параметров разрешенного строительства, реконструкции объектов капитального строительства

4. Предоставление земельных участков для индивидуального жилищного строительства

5. Выдача специальных разрешений на перевозку опасных грузов по автомобильным дорогам местного значения.

6. Подготовка и утверждение градостроительного плана земельного участка в виде отдельного документа.

7. Прием заявлений, постановка на учет и зачисление детей в общеобразовательные учреждения, реализующие основную образовательную программу дошкольного образования (детские сады).

8. Признание жилых помещений муниципального жилищного фонда непригодными для проживания.

1. **Нормативно-правовое обеспечение муниципальных услуг**

По запросу Консультанта органами местного самоуправления Кочковского района предоставлены сведения об утверждении административных регламентов предоставления муниципальных услуг всеми поселениями на территории Кочковского района, а также по услугам районного уровня. В среднем, в каждом поселении утверждено по 6-7 регламентов по обследуемым 17 услугам (табл. 2).

Таблица 2 – Уровень регламентации муниципальных услуг в Кочковском районе

| **№ п/п** | **Наименование муниципальной услуги** | **всего регламен­тов** | **уровень регламентации** |
| --- | --- | --- | --- |
| 2 | Предоставление жилых помещений по договорам социального найма | 8 | 80,00% |
| 3 | Прием заявлений, документов, а также постановка граждан на учет в качестве нуждающихся в жилых помещениях | 10 | 100,00% |
| 4 | Оформление и выдача микропроцессорной пластиковой карты «Социальная карта» | 0 | 0,00% |
| 5 | Оказание социальной помощи | 1 | 10,00% |
| 6 | Прием заявлений и выдача документов о согласовании переустройства и (или) перепланировки жилого помещения | 10 | 100,00% |
| 7 | Принятие документов, а также выдача решений о переводе или об отказе в переводе жилого помещения в нежилое помещение | 9 | 90,00% |
| 8 | Предоставление разрешения на отклонение от предельных параметров разрешенного строительства, реконструкции объектов капитального строительства | 0 | 0,00% |
| 9 | Подготовка и выдача разрешения на строительство индивидуальных жилых домов | 9 | 90,00% |
| 10 | Подготовка и выдача разрешений на строительство объектов капитального строительства | 7 | 70,00% |
| 11 | Подготовка и выдача разрешений на ввод объектов капитального строительства в эксплуатацию | 9 | 90,00% |
| 12 | Предоставление земельных участков для индивидуального жилищного строительства | 0 | 0,00% |
| 13 | Выдача специальных разрешений на перевозку тяжеловесных и (или) крупногабаритных грузов по автомобильным дорогам местного значения | 8 | 80,00% |
| 14 | Выдача специальных разрешений на перевозку опасных грузов по автомобильным дорогам местного значения | 0 | 0,00% |
| 15 | Присвоение, изменение и аннулирование адресов объектов недвижимости | 9 | 90,00% |
| 16 | Подготовка и утверждение градостроительного плана земельного участка в виде отдельного документа | 0 | 0,00% |
| 17 | Прием заявлений, постановка на учет и зачисление детей в общеобразовательные учреждения, реализующие основную образовательную программу дошкольного образования (детские сады) | 0 | 0,00% |
| 18 | Признание жилых помещений муниципального жилищного фонда непригодными для проживания | 3 | 30,00% |

Набольшее количество регламентов (по 10) принято в следующих муниципальных образованиях: Жуланском, Новорешетовском и Черновском сельсоветах.

Наиболее высокий уровень регламентации отмечается по следующим услугам, предоставляемым на уровне поселений:

* Прием заявлений, документов, а также постановка граждан на учет в качестве нуждающихся в жилых помещениях (100%);
* Прием заявлений и выдача документов о согласовании переустройства и (или) перепланировки жилого помещения (100%);
* Принятие документов, а также выдача решений о переводе или об отказе в переводе жилого помещения в нежилое помещение (90%);
* Подготовка и выдача разрешения на строительство индивидуальных жилых домов (90%);
* Подготовка и выдача разрешений на ввод объектов капитального строительства в эксплуатацию (90%);
* Присвоение, изменение и аннулирование адресов объектов недвижимости (90%).

Ни в одном из поселений Кочковского района не утверждены регламенты по следующим услугам:

* Оформление и выдача микропроцессорной пластиковой карты «Социальная карта»;
* Предоставление разрешения на отклонение от предельных параметров разрешенного строительства, реконструкции объектов капитального строительства;
* Предоставление земельных участков для индивидуального жилищного строительства;
* Выдача специальных разрешений на перевозку опасных грузов по автомобильным дорогам местного значения;
* Подготовка и утверждение градостроительного плана земельного участка в виде отдельного документа;
* Прием заявлений, постановка на учет и зачисление детей в общеобразовательные учреждения, реализующие основную образовательную программу дошкольного образования (детские сады)

Выборочный анализ качества административных регламентов позволил выявить следующие недостатки:

* *отсутствие единообразия при исчислении сроков предоставления услуг* – в одном и том же поселении по одним услугам сроки исчисляются в календарных днях, по другим – в рабочих. Такой подход ухудшает понимание регламентов заявителями;
* *не указано начало исчисления сроков*, либо *в качестве даты начала исчисления сроков приводится дата, неясная для заявителя* (внутренние сроки администрации), что приводит к неоднозначному толкованию и некорректному их исчислению заявителями;
* *по ряду муниципальных услуг указаны заведомо неверные сведения о размере платы за предоставление услуги.* В частности, по таким услугам как «Выдача специальных разрешений на перевозку тяжеловесных и (или) крупногабаритных грузов по автомобильным дорогам местного значения» в соответствии с подпунктом 111 п. 1 статьи 333.33 Налогового кодекса Рос­сийской Федерации взимается государственная пошлина в размере 1 000 руб., в то время как в административных регламентах указывается, что услуга предоставляется бесплатно.

По услугам «Прием заявлений и выдача документов о согласовании переустройства и (или) перепланировки жилого помещения», «Принятие документов, а также выдача решений о переводе или об отказе в переводе жилого помещения в нежилое помещение», «Подготовка и выдача разрешения на строительство индивидуальных жилых домов», «Подготовка и выдача разрешений на строительство объектов капитального строительства», «Подготовка и выдача разрешений на ввод объектов капитального строительства в эксплуатацию» в административных регламентах указывается, что услуги, необходимые и обязательные для получения муниципальных услуг, предоставляются бесплатно, в то время как для получения указанных услуг требуется изготовление проектной документации, которое осуществляется по рыночным ценам.

В дальнейшем при оценке параметров качества и доступности предо­ставления муниципальных услуг органами местного самоуправления Кочковского района, в том числе при оценке уровня временных и финансовых издержек заявителей, использованы нормативные значения этих параметров, установленные в административных регламентах с. Кочки.

1. **Оценка доступности услуг**

Среднее значение уровня доступности по муниципальным услугам составило 2,69 балла по пятибалльной шкале, что можно оценить как «неудовлетворительно» (табл. 3).

Таблица 3 – Уровень доступности муниципальных услуг

| **Подкритерий доступности услуг** | **2** | **3** | **5** | **6** | **7** | **9** | **10** | **12** | **16** | **18** | **Среднее значение** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Доступность информации о порядке предоставления услуги | 3,4 | 3,75 | 3 | 2 | 2 | 3 | 2 | 3 | 2 | 1 | ***2,52*** |
| Полнота и понятность предоставленной информации | 3,7 | 3,75 | 2,5 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 1 | ***2,70*** |
| Удобство графика работы | 3,7 | 3,75 | 3 | 2 | 2 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | ***2,85*** |
| Получение информации о ста­дии рассмотрения обращения | 3,8 | 3,75 | 2,5 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 2 | 1 | ***2,71*** |
| ***Среднее значение*** | ***3,65*** | ***3,75*** | ***2,75*** | ***2,25*** | ***2*** | ***3*** | ***2,5*** | ***3*** | ***2,5*** | ***1,5*** | ***2,69*** |

Здесь и далее по Кочковскому району применяется следующая кодификация услуг:

*(2) Предоставление жилых помещений по договорам социального найма*

*(3) Прием заявлений, документов, а также постановка граждан на учет в качестве нуждающихся в жилых помещениях.*

*(5) Оказание социальной помощи.*

*(6) Прием заявлений и выдача документов о согласовании переустройства и (или) перепланировки жилого помещения.*

*(7) Принятие документов, а также выдача решений о переводе или об отказе в переводе жилого помещения в нежилое помещение.*

*(9) Подготовка и выдача разрешения на строительство индивидуальных жилых домов.*

*(10) Подготовка и выдача разрешений на строительство и объектов капитального строительства.*

*(12) Предоставление земельных участков для индивидуального жилищного строительства.*

*(17) Прием заявлений, постановка на учет и зачисление детей в общеобразовательные учреждения, реализующие основную образовательную программу дошкольного образования (детские сады)*

*(18) Признание жилых помещений муниципального жилищного фонда непригодными для проживания*

Ни по одной из услуг заявители не поставили максимально возможную оценку доступности (5 баллов).

Более всего респонденты довольны доступностью следующих услуг:

* предоставление жилых помещений по договорам социального найма (3,65 балла);
* прием заявлений, документов, а также постановка граждан на учет в качестве нуждающихся в жилых помещениях (3,75 балла).

Наименьшие оценки по параметру «доступность» получили от заявителей следующие услуги:

* признание жилых помещений муниципального жилищного фонда непригодными для проживания (1,5 балла);
* принятие документов, а также выдача решений о переводе или об отказе в переводе жилого помещения в нежилое помещение (2 балла);
* прием заявлений и выдача документов о согласовании переустройства и (или) перепланировки жилого помещения (2,25 балла).

Кроме того, ниже среднего получила оценку доступность следующих услуг:

* подготовка и выдача разрешений на строительство объектов капитального строительства;
* подготовка и утверждение градостроительного плана земельного участка в виде отдельного документа.

Менее всего респонденты удовлетворены показателем «Доступность информации о порядке предоставления услуги», который оценили в 2,52 балла, однако существенной дифференциации между разными подкритериями не отмечено.

1. **Оценка уровня качества услуг**

Среднее значение уровня качества по муниципальным услугам составило 2,96 балла, что можно оценить как «неудовлетворительно» (табл. 4). Стоит отметить, что уровень качества услуг заявители оценили несколько выше, чем доступность (2,69 балла).

Максимальную оценку (5 баллов) заявители не выставили ни по одной услуге.

Наиболее всего респонденты довольны качеством таких услуг как:

* прием заявлений, документов, а также постановка граждан на учет в качестве нуждающихся в жилых помещениях (4 балла);
* предоставление земельных участков для индивидуального жилищного строительства (4 балла);
* предоставление жилых помещений по договорам социального найма (3,9 балла).

Таблица 4 – Уровень качества муниципальных услуг

| **Подкритерий качества услуг** | **2** | **3** | **5** | **6** | **7** | **9** | **10** | **12** | **16** | **18** | **Среднее значение** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Вежливость сотрудников, предоставляющих услугу | 4,1 | 4 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | **3,11** |
| Комфортность оказания услуги | 3,9 | 4 | 2,5 | 2 | 2 | 3 | 3 | 4 | 3 | 2 | **2,94** |
| Качество оказания услуги (точность и правильность заполнения документов сотрудниками) | 3,7 | 4 | 3,5 | 2 | 1 | 3 | 2 | 4 | 3 | 2 | **2,82** |
| ***Среднее значение*** | ***3,90*** | ***4*** | ***3*** | ***2*** | ***1,67*** | ***3*** | ***2,67*** | ***4*** | ***3*** | ***2,33*** | ***2,96*** |

Существенно ниже среднего значения оценено заявителями качество следующих услуг

* принятие документов, а также выдача решений о переводе или об отказе в переводе жилого помещения в нежилое помещение (1,67);
* прием заявлений и выдача документов о согласовании переустройства и (или) перепланировки жилого помещения (2,0);
* признание жилых помещений муниципального жилищного фонда непригодными для проживания (2,33);
* подготовка и выдача разрешений на строительство объектов капитального строительства (2,67).

Наиболее высоко из всех подкритериев оценки качества услуги заявители оценили вежливость сотрудников, однако существенной дифференциации между оценкой различных подкритериев параметра «качество услуги» не выявлено.

1. **Оценка уровня административных барьеров**

Уровень административных барьеров определяется комплексом показателей:

***4.1. Количество документов в рамках предоставления услуги.***

В ходе мониторинга оценивалось, какое количество документов необходимо было предоставить заявителям, чтобы получить интересующую услугу. Фактические значения по всем муниципальным услугам представлены в табл. 5.

Таблица 5 – Количество документов, необходимых в рамках предоставления услуг

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Кол-во док-в** | **2** | **3** | **5** | **6** | **7** | **9** | **10** | **12** | **16** | **18** | **в целом по всем услугам** |
| минимум | 4 | 3 | 3 | 8 | 12 | 12 | 17 | 16 | 8 | 12 | **3** |
| среднее значение | 6,9 | 6,75 | 3 | 8 | 12 | 12 | 17 | 16 | 8 | 12 | **10,2** |
| максимум | 11 | 12 | 3 | 8 | 12 | 12 | 17 | 16 | 8 | 12 | **17** |

Согласно данным табл. 5 наибольшее количество документов (максимальное значение) предоставляли респонденты, обратившиеся за получением следующих услуг:

* подготовка и выдача разрешений на строительство объектов капитального строительства (до 17);
* предоставление земельных участков для индивидуального жилищного строительства (до 16);
* прием заявлений, документов, а также постановка граждан на учет в качестве нуждающихся в жилых помещениях (до 12);
* принятие документов, а также выдача решений о переводе или об отказе в переводе жилого помещения в нежилое помещение (до 12);
* подготовка и выдача разрешения на строительство индивидуальных жилых домов (до 12);
* признание жилых помещений муниципального жилищного фонда непригодными для проживания (до 12).

Наименьшее количество документов потребовалось предоставить заявителям, обратившимся за получением услуги «Оказание социальной помощи» - не более 3-х документов.

***4.2. Количество обращений в инстанции (учреждения).***

В соответствии с целевыми индикаторами долгосрочной целевой программы «Снижение административных барьеров, оптимизация и повышение качества предоставления государственных и муниципальных услуг, в том числе на базе многофункциональных центров организации предоставления государственных и муниципальных услуг в Новосибирской области на 2011 - 2013 годы», утвержденной Постановлением Правительства Новосибирской области от 29.06.2011 № 281-п, на момент завершения ее реализации:

- среднее число обращений заявителя в орган государственной власти Новосибирской области (орган местного самоуправления) для получения одной государственной (муниципальной) услуги – 1;

- среднее число обращений заявителя в орган государственной власти Новосибирской области (орган местного самоуправления) для получения одной государственной (муниципальной) услуги, связанной со сферой предпринимательской деятельности – 2.

Среднее фактическое количество обращений заявителей в различные инстанции и учреждения для получения муниципальной услуги, выявленное в ходе мониторинга, представлено в табл. 6.

Таблица 6 – Количество обращений в инстанции (учреждения)

| **Кол-во инстанций** | **2** | **3** | **5** | **6** | **7** | **9** | **10** | **12** | **13** | **15** | **16** | **17** | **18** | **в целом по всем услугам** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| минимум | 3 | 3 | 2 | 4 | 5 | 6 | 7 | 7 | 6 | 5 | 3 | 3 | 2 | **2** |
| среднее значение | 3,7 | 3,5 | 2,5 | 4 | 5 | 6 | 7 | 7 | 6 | 5 | 3,7 | 3,5 | 2,5 | **4,97** |
| максимум | 6 | 4 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 7 | 6 | 5 | 6 | 4 | 3 | **7** |

Среднее количество обращений заявителей Коченевского района в различные инстанции и учреждения составило почти 5 раз.

Наибольшее количество инстанций для сбора документов пришлось посетить заявителям, обратившимся за получением услуг:

* предоставление жилых помещений по договорам социального найма (до 6);
* подготовка и выдача разрешения на строительство индивидуальных жилых домов (до 6);
* подготовка и утверждение градостроительного плана земельного участка в виде отдельного документа (до 6);
* подготовка и выдача разрешений на строительство объектов капитального строительства (до 10);
* предоставление земельных участков для индивидуального жилищного строительства (до 12).

Наименьшее количество обращений было зафиксировано по услуге «Оказание социальной помощи» (3 обращения).

В среднем 30,43% респондентов отметили необходимость повторного обращения в один и тот же орган при получении услуги. По ряду услуг все респонденты (100%) указали на необходимость повторных обращений, в один и тот же орган:

* прием заявлений и выдача документов о согласовании переустройства и (или) перепланировки жилого помещения;
* принятие документов, а также выдача решений о переводе или об отказе в переводе жилого помещения в нежилое помещение;
* подготовка и выдача разрешения на строительство индивидуальных жилых домов;
* подготовка и выдача разрешений на строительство объектов капитального строительства;
* подготовка и утверждение градостроительного плана земельного участка в виде отдельного документа;
* признание жилых помещений муниципального жилищного фонда непригодными для проживания.

Большинство тех, кому пришлось обращаться повторно в одни и тот же орган, указали, что таких обращений было 2. Но по некоторым услугам: «Подготовка и выдача разрешений на строительство объектов капитального строительства» и «Признание жилых помещений муниципального жилищного фонда непригодными для проживания» - респонденты указали, что приходилось обращаться до 4-х раз.

Не пришлось повторно обращаться в один и тот же орган заявителям по услугам:

* прием заявлений, документов, а также постановка граждан на учет в качестве нуждающихся в жилых помещениях;
* оказание социальной помощи
* предоставление земельных участков для индивидуального жилищного строительства.

***4.3. Уровень временных издержек заявителей***

В среднем временные затраты на получение муниципальных услуг составили, по результатам опроса 39,5 дней (табл. 7).

Таблица 7 – Уровень временных издержек заявителей при получении муниципальной услуги, календарных дней

| **Срок получения услуги** | **2** | **3** | **5** | **6** | **7** | **9** | **10** | **12** | **16** | **18** | **В целом по услугам** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| ***нормативное значение*** | ***30[[51]](#footnote-51)*** | ***30[[52]](#footnote-52)*** | ***30[[53]](#footnote-53)*** | ***48[[54]](#footnote-54)*** | ***48[[55]](#footnote-55)*** | ***30[[56]](#footnote-56)*** | ***10[[57]](#footnote-57)*** | ***60[[58]](#footnote-58)*** | ***-*** | ***-*** | ***35,75*** |
| минимальное значение | 3 | 5 | 2 | 40 | 60 | 15 | 90 | 10 | 90 | 30 | **2** |
| среднее значение | 48,7 | 5,75 | 6 | 40 | 60 | 15 | 90 | 10 | 90 | 30 | **39,5** |
| максимальное значение | 135 | 8 | 10 | 40 | 60 | 15 | 90 | 10 | 90 | 30 | **135** |

Как показывает информация, представленная в табл. 7, нормативные сроки нарушаются по 3-м услугам:

1. Предоставление жилых помещений по договорам социального найма (в среднем сроки превышены в 1,62 раза, максимальное превышение – до 4,5 раз).

2. Принятие документов, а также выдача решений о переводе или об отказе в переводе жилого помещения в нежилое помещение (превышение в 1,25 раз).

3. Подготовка и выдача разрешений на строительство объектов капитального строительства (превышение в 9 раз).

Среднее фактическое значение показателя «Временные затраты на ожидание в очереди для подачи документов» составило 10,5 минуты и 12,9 минуты – для получения результата услуги (табл. 8). Это существенно ниже, чем нормативно установленное значение времени ожидания (30 минут). Мак­симальное время ожидания, отмечено хотя бы одним заявителем – 20 минут.

Таблица 8 – Временные затраты заявителей на ожидание в очереди, минут

| **Время ожидания** | **2** | **3** | **5** | **6** | **7** | **9** | **10** | **12** | **16** | **18** | **в целом по всем услугам** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **На подачу документов** | | | | | | | | | | | |
| ***нормативное значение*** | ***30*** | ***30*** | ***30*** | ***30*** | ***30*** | ***30*** | ***30*** | ***30*** | ***-*** | ***-*** | ***30*** |
| минимальное значение | 3 | 5 | 5 | 5 | 15 | 10 | 15 | 15 | 10 | 10 | **3** |
| среднее значение | 8,3 | 8,75 | 7,5 | 5 | 15 | 10 | 15 | 15 | 10 | 10 | **10,5** |
| максимальное значение | 10 | 10 | 10 | 5 | 15 | 10 | 15 | 15 | 10 | 10 | **15** |
| **На получение результата услуги** | | | | | | | | | | | |
| ***нормативное значение*** | - | - | 30 | - | - | - | - | - | - | - | **-** |
| минимальное значение | 10 | 5 | 10 | 20 | 15 | 10 | 20 | 20 | 1 | 10 | **1** |
| среднее значение | 11,5 | 8,75 | 12,5 | 20 | 15 | 10 | 20 | 20 | 1 | 10 | **12,9** |
| максимальное значение | 15 | 10 | 15 | 20 | 15 | 10 | 20 | 20 | 1 | 10 | **20** |

Во многих административных регламентах предоставления муниципальных услуг на территории Коченевского района указано на необходимость снижения времени ожидания заявителя в очереди к 2014 году до 15 минут. Фактически данное требование в большинстве случаев уже выполняется.

Время ожидания в очереди на получение результата услуги в регламентах муниципальных образований Коченевского района практически во всех регламентах не установлено, за исключением услуги «Оказание социальной помощи».

***4.4. Уровень финансовых издержек.***

Среднее значение фактических официальных расходов при получении муниципальных услуг составило 4 760,0 руб. Хотя административными регламентами установлено, что все муниципальные услуги, по которым проводился мониторинг, предоставляются бесплатно.

Таблица 9 – Сумма официальных расходов на получение услуги, руб.

| **Срок получения услуги** | **2** | **3** | **5** | **6** | **7** | **9** | **10** | **12** | **16** | **18** | **по всем услугам** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| ***нормативное значение*** | ***0*** | ***0*** | ***0*** | ***0*** | ***0*** | ***0*** | ***0*** | ***0*** | ***-*** | ***-*** | ***0*** |
| минимальное значение | 0 | 0 | 0 | 5700 | 7000 | 3700 | 8000 | 7500 | 12000 | 2500 | **0** |
| среднее значение | 1200 | 0 | 0 | 5700 | 7000 | 3700 | 8000 | 7500 | 12000 | 2500 | **4 760** |
| максимальное значение | 12000 | 0 | 0 | 5700 | 7000 | 3700 | 8000 | 7500 | 12000 | 2500 | **12 000** |

Согласно данным, табл. 9, наибольший уровень финансовых затрат заявителей отмечен по услугам «Предоставление жилых помещений по договорам социального найма» и «Подготовка и утверждение градостроительного плана земельного участка в виде отдельного документа» и составил 12 000 руб.

В ходе мониторинга респонденты указали на необходимость обращения к услугам посредников (сторонних организаций) по услуге «Подготовка и выдача разрешений на строительство объектов капитального строительства» (100% обратившихся).

В качестве причин привлечения посредников респонденты назвали следующие:

* *обеспечение более качественного и оперативного оформления документов*;
* *сложность прохождения всех процедур получения услуги.*

Сумма затрат на услуги посредников составила в 15 000 руб.

В ходе мониторинга фактов мотивирования чиновников не выявлено.

1. **Проблемы заявителей при получении муниципальных услуг**

В среднем 30,43% опрошенных указали, что у них не возникло затруднений при получении рассматриваемых муниципальных услуг.

Среди остальных респондентов наибольшее недовольство вызывают аспекты, связанные с предоставлением информации о порядке получения услуги, а также хождение по многим кабинетам (рис. 1).

Следует отметить, что на вымогательство не пожаловался ни один респондент, также как и на низкую культуру работников учреждений или на недостаточный профессиональный уровень работников учреждений.

Наибольше трудности у заявителей вызывают:

1) сложность заполнения официальных бланков (73,91%);

2) хождение по многим кабинетам (или учреждениям) (34,78%);

3) дороговизна услуг (26,09%);

3) неудобный режим работы учреждений (17,39%).

В качестве этапа, на котором у заявителей возникают основные сложности при получении услуг, 91,3% респондентов назвали этап сбора необходимых документов и 56,52% - получение результата услуги. 47,83% опрошенных указали, что основные сложности испытывали при прохождении документов в органе власти.

**Рис. 1 – Затруднения при получении муниципальных услуг в Кочковском районе**

Основным направлением повышения качества и доступности муниципальных услуг заявители видят налаживание взаимодействия между органами власти: в среднем 56,52% опрошенных посчитали это решением проблемы. Также в качестве направления повышения называли изменение действующего законодательства (34,78%). Организация предоставления услуги через интернет не вызвала энтузиазма у опрошенных (только 4,35% респондентов посчитали это путем к повышению качества и доступности).

1. **Общая оценка муниципальных услуг**

На вопрос «Удовлетворены ли вы качеством и доступностью предоставления муниципальной услуги?» дали утвердительный ответ 47,83% опрошенных, что является очень низким показателем (табл. 11)

Таблица 10 – Общий уровень удовлетворенности, %

| **Номер услуги** | **2** | **3** | **5** | **6** | **7** | **9** | **10** | **12** | **16** | **18** | **В целом по услугам** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Уровень удовлетворенности** | 90 | 50 | н/д | н/д | н/д | н/д | н/д | н/д | н/д | н/д | 47,83 |

По большинству услуг заявители затруднились ответить на данный вопрос.

*Интегральный* *уровень качества и доступности муниципальных услуг составил 56,5%* (табл. 12)

Таблица 11 – Интегральный уровень качества, %

| **Номер услуги** | **2** | **3** | **5** | **6** | **7** | **9** | **10** | **12** | **16** | **18** | **В целом по услугам** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Интегра-льный уровень качества** | 75,5 | 77,5 | 57,5 | 42,5 | 36,7 | 60 | 51,7 | 70 | 55 | 38,3 | 56,5 |

В целях повышения данного показателя может быть рекомендовано следующее:

1. Организация предоставления муниципальных услуг в МФЦ

2. Сокращение сроков предоставления муниципальных услуг.

3. Внесение изменений в административные регламенты в целях:

* сокращения и приведение в соответствие с фактическими нормативно установленных сроков ожидания в очереди на подачу документов;
* установления нормативных сроков ожидания в очереди на получение результата услуги;
* исключения норм, противоречащих законодательству, в частности – по вопросам платности муниципальных услуг, а также услуг необходимых и обязательных для получения муниципальных услуг;
* единообразного установления сроков предоставления муниципальных услуг (в календарных днях), а также начала исчисления сроков предоставления услуг.

4. Снижение уровня финансовых затрат заявителей при получении муниципальных услуг.

5. Повышение качества информирования заявителей по вопросам предоставления муниципальной услуги, в том числе с использованием сети Интернет, размещение форм документов, необходимых для получения услуги и образцов их заполнения.

# ПРИЛОЖЕНИЕ 31. РЕЗУЛЬТАТЫ МОНИТОРИНГА КАЧЕСТВА И ДОСТУПНОСТИ МУНИЦИПАЛЬНЫХ УСЛУГ В КРАСНОЗЕРСКОМ РАЙОНЕ

## Краснозерский район

|  |  |
| --- | --- |
| **Место проведения опроса:** | Администрация Краснозерского района  Администрация р.п. Краснозерское |
| **Общее количество опрошенных:** | 50 |
| из них по муниципальным услугам | 39 |

В соответствии с ТЗ в период с 20.02 по 28.02 был проведен мониторинг качества предоставления муниципальных услуг по перечню, определенному Заказчиком.

Исследование проводилось путем опроса получателей услуг непосредственно в точках предоставления услуг – органах местного самоуправления Краснозерского района и р.п. Краснозерское

В ходе проведения опроса получателей услуг Краснозерского района в мониторинг попала государственная услуга «Назначение и выплата ежемесячной денежной выплаты отдельным категориям граждан», а также следующие муниципальные услуги, предоставляемые в органах местного самоуправления на территории Краснозерского района:

1. Предоставление жилых помещений по договорам социального найма;

2. Прием заявлений, документов, а также постановка граждан на учет в качестве нуждающихся в жилых помещениях;

3. Оказание социальной помощи;

4. Прием заявлений и выдача документов о согласовании переустройства и (или) перепланировки жилого помещения;

5. Принятие документов, а также выдача решений о переводе или об отказе в переводе жилого помещения в нежилое помещение;

6. Предоставление разрешения на отклонение от предельных параметров разрешенного строительства, реконструкции объектов капитального строительства;

7. Подготовка и выдача разрешения на строительство индивидуальных жилых домов;

8. Подготовка и выдача разрешений на строительство объектов капитального строительства;

9. Подготовка и выдача разрешений на ввод объектов капитального строительства в эксплуатацию;

10. Предоставление земельных участков для индивидуального жилищного строительства;

11. Присвоение, изменение и аннулирование адресов объектов недвижимости;

12. Подготовка и утверждение градостроительного плана земельного участка в виде отдельного документа;

13. Прием заявлений, постановка на учет и зачисление детей в общеобразовательные учреждения, реализующие основную образовательную программу дошкольного образования (детские сады);

14. Признание жилых помещений муниципального жилищного фонда непригодными для проживания.

Наиболее востребованной в период проведения исследования оказалась услуга «Назначение и выплата ежемесячной денежной выплаты отдельным категориям граждан», за получением которой обратилось 22% заявителей.

Среди муниципальных услуг наиболее востребованной была услуга «Оказание социальной помощи» (14%).

Согласно данным, представленным органами местного самоуправления, в 2012 году наиболее востребованными были услуги:

Выдача справки об использовании (не использовании) гражданином права на приватизацию жилых помещений- 292 заявителя (36,9%);

Выдача выписок из реестра муниципального имущества - 157 заявителей (19,9%);

Прием заявлений, постановка на учет и зачисление детей в образовательные учреждения, реализующие основную образовательную программу дошкольного образования (детские сады)- 156 заявителей (19,8%);

Ни в одном поселении Краснозерского района не отмечено обращений по следующим услугам:

1. Оформление и выдача микропроцессорной пластиковой карты «Социальная карта»;

2. Выдача специальных разрешений на перевозку тяжеловесных и (или) крупногабаритных грузов по автомобильным дорогам местного значения;

3. Выдача специальных разрешений на перевозку опасных грузов по автомобильным дорогам местного значения.

1. **Нормативно-правовое обеспечение муниципальных услуг**

По запросу Консультанта органами местного самоуправления Краснозерского района предоставлена информация только о муниципальных услугах Краснозерского района и наличии административных регламентов предоставления муниципальных услуг. Информация о наличии административных регламентов предоставления муниципальных услуг поселениями Краснозерского района не предоставлены (табл. 1).

Таблица 1 – Уровень регламентации муниципальных услуг в Краснозерском районе

| **Наименование услуги** | **Информация о наличии административного регламента** |
| --- | --- |
| Предоставление жилых помещений по договорам социального найма; | нет |
| Прием заявлений, документов, а также постановка граждан на учет в качестве нуждающихся в жилых помещениях; | нет |
| Оказание социальной помощи; | нет |
| Прием заявлений и выдача документов о согласовании переустройства и (или) перепланировки жилого помещения; | нет |
| Принятие документов, а также выдача решений о переводе или об отказе в переводе жилого помещения в нежилое помещение; |  |
| Предоставление разрешения на отклонение от предельных параметров разрешенного строительства, реконструкции объектов капитального строительства; | нет |
| Подготовка и выдача разрешения на строительство индивидуальных жилых домов; | нет |
| Подготовка и выдача разрешений на строительство объектов капитального строительства; | нет |
| Подготовка и выдача разрешений на ввод объектов капитального строительства в эксплуатацию; | нет |
| Предоставление земельных участков для индивидуального жилищного строительства; | нет |
| Присвоение, изменение и аннулирование адресов объектов недвижимости; | нет |
| Подготовка и утверждение градостроительного плана земельного участка в виде отдельного документа; | нет |
| Прием заявлений, постановка на учет и зачисление детей в общеобразовательные учреждения, реализующие основную образовательную программу дошкольного образования (детские сады); | Административный регламент утвержден постановлением администрации Краснозерского района Новосибирской области от 30.11.2012 № 1696 |
| Признание жилых помещений муниципального жилищного фонда непригодными для проживания. | нет |

В дальнейшем провести оценку параметров качества и доступности предоставления муниципальных услуг органами местного самоуправления Краснозерского района, в том числе оценку уровня временных и финансовых издержек заявителей, затруднительно, поскольку отсутствуют административные регламенты предоставления муниципальных услуг, устанавливающие нормативные значения этих параметров.

1. **Оценка доступности услуг**

Среднее значение уровня доступности по муниципальным услугам составило 3,44 балла, что можно оценить как «удовлетворительно» (табл. 2).

Таблица 2 – Уровень доступности муниципальных услуг

| **Подкритерий доступности услуг** | **2** | **3** | **5** | **6** | **7** | **8** | **9** | **10** | **11** | **12** | **15** | **16** | **17** | **18** | Среднее значение |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Доступность информации о порядке предоставления услуги | 3,67 | 3,5 | 4,3 | 3,33 | 5 | 2 | 3,4 | 3 | 3 | 3,5 | 4 | 3,67 | 4,4 | 3 | 3,55 |
| Полнота и понятность информации | 4 | 3,5 | 4,3 | 3,67 | 4 | 2 | 3,2 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3,67 | 4,4 | 2 | 3,41 |
| Удобство графика работы | 4 | 3,5 | 4,4 | 3,67 | 4 | 2 | 3,2 | 3 | 3 | 3,5 | 4 | 4 | 4,4 | 3 | 3,55 |
| Получение информации о стадии рассмотрения обращения | 3,67 | 3,5 | 4,7 | 3 | 4 | 1 | 3,2 | 2 | 3 | 3 | 4 | 3,67 | 4,4 | 2,5 | 3,26 |
| *Среднее значение* | *3,84* | *3,5* | *4,4* | *3,42* | *4,25* | *1,75* | *3,25* | *2,75* | *3,0* | *3,25* | *4,0* | *3,75* | *4,40* | *2,63* | **3,44** |

Здесь и далее по Краснозерскому району применяется следующая кодификация услуг:

1. *Назначение и выплата ежемесячной денежной выплаты отдельным категориям граждан;*
2. *Предоставление жилых помещений по договорам социального найма;*
3. *Прием заявлений, документов, а также постановка граждан на учет в качестве нуждающихся в жилых помещениях;*
4. *Оказание социальной помощи;*
5. *Прием заявлений и выдача документов о согласовании переустройства и (или) перепланировки жилого помещения;*
6. *Принятие документов, а также выдача решений о переводе или об отказе в переводе жилого помещения в нежилое помещение;*
7. *Предоставление разрешения на отклонение от предельных параметров разрешенного строительства, реконструкции объектов капитального строительства;*
8. *Подготовка и выдача разрешения на строительство индивидуальных жилых домов;*
9. *Подготовка и выдача разрешений на строительство объектов капитального строительства;*
10. *Подготовка и выдача разрешений на ввод объектов капитального строительства в эксплуатацию;*
11. *Предоставление земельных участков для индивидуального жилищного строительства;*
12. *Присвоение, изменение и аннулирование адресов объектов недвижимости;*
13. *Подготовка и утверждение градостроительного плана земельного участка в виде отдельного документа;*
14. *Прием заявлений, постановка на учет и зачисление детей в общеобразовательные учреждения, реализующие основную образовательную программу дошкольного образования (детские сады);*
15. *Признание жилых помещений муниципального жилищного фонда непригодными для проживания.*

Выше среднего значения респонденты оценили уровень доступности следующих муниципальных услуг:

1. Оказание социальной помощи (4,43);

2. Прием заявлений, постановка на учет и зачисление детей в общеобразовательные учреждения, реализующие основную образовательную программу дошкольного образования (детские сады) (4,40);

3. Принятие документов, а также выдача решений о переводе или об отказе в переводе жилого помещения в нежилое помещение (4,25);

4. Присвоение, изменение и аннулирование адресов объектов недвижимости (4,00);

5. Предоставление жилых помещений по договорам социального найма (3,84).

Существенно ниже среднего значения респонденты оценили уровень доступности 3-х муниципальных услуг:

Предоставление разрешения на отклонение от предельных параметров разрешенного строительства, реконструкции объектов капитального строительства (1,75);

Признание жилых помещений муниципального жилищного фонда непригодными для проживания (2,63);

Подготовка и выдача разрешений на строительство объектов капитального строительства (2,75).

Кроме того, ниже среднего получила оценку доступность следующих услуг:

Подготовка и утверждение градостроительного плана земельного участка в виде отдельного документа (3,75);

Прием заявлений, документов, а также постановка граждан на учет в качестве нуждающихся в жилых помещениях (3,50);

Прием заявлений и выдача документов о согласовании переустройства и (или) перепланировки жилого помещения (3,42);

Подготовка и выдача разрешения на строительство индивидуальных жилых домов (3,25);

Предоставление земельных участков для индивидуального жилищного строительства (3,25);

Подготовка и выдача разрешений на ввод объектов капитального строительства в эксплуатацию (3,00).

Менее всего респонденты удовлетворены показателями «Полнота и понятность предоставления информации» (3,41) и «Получение информации о стадии рассмотрения обращения» (3,26).

1. **Оценка уровня качества услуг**

Среднее значение уровня качества по муниципальным услугам составило 3,72 балла, что можно оценить как «удовлетворительно» (табл. 3). Стоит отметить, что уровень качества заявители оценили выше, чем уровень доступности.

Таблица 3 – Уровень качества муниципальных услуг

| **Подкритерий качества услуг** | **2** | **3** | **5** | **6** | **7** | **8** | **9** | **10** | **11** | **12** | **15** | **16** | **17** | **18** | Среднее значение |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Вежливость сотрудников, предоставляющих услугу** | 4 | 4 | 4,71 | 3,7 | 4 | 3 | 4,4 | 4 | 3 | 3,75 | 4 | 4 | 4,4 | 3 | 3,85 |
| **Комфортность оказания услуги** | 4 | 4 | 4,3 | 3,3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3,5 | 4 | 4 | 4,4 | 3 | 3,68 |
| **Качество оказания услуги (точность и правильность заполнения документов сотрудниками)** | 3,7 | 4 | 4,3 | 3,3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3,5 | 4 | 4 | 4,4 | 2,5 | 3,62 |
| *Среднее значение* | *3,89* | *4,00* | *4,43* | *3,44* | *4,00* | *3,00* | *4,13* | *3,33* | *3,00* | *3,58* | *4,00* | *4,00* | *4,40* | *2,83* | **3,72** |

Наименьший уровень качества заявители присвоили услуге «Признание жилых помещений муниципального жилищного фонда непригодными для проживания» - 2,83 балла.

Более всего респонденты довольны качеством предоставления услуги «Прием заявлений, постановка на учет и зачисление детей в общеобразовательные учреждения, реализующие основную образовательную программу дошкольного образования (детские сады)» (4,40 балла).

Среди параметров качества услуг наибольший балл был присвоен параметру «Вежливость сотрудников, предоставляющих услугу» и составил в среднем 3,85 балла.

1. **Оценка уровня административных барьеров**

Уровень административных барьеров определяется комплексом показателей:

***3.1. Количество документов в рамках предоставления услуги.***

В ходе мониторинга оценивалось, какое количество документов необходимо было предоставить заявителям, чтобы получить интересующую услугу. Фактические значения по всем муниципальным услугам представлены в табл. 4.

Таблица 4 – Количество документов, необходимых в рамках предоставления услуг

| **Количество документов (процедур)** | **1** | **2** | **3** | **5** | **6** | **7** | **8** | **9** | **10** | **11** | **12** | **15** | **16** | **17** | **18** | Среднее значение |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| *минимальное значение* | 2 | 5 | 7 | 2 | 7 | 10 | 17 | 10 | 18 | 8 | 1 | 6 | 5 | 3 | 20 | 1 |
| *среднее значение* | 5,09 | 8,67 | 7 | 2,86 | 7,33 | 10 | 17 | 12 | 18 | 8 | 8,75 | 6 | 8,33 | 4,4 | 20 | 7,58 |
| *максимальное значение* | 10 | 14 | 7 | 5 | 8 | 10 | 17 | 14 | 18 | 8 | 17 | 6 | 12 | 6 | 20 | 20 |

Согласно данным табл. 4 наибольшее количество документов предоставляли респонденты, обратившиеся за получением услуги «Признание жилых помещений муниципального жилищного фонда непригодными для проживания» (до 20 документов).

Наименьшее количество документов потребовалось предоставить заявителям, обратившимся за получением услуги «Оказание социальной помощи», среднее значение составило - 2,86.

***3.2. Количество обращений в инстанции (учреждения).***

В соответствии с целевыми индикаторами долгосрочной целевой программы «Снижение административных барьеров, оптимизация и повышение качества предоставления государственных и муниципальных услуг, в том числе на базе многофункциональных центров организации предоставления государственных и муниципальных услуг в Новосибирской области на 2011 - 2013 годы», утвержденной Постановлением Правительства Новосибирской области от 29.06.2011 № 281-п, на момент завершения ее реализации:

- среднее число обращений заявителя в орган государственной власти Новосибирской области (орган местного самоуправления) для получения одной государственной (муниципальной) услуги – 1;

- среднее число обращений заявителя в орган государственной власти Новосибирской области (орган местного самоуправления) для получения одной государственной (муниципальной) услуги, связанной со сферой предпринимательской деятельности – 2.

Среднее фактическое количество обращений заявителей в различные инстанции и учреждения для получения муниципальной услуги, выявленное в ходе мониторинга, представлено в табл. 5

Таблица 5 – Количество обращений в инстанции (учреждения)

| **Количество инстанций** | **1** | **2** | **3** | **5** | **6** | **7** | **8** | **9** | **10** | **11** | **12** | **15** | **16** | **17** | **18** | Среднее значение |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| *минимальное значение* | 2 | 1 | 3 | 1 | 3 | 6 | 5 | 4 | 9 | 3 | 2 | 2 | 1 | 2 | 4 | 1 |
| *среднее значение* | 2,55 | 3,33 | 3,5 | 1,71 | 3,67 | 6 | 5 | 5,2 | 9 | 3 | 4,25 | 2 | 2,33 | 2,4 | 5,5 | 3,32 |
| *максимальное значение* | 5 | 6 | 4 | 3 | 5 | 6 | 5 | 7 | 9 | 3 | 6 | 2 | 3 | 3 | 7 | 9 |

Среднее количество обращений заявителей Краснозерского района в различные инстанции и учреждения составило 3 раза.

Наибольшее количество инстанций пришлось посетить заявителям по услуге «Подготовка и выдача разрешений на строительство объектов капитального строительства» (9 обращений).

Наименьшее количество обращений было зафиксировано по услуге «Оказание социальной помощи» (1 обращение).

Доля респондентов, отметивших необходимость повторных обращений в один и тот же орган составила 26% от общего количества опрошенных.

***3.3. Уровень временных издержек заявителей***

В среднем временные затраты на получение муниципальных услуг составили, по результатам опроса, 35,88 дня (табл. 6).

Как показывает информация, представленная в табл. 6, срок предоставления муниципальных услуг выше среднего значения по 7 услугам:

1. Признание жилых помещений муниципального жилищного фонда непригодными для проживания (205 дней);

2. Предоставление разрешения на отклонение от предельных параметров разрешенного строительства, реконструкции объектов капитального строительства (120 дней);

3. Подготовка и выдача разрешения на строительство объектов капитального строительства (120 дней);

4. Предоставление земельных участков для индивидуального жилищного строительства (61,75 дней);

5. Прием заявлений и выдача документов о согласовании переустройства и (или) перепланировки жилого помещения (60 дней);

6. Подготовка и выдача разрешений на ввод объектов капитального строительства в эксплуатацию (60 дней);

7. Подготовка и выдача разрешений на строительство индивидуальных жилых домов (52 дня).

Таблица 6 – Уровень временных издержек заявителей при получении муниципальной услуги, дни

| **Временные затраты** | **1** | **2** | **3** | **5** | **6** | **7** | **8** | **9** | **10** | **11** | **12** | **15** | **16** | **17** | **18** | Среднее значение |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| *нормативное значение* [[59]](#footnote-59) |  | н/д | н/д | н/д | н/д | н/д | н/д | н/д | н/д | н/д | н/д | н/д | н/д | н/д | н/д |  |
| минимальное значение | 3 | 5 | 6 | 1 | 30 | 30 | 120 | 10 | 120 | 60 | 7 | 30 | 30 | 5 | 200 | 1 |
| среднее значение | 12,64 | 5,67 | 8 | 4,57 | 60 | 30 | 120 | 52 | 120 | 60 | 61,75 | 30 | 33,33 | 6,6 | 205 | 35,88 |
| максимальное значение | 30 | 7 | 10 | 14 | 90 | 30 | 120 | 90 | 120 | 60 | 90 | 30 | 40 | 7 | 210 | 210 |

Среднее фактическое значение показателя «Временные затраты на ожидание в очереди для подачи документов» составило 12,26 мин. (табл. 7).

Таблица 7 – Временные затраты заявителей на ожидание в очереди для подачи документов

| **Временные затраты на подачу документов** | **1** | **2** | **3** | **5** | **6** | **7** | **8** | **9** | **10** | **11** | **12** | **15** | **16** | **17** | **18** | Среднее значение |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| *минимальное значение* | 5 | 5 | 10 | 3 | 5 | 20 | 10 | 10 | 20 | 15 | 10 | 10 | 10 | 5 | 15 | 3 |
| *среднее значение* | 11,36 | 10 | 15 | 10,43 | 11,67 | 20 | 10 | 12 | 20 | 15 | 15 | 10 | 13,33 | 10 | 17,5 | 12,26 |
| *максимальное значение* | 20 | 15 | 20 | 15 | 20 | 20 | 10 | 20 | 20 | 15 | 20 | 10 | 15 | 15 | 20 | 20 |

Среднее фактическое значение временных затрат на ожидание в очереди на получение результата услуги составило 13,44 мин (табл. 8).

Таблица 8 – Временные затраты заявителей на ожидание в очереди для получения результата

| **Временные затраты** | **1** | **2** | **3** | **5** | **6** | **7** | **8** | **9** | **10** | **11** | **12** | **15** | **16** | **17** | **18** | Среднее значение |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| *минимальное значение* | 5 | 10 | 15 | 0 | 10 | 20 | 25 | 10 | 20 | 10 | 10 | 15 | 10 | 5 | 15 | 0 |
| *среднее значение* | 12,73 | 15 | 20 | 7,14 | 13,33 | 20 | 25 | 16 | 20 | 10 | 16,25 | 15 | 13,33 | 10,4 | 15 | 13,44 |
| *максимальное значение* | 25 | 20 | 25 | 15 | 15 | 20 | 25 | 20 | 20 | 10 | 25 | 15 | 20 | 15 | 15 | 25 |

***3.4. Уровень финансовых издержек.***

Среднее значение фактических официальных расходов при получении муниципальных услуг составило 3363,8 руб. (табл. 9).

Таблица 9 – Уровень финансовых издержек заявителей, руб.

| **Финансовые издержки** | **1** | **2** | **3** | **5** | **6** | **7** | **8** | **9** | **10** | **11** | **12** | **15** | **16** | **17** | **18** | Среднее значение |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| *минимальное значение* | 0 | 0 | 0 | 0 | 3540 | 18000 | 17000 | 4500 | 17000 | 17000 | 1000 | 4700 | 4700 | 0 | 3800 | 0 |
| *среднее значение* | 0 | 1150 | 0 | 0 | 5280 | 18000 | 17000 | 5860 | 17000 | 17000 | 3850 | 4700 | 5233,33 | 0 | 7400 | 3363,8 |
| *максимальное значение* | 0 | 3200 | 0 | 0 | 7000 | 18000 | 17000 | 7900 | 17000 | 17000 | 7500 | 4700 | 5700 | 0 | 11000 | 18000 |

Согласно данным, табл. 9, наибольший уровень финансовых затрат заявителей отмечен по услугам:

* Принятие документов, а также выдача решений о переводе или об отказе в переводе жилого помещения в нежилое (18000 рублей);
* Предоставление разрешения на отклонение от предельных параметров разрешенного строительства, реконструкции объектов капитального строительства (17000 рублей);
* Подготовка и выдача разрешений на строительство объектов капитального строительства (17000 рублей);
* Подготовка и выдача разрешений на ввод объектов капитального строительства в эксплуатацию (17000 рублей).

Никаких финансовых затраты не понесли респонденты, обратившиеся за получением услуг:

* назначение и выплата ежемесячной денежной выплаты отдельным категориям граждан;
* прием заявлений, документов, а также постановка граждан на учет в качестве нуждающихся в жилых помещениях;
* оказание социальной помощи;
* прием заявлений, постановка на учет и зачисление детей в общеобразовательные учреждения, реализующие основную образовательную программу дошкольного образования (детские сады).

В качестве причин привлечения посредников респонденты назвали следующие:

* в целях экономии времени (8%);
* из-за сложности прохождения всех процедур получения услуги (6%);
* из-за сложности получения отдельных документов (2%);
* для обеспечения более качественного и оперативного оформления документов (2%).

Никто из заявителей не указал, что посредник был предложен как условие получения результата. Сумма затрат на услуги посредников составила в среднем 11200 руб. (табл. 10)

Таблица 3 – Сумма затрат на услуги посредников

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Затраты на услуги посредников** | **2** | **3** | **5** | **6** | **7** | **8** | **9** | **10** | **11** | **12** | **15** | **16** | **17** | **18** | Среднее значение |
| *минимальное значение* |  |  |  |  | 15000 | 12000 |  | 10000 | 10000 |  |  | 9000 |  |  | 9000 |
| *среднее значение* |  |  |  |  | 15000 | 12000 |  | 10000 | 10000 |  |  | 9000 |  |  | 11200 |
| *максимальное значение* |  |  |  |  | 15000 | 12000 |  | 10000 | 10000 |  |  | 9000 |  |  | 15000 |

Наибольшая сумма затрат на услуги посредников отмечена по услуге «Принятие документов, а также выдача разрешений о переводе или об отказе в переводе жилого помещения в нежилое помещение» и составила 15 000 руб. В ходе мониторинга фактов мотивирования чиновников не выявлено.

1. **Проблемы заявителей при получении муниципальных услуг**

В среднем 44% опрошенных указали, что у них не возникло затруднений при получении рассматриваемых муниципальных услуг.

Среди остальных респондентов большинство в качестве наиболее проблематичных моментов были названы сложность заполнения официальных бланков, хождение по многим кабинетам, дороговизна услуг, неудобный режим работы и другие причины (рис. 1).

Следует отметить, что на вымогательство не пожаловался ни один респондент.

В качестве этапа, на котором у заявителей возникают основные сложности при получении услуг, 54% респондентов назвали этап сбора необходимых документов, 44% - подачу документов в органы власти и 22% - получение результата услуги.

Рис. 1 – Затруднения при получении муниципальных услуг

Основным направлением повышения качества и доступности муниципальных услуг заявители видят налаживание взаимодействия между органами, в среднем 44,0% опрошенных посчитали это решением проблемы. Другое возможное направление повышения качества услуг, такое как изменение действующего законодательства набрало 42% голосов опрошенных

1. **Общая оценка муниципальных услуг**

На вопрос «Удовлетворены ли вы качеством и доступностью предоставления муниципальной услуги?» дали утвердительный ответ 80% опрошенных.

В целом, *интегральный* *уровень качества и доступности муниципальных услуг составил 71,6%,* что является достаточно низким показателем*.* В целях повышения данного показателя может быть рекомендовано следующее:

1. Регламентация всех муниципальных услуг.

2. Организация межведомственного взаимодействия.

3. Организация предоставления муниципальных услуг в МФЦ .

4. Сокращение сроков предоставления муниципальных услуг.

5. Снижение уровня финансовых затрат заявителей при получении муниципальных услуг.

6. Повышение качества информирования заявителей по вопросам предоставления муниципальной услуги, в том числе с использованием сети Интернет, размещение форм документов, необходимых для получения услуги и образцов их заполнения.

# ПРИЛОЖЕНИЕ 32. РЕЗУЛЬТАТЫ МОНИТОРИНГА КАЧЕСТВА И ДОСТУПНОСТИ МУНИЦИПАЛЬНЫХ УСЛУГ В КУПИНСКОМ РАЙОНЕ

## Купинский район

|  |  |
| --- | --- |
| **Место проведения опроса:** | Администрация Купинского района  Администрация г. Купино |
| **Общее количество опрошенных:** | 50 |
| из них по муниципальным услугам | 45 |

В соответствии с ТЗ в период с 20.02 по 28.02 был проведен мониторинг качества предоставления муниципальных услуг по перечню, определенному Заказчиком.

Исследование проводилось путем опроса получателей услуг непосредственно в точках предоставления услуг – органах местного самоуправления Купинского района и г. Купино

В ходе проведения опроса получателей услуг Купинского района в мониторинг попала государственная услуга «Назначение и выплата ежемесячной денежной выплаты отдельным категориям граждан», а также следующие муниципальные услуги, предоставляемые в органах местного самоуправления на территории Купинского района:

***в администрации муниципального района:***

1. оказание социальной помощи;

2. прием заявлений, постановка на учет и зачисление детей в общеобразовательные учреждения, реализующие основную образовательную программу дошкольного образования (детские сады);

***в поселениях:***

3. предоставление жилых помещений по договорам социального найма;

4. прием заявлений, документов, а также постановка граждан на учет в качестве нуждающихся в жилых помещениях;

5. прием заявлений и выдача документов о согласовании переустройства и (или) перепланировки жилого помещения;

6. предоставление разрешения на отклонение от предельных параметров разрешенного строительства, реконструкции объектов капитального строительства;

7. подготовка и выдача разрешений на строительство объектов капитального строительства;

8. подготовка и выдача разрешений на ввод объектов капитального строительства в эксплуатацию;

9. подготовка и утверждение градостроительного плана земельного участка в виде отдельного документа;

10. признание жилых помещений муниципального жилищного фонда непригодными для проживания.

Наиболее востребованной услугой была услуга «Оказание социальной помощи» (18% опрошенных).

Согласно данным, представленным органами местного самоуправления, в период с «01» октября 2012 года по «31» декабря 2012 года наиболее востребованными были следующие услуги:

* предоставление жилых помещений по договорам социального найма (49,61% обратившихся);
* присвоение, изменение и аннулирование адресов объектов недвижимости (15,75%);
* предоставление земельных участков для индивидуального жилищного строительства (11,02%);
* прием заявлений, документов, а также постановка на учет в качестве нуждающихся в жилых помещениях (11,02%) (табл.\_1).

Таблица 1 – Востребованность муниципальных услуг по данным ОМСУ

| **№** | **Наименование услуги** | **Кол-во обращений** | **Доля** |
| --- | --- | --- | --- |
| 1 | Предоставление земельных участков для индивидуального жилищного строительства | 14 | 11,02% |
| 2 | Предоставление жилых помещений по договорам социального найма | 63 | 49,61% |
| 3 | Прием заявлений, документов, а также постановка на учет в качестве нуждающихся в жилых помещениях | 14 | 11,02% |
| 4 | Прием заявлений и выдача документов о согласовании переустройства и (или) перепланировки жилого помещения | 4 | 3,15% |
| 5 | Предоставление разрешения на отклонение от предельных параметров разрешенного строительства, реконструкции объектов капитального строительства | 10 | 7,87% |
| 6 | Подготовка и выдача разрешения на строительство объектов капитального строительство | 2 | 1,57% |
| 7 | Присвоение, изменение и аннулирование адресов объектов недвижимости | 20 | 15,75% |
| 8 | Подготовка и выдача разрешений на ввод объектов капитального строительства в эксплуатацию | 0 | 0,00% |

По остальным услугам обращения носили единичный характер.

1. **Нормативно-правовое обеспечение муниципальных услуг**

По запросу Консультанта органами местного самоуправления Купинского района предоставлено 8 административных регламентов администрации города Купино, 2 проекта административных регламентов администрации города Купино и 1 проект административного регламента администрации Купинского района (табл. 2).

Таблица 2 – Уровень регламентации муниципальных услуг в Купинском районе

| Наименование услуги | Наличие административного регламента |
| --- | --- |
| Предоставление жилых помещений по договорам социального найма | да |
| Прием заявлений, документов, а также постановка граждан на учет в качестве нуждающихся в жилых помещениях | да |
| Прием заявлений и выдача документов о согласовании переустройства и (или) перепланировки жилого помещения | да |
| Предоставление разрешения на отклонение от предельных параметров разрешенного строительства, реконструкции объектов капитального строительства | проект |
| Подготовка и выдача разрешений на строительство объектов капитального строительства | проект |
| Подготовка и выдача разрешений на ввод объектов капитального строительства в эксплуатацию | да |
| Предоставление земельных участков для индивидуального жилищного строительства | да |
| Присвоение, изменение и аннулирование адресов объектов недвижимости | да |
| Подготовка и утверждение градостроительного плана земельного участка в виде отдельного документа | нет |
| Признание жилых помещений муниципального жилищного фонда непригодными для проживания | нет |
| Оказание социальной помощи | нет |
| Прием заявлений, постановка на учет и зачисление детей в общеобразовательные учреждения, реализующие основную образовательную программу дошкольного образования (детские сады) | нет |

В основном регламентированы те услуги, которые наиболее востребованы у заявителей.

Не предоставлены административные регламенты по следующим услугам:

подготовка и утверждение градостроительного плана земельного участка в виде отдельного документа;

признание жилых помещений муниципального жилищного фонда непригодными для проживания;

оказание социальной помощи;

прием заявлений, постановка на учет и зачисление детей в общеобразовательные учреждения, реализующие основную образовательную программу дошкольного образования (детские сады).

Выборочный анализ качества административных регламентов позволил выявить следующие недостатки:

* *отсутствие единообразия при исчислении сроков предоставления услуг* – в администрации города Купино по одним услугам сроки исчисляются в календарных днях, по другим – в рабочих. Такой подход ухудшает понимание регламентов заявителями;

*не указано начало исчисления сроков*, либо *в качестве даты начала исчисления сроков приводится дата, неясная для заявителя* (внутренние сроки администрации), что приводит к неоднозначному толкованию и некорректному их исчислению заявителями. Например, в административном регламенте предоставления муниципальной услуги по предоставлению жилых помещений по договорам социального найма, утвержденном Постановлением администрации города Купино от 17.08.2012 № 275 последовательно указываются два срока: «общий срок принятия решения о предоставлении муниципальной услуги составляет 30 рабочих дней со дня обращения за муниципальной услугой» и «срок выдачи (направления) заявителю документов, являющихся результатом предоставления муниципальной услуги, составляет 3 дня». Что является датой начала отсчета срока выдачи заявителю документов – не указано, соответственно, заявитель вправе обратиться за результатом по истечение 30 рабочих дней со дня обращения.

По услугам «Прием заявлений и выдача документов о согласовании переустройства и (или) перепланировки жилого помещения», «Подготовка и выдача разрешений на строительство объектов капитального строительства», «Подготовка и выдача разрешений на ввод объектов капитального строительства в эксплуатацию» в административных регламентах и проектах административных регламентов указывается, что услуги, необходимые и обязательные для получения муниципальных услуг, предоставляются бесплатно, в то время как для получения указанных услуг требуется изготовление проектной документации, которое осуществляется по рыночным ценам.

В дальнейшем при оценке параметров качества и доступности предо­ставления муниципальных услуг органами местного самоуправления Купинского района, в том числе при оценке уровня временных и финансовых издержек заявителей, использованы нормативные значения этих параметров, установленные в административных регламентах г. Купино.

1. **Оценка доступности услуг**

Среднее значение уровня доступности по муниципальным услугам составило 3,13 балла, что можно оценить как «удовлетворительно» (табл. 3).

Таблица 3 – Уровень доступности муниципальных услуг

| **Подкритерий доступности услуг** | **2** | **3** | **5** | **6** | **8** | **10** | **11** | **12** | **15** | **16** | **17** | **18** | Среднее значение |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Доступность информации о порядке предоставления услуги | 4,5 | 3,33 | 3,44 | 3 | 3 | 3,5 | 2 | 2,4 | 3,5 | 4 | 2,5 | 2 | 3,10 |
| Полнота и понятность предоставленной информации | 4,17 | 3,33 | 3,89 | 2,83 | 2 | 4 | 2,5 | 2,6 | 3,5 | 4 | 3 | 2 | 3,15 |
| Удобство графика работы | 4,33 | 3,33 | 4 | 3,17 | 3 | 4 | 2 | 2,8 | 3,5 | 4 | 3 | 2 | 3,26 |
| Получение информации о стадии рассмотрения обращения | 4 | 3,33 | 3,67 | 3 | 2 | 3,5 | 2,5 | 2 | 3,5 | 4 | 2,5 | 2 | 3,00 |
| *Среднее значение* | *4,25* | *3,33* | *3,75* | *3,00* | *2,5* | *3,75* | *2,25* | *2,45* | *3,5* | *4,0* | *2,75* | *2,00* | **3,13** |

Здесь и далее по Купинскому району применяется следующая кодификация услуг:

*(2) Предоставление жилых помещений по договорам социального найма*

1. *Прием заявлений, документов, а также постановка граждан на учет в качестве нуждающихся в жилых помещениях*
2. *Оказание социальной помощи*
3. *Прием заявлений и выдача документов о согласовании переустройства и (или) перепланировки жилого помещения*
4. *Предоставление разрешения на отклонение от предельных параметров разрешенного строительства, реконструкции объектов капитального строительства*

*(10) Подготовка и выдача разрешений на строительство объектов капитального строительства*

1. *Подготовка и выдача разрешений на ввод объектов капитального строительства в эксплуатацию*

*(12) Предоставление земельных участков для индивидуального жилищного строительства*

*(15) Присвоение, изменение и аннулирование адресов объектов недвижимости*

*(16) Подготовка и утверждение градостроительного плана земельного участка в виде отдельного документа*

*(17) Прием заявлений, постановка на учет и зачисление детей в общеобразовательные учреждения, реализующие основную образовательную программу дошкольного образования (детские сады)*

*(18) Признание жилых помещений муниципального жилищного фонда непригодными для проживания*

Ниже среднего значения респонденты оценили уровень доступности шести муниципальных услуг:

Прием заявлений и выдача документов о согласовании переустройства и (или) перепланировки жилого помещения

Предоставление разрешения на отклонение от предельных параметров разрешенного строительства, реконструкции объектов капитального строительства

Подготовка и выдача разрешений на ввод объектов капитального строительства в эксплуатацию

Предоставление земельных участков для индивидуального жилищного строительства;

Прием заявлений, постановка на учет и зачисление детей в общеобразовательные учреждения, реализующие основную образовательную программу дошкольного образования (детские сады)

Признание жилых помещений муниципального жилищного фонда непригодными для проживания.

По остальным услугам уровень удовлетворенности заявителей доступностью выше среднего, но все же далек от максимального значения (5 баллов). Менее всего респонденты удовлетворены показателем «Получение информации о стадии рассмотрения обращения», который оценили в 3,0 балла, однако существенной дифференциации между разными подкритериями не отмечено.

1. **Оценка уровня качества услуг**

Среднее значение уровня качества по муниципальным услугам составило 3,53 балла, что можно оценить как «удовлетворительно» (табл. 4).

Таблица 4 – Уровень качества муниципальных услуг

| **Подкритерий качества услуг** | **1** | **2** | **3** | **5** | **6** | **8** | **10** | **11** | **12** | **15** | **16** | **17** | **18** | Среднее значение |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Вежливость сотрудников, предоставляющих услугу | 3,6 | 4,5 | 4 | 4,44 | 3,5 | 4 | 4,5 | 3,5 | 3,4 | 3,5 | 4 | 3,75 | 3 | 3,84 |
| Комфортность оказания услуги | 3,4 | 4,5 | 3,33 | 3,78 | 3,17 | 3 | 3,5 | 3 | 2,8 | 3,5 | 4 | 3 | 3 | 3,38 |
| Качество оказания услуги (точность и правильность заполнения документов сотрудниками) | 3,4 | 4 | 3,17 | 3,78 | 2,83 | 3 | 4 | 3 | 2,8 | 3,5 | 4 | 3,25 | 3 | 3,36 |
| *Среднее значение* | *3,47* | *4,33* | *3,50* | *4,00* | *3,17* | *3,33* | *4,00* | *3,17* | *3,00* | *3,50* | *4,00* | *3,33* | *3,00* | **3,53** |

Так же, как в отношении доступности, больше всего не удовлетворены заявители качеством услуг:

Прием заявлений и выдача документов о согласовании переустройства и (или) перепланировки жилого помещения

Предоставление разрешения на отклонение от предельных параметров разрешенного строительства, реконструкции объектов капитального строительства

Подготовка и выдача разрешений на ввод объектов капитального строительства в эксплуатацию

Предоставление земельных участков для индивидуального жилищного строительства;

Прием заявлений, постановка на учет и зачисление детей в общеобразовательные учреждения, реализующие основную образовательную программу дошкольного образования (детские сады)

Признание жилых помещений муниципального жилищного фонда непригодными для проживания.

Также ниже среднего значения показатель уровня качества услуги «Прием заявлений, документов, а также постановка граждан на учет в качестве нуждающихся в жилых помещениях»

Наиболее высоко заявители оценили качество услуги «Предоставление жилых помещений по договорам социального найма» (4,33 балла). Кроме того, достаточно высокую оценку получили услуги:

Оказание социальной помощи (4 балла);

Подготовка и выдача разрешений на строительство объектов капитального строительства (4 балла);

Подготовка и утверждение градостроительного плана земельного участка в виде отдельного документа (4 балла).

Существенной дифференциации между оценкой различных подкритериев параметра «качество услуги» не выявлено.

1. **Оценка уровня административных барьеров**

Уровень административных барьеров определяется комплексом показателей:

***4.1. Количество документов в рамках предоставления услуги.***

В ходе мониторинга оценивалось, какое количество документов необходимо было предоставить заявителям, чтобы получить интересующую услугу. Фактические значения по всем муниципальным услугам представлены в табл. 5.

Таблица 5 – Количество документов, необходимых в рамках предоставления услуг

| **Количество документов (процедур)** | **1** | **2** | **3** | **5** | **6** | **8** | **10** | **11** | **12** | **15** | **16** | **17** | **18** | Среднее значение |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| *минимальное значение* | 4 | 3 | 1 | 3 | 5 | 18 | 3 | 7 | 15 | 4 | 11 | 7 | 17 | 1 |
| *среднее значение* | 6,6 | 6,33 | 9,33 | 4,44 | 9 | 18 | 10 | 9,5 | 17,6 | 12 | 11 | 7,75 | 17 | 8,98 |
| *максимальное значение* | 10 | 10 | 20 | 7 | 12 | 18 | 17 | 12 | 20 | 20 | 11 | 8 | 17 | 20 |

Согласно данным табл. 5 наибольшее количество документов (в среднем) предоставляли респонденты, обратившиеся за получением следующих услуг:

Предоставление разрешения на отклонение от предельных параметров разрешенного строительства, реконструкции объектов капитального строительства (18);

Предоставление земельных участков для индивидуального жилищного строительства (17,6);

Признание жилых помещений муниципального жилищного фонда непригодными для проживания (17).

Наименьшее количество документов потребовалось предоставить заявителям, обратившимся за получением муниципальной услуги «Оказание социальной помощи» - от 3-х до 7-ми документов.

***4.2. Количество обращений в инстанции (учреждения).***

В соответствии с целевыми индикаторами долгосрочной целевой программы «Снижение административных барьеров, оптимизация и повышение качества предоставления государственных и муниципальных услуг, в том числе на базе многофункциональных центров организации предоставления государственных и муниципальных услуг в Новосибирской области на 2011 - 2013 годы», утвержденной Постановлением Правительства Новосибирской области от 29.06.2011 № 281-п, на момент завершения ее реализации:

- среднее число обращений заявителя в орган государственной власти Новосибирской области (орган местного самоуправления) для получения одной государственной (муниципальной) услуги – 1;

- среднее число обращений заявителя в орган государственной власти Новосибирской области (орган местного самоуправления) для получения одной государственной (муниципальной) услуги, связанной со сферой предпринимательской деятельности – 2.

Среднее фактическое количество обращений заявителей в различные инстанции и учреждения для получения муниципальной услуги, выявленное в ходе мониторинга, представлено в табл. 6.

Таблица 6 – Количество обращений в инстанции (учреждения)

| **Количество инстанций** | **1** | **2** | **3** | **5** | **6** | **8** | **10** | **11** | **12** | **15** | **16** | **17** | **18** | Среднее значение |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| *минимальное значение* | 2 | 1 | 4 | 1 | 4 | 9 | 3 | 1 | 5 | 2 | 4 | 3 | 6 | 1 |
| *среднее значение* | 3,4 | 3,5 | 6 | 2,22 | 5,83 | 9 | 5,5 | 2 | 7,2 | 3 | 4 | 3,75 | 6 | 4,4 |
| *максимальное значение* | 5 | 5 | 10 | 4 | 7 | 9 | 8 | 3 | 10 | 4 | 4 | 4 | 6 | 10 |

Среднее количество обращений заявителей Купинского района в различные инстанции и учреждения составило почти 4,4 раза.

Наибольшее количество инстанций пришлось посетить заявителям по услуге «Предоставление разрешения на отклонение от предельных параметров разрешенного строительства, реконструкции объектов капитального строительства» (9 обращений).

Наименьшее количество обращений было зафиксировано по услуге «Подготовка и выдача разрешений на ввод объектов капитального строительства в эксплуатацию» (2 обращения).

40% респондентов отметили необходимость повторного обращения в один и тот же орган при получении услуги (табл. 7).

Таблица 7 – Доля заявителей, указавших на необходимость повторных обращений в один и тот же орган,%

| **1** | **2** | **3** | **5** | **6** | **8** | **10** | **11** | **12** | **15** | **16** | **17** | **18** | Среднее значение |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 20,0 | 33,3 | 33,3 | 33,3 | 66,7 | 100,0 |  | 50,0 | 60,0 | 50,0 |  | 25,0 | 100,0 | 40,0 |

Заявители не указали на необходимость повторных обращений лишь по двум услугам «Подготовка и выдача разрешений на строительство объектов капитального строительства» и «Подготовка и утверждение градостроительного плана земельного участка в виде отдельного документа».

***4.3. Уровень временных издержек заявителей***

В среднем временные затраты на получение муниципальных услуг составили, по результатам опроса, 35,62 дня (табл. 8).

Таблица 8 – Уровень временных издержек заявителей при получении муниципальной услуги, дней

| **Временные затраты** | **1** | **2** | **3** | **5** | **6** | **8** | **10** | **11** | **12** | **15** | **16** | **17** | **18** | Среднее значение |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| *нормативное значение* |  | 30[[60]](#footnote-60) | 30[[61]](#footnote-61) | н/д[[62]](#footnote-62) | 45[[63]](#footnote-63) | 67[[64]](#footnote-64) | 10[[65]](#footnote-65) | 30[[66]](#footnote-66) | 30[[67]](#footnote-67) | 30[[68]](#footnote-68) | н/д[[69]](#footnote-69) | н/д[[70]](#footnote-70) | н/д[[71]](#footnote-71) |  |
| *минимальное значение* | 6 | 10 | 16 | 3 | 15 | 90 | 10 | 30 | 60 | 5 | 40 | 3 | 100 | 3 |
| *среднее значение* | 15 | 22,5 | 27,17 | 13,67 | 49,17 | 90 | 40 | 55 | 94 | 17,5 | 40 | 16,25 | 100 | 35,62 |
| *максимальное значение* | 25 | 30 | 30 | 30 | 90 | 90 | 70 | 80 | 130 | 30 | 40 | 30 | 100 | 130 |

Как показывает информация, представленная в табл. 7, нормативные сроки нарушаются по 3-м из 6-ти услуг, по которым есть нормативно установленные значения сроков предоставления:

1. Прием заявлений и выдача документов о согласовании переустройства и (или) перепланировки жилого помещения.
2. Подготовка и выдача разрешений на ввод объектов капитального строительства в эксплуатацию.
3. Предоставление земельных участков для индивидуального жилищного строительства.

Фактические сроки предоставления услуг «Предоставление разрешения на отклонение от предельных параметров разрешенного строительства, реконструкции объектов капитального строительства» и «Подготовка и выдача разрешений на строительство объектов капитального строительства»

превышают сроки, предусмотренные проектами административных регламентов.

В полной мере сроки предоставления соблюдаются только по услугам:

предоставление жилых помещений по договорам социального найма;

прием заявлений, документов, а также постановка граждан на учет в качестве нуждающихся в жилых помещениях.

Среднее фактическое значение показателя «Временные затраты на ожидание в очереди для подачи документов» составило 12,52 минуты и 13,8 минуты – для получения результата услуги (табл. 9).

Таблица 9 – Временные затраты заявителей на ожидание в очереди, минут

| **Временные затраты** | **1** | **2** | **3** | **5** | **6** | **8** | **10** | **11** | **12** | **15** | **16** | **17** | **18** | Среднее значение |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| ***Для подачи документов*** | | | | | | | | | | | | | | |
| *норматив* |  | 30 | 30 | н/д | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | н/д | н/д | н/д |  |
| *минимум* | 5 | 5 | 10 | 1 | 10 | 20 | 15 | 5 | 10 | 5 | 20 | 5 | 20 | 1 |
| *среднее значение* | 11 | 12,5 | 15,83 | 8,44 | 14,17 | 20 | 17,5 | 10 | 16 | 5 | 20 | 8,75 | 20 | 12,52 |
| *максимум* | 20 | 20 | 25 | 20 | 20 | 20 | 20 | 15 | 20 | 5 | 20 | 10 | 20 | 25 |
| ***Для получения результатов*** | | | | | | | | | | | | | | |
| *норматив* |  | -[[72]](#footnote-72) | - | н/д | - | - | - | - | н/д | н/д | н/д | н/д | н/д |  |
| *минимум* | 5 | 5 | 10 | 5 | 5 | 20 | 15 | 5 | 0 | 10 | 20 | 5 | 15 | 0 |
| *среднее значение* | 10,4 | 15 | 15,83 | 10,33 | 16,67 | 20 | 15 | 15 | 15 | 12,5 | 20 | 11,25 | 15 | 13,8 |
| *максимум* | 20 | 25 | 20 | 20 | 25 | 20 | 15 | 25 | 25 | 15 | 20 | 15 | 15 | 25 |

Нарушений нормативно установленных сроков ожидания в очереди на подачу документов не выявлено.

В административных регламентах (проектах) не установлено время ожидания в очереди для получения результата, что затрудняет проведение анализа.

***4.4. Уровень финансовых издержек.***

Среднее значение фактических официальных расходов при получении муниципальных услуг составило 4102,6 руб. Хотя административными регламентами установлено, что все муниципальные услуги, по которым проводился мониторинг, предоставляются бесплатно.

Уровень финансовых издержек заявителей представлен в табл. 9.

Таблица 10 – Сумма официальных расходов на получение услуги, руб.

| **Финансовые издержки** | **1** | **2** | **3** | **5** | **6** | **8** | **10** | **11** | **12** | **15** | **16** | **17** | **18** | Среднее значение |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| *минимальное значение* | 0 | 0 | 0 | 0 | 2000 | 20000 | 12000 | 0 | 3700 | 0 | 7500 | 0 | 7000 | 0 |
| *среднее значение* | 0 | 1750 | 266,67 | 3,33 | 7750 | 20000 | 12000 | 13500 | 12200 | 0 | 7500 | 0 | 7000 | 4102,6 |
| *максимальное значение* | 0 | 7000 | 1600 | 30 | 14000 | 20000 | 12000 | 27000 | 17000 | 0 | 7500 | 0 | 7000 | 27000 |

Согласно данным, табл. 9, наибольший уровень финансовых затрат заявителей отмечен по услуге «Предоставление разрешения на отклонение от предельных параметров разрешенного строительства, реконструкции объектов капитального строительства» и составил 20 000 руб.

Не понесли финансовых затрат заявители, обращавшиеся за услугами:

Назначение и выплата ежемесячной денежной выплаты отдельным категориям граждан;

Присвоение, изменение и аннулирование адресов объектов недвижимости;

Прием заявлений, постановка на учет и зачисление детей в общеобразовательные учреждения, реализующие основную общеобразовательную программу дошкольного образования (детские сады).

В ходе мониторинга респонденты указали на необходимость обращения к услугам посредников (сторонних организаций) по следующим услугам:

Прием заявлений и выдача документов о согласовании переустройства и (или) перепланировки жилого помещения (16,7%);

Предоставление разрешения на отклонение от предельных параметров разрешенного строительства, реконструкции объектов капитального строительства (100%);

Подготовка и выдача разрешений на строительство объектов капитального строительства (50%);

Предоставление земельных участков для индивидуального жилищного строительства (40%).

В качестве причин привлечения посредников респонденты назвали следующие:

* *экономию времени* (в частности – 20 % респондентов по услуге «Предоставление земельных участков для индивидуального жилищного строительства»);
* *сложность прохождения всех процедур получения услуги*
* *сложность получения отдельных документов* (отмечена по услугам «Прием заявлений и выдача документов о согласовании переустройства и (или) перепланировки жилого помещения» (16,67%), «Предоставление разрешения на отклонение от предельных параметров разрешенного строительства, реконструкции объектов капитального строительства» (100%), «Подготовка и выдача разрешений на строительство объектов капитального строительства» (50%), «Предоставление земельных участков для индивидуального жилищного строительства» (40%).
* *сложность получения отдельных документов* (отмечена по услугам «Прием заявлений и выдача документов о согласовании переустройства и (или) перепланировки жилого помещения» (16,67%), «Предоставление разрешения на отклонение от предельных параметров разрешенного строительства, реконструкции объектов капитального строительства» (100%), «Предоставление земельных участков для индивидуального жилищного строительства» (20%).
* *обеспечение более качественного и оперативного оформления документов* (отмечена по услугам «Прием заявлений и выдача документов о согласовании переустройства и (или) перепланировки жилого помещения» (16,67%), «Предоставление земельных участков для индивидуального жилищного строительства» (20%).

Никто из заявителей не указал, что посредник был предложен как условие получения результата. Сумма затрат на услуги посредников составила в среднем 12 000 руб. (табл. 11)

Таблица 11 – Сумма официальных расходов на получение услуги, руб.

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Затраты** | **1** | **2** | **3** | **5** | **6** | **8** | **10** | **11** | **12** | **15** | **16** | **17** | **18** | Среднее значение |
| *минимальное значение* |  |  |  |  | 10000 | 15000 | 15000 |  | 10000 |  |  |  |  | 10000 |
| *среднее значение* |  |  |  |  | 10000 | 15000 | 15000 |  | 10000 |  |  |  |  | 12000 |
| *максимальное значение* |  |  |  |  | 10000 | 15000 | 15000 |  | 10000 |  |  |  |  | 15000 |

Наибольшие суммы затрат на услуги посредников отмечены по услугам:

Предоставление разрешения на отклонение от предельных параметров разрешенного строительства, реконструкции объектов капитального строительства (15000 рублей);

Подготовка и выдача разрешений на ввод объектов капитального строительства (15000 рублей).

В ходе мониторинга фактов мотивирования чиновников не выявлено.

1. **Проблемы заявителей при получении муниципальных услуг**

В среднем 24% опрошенных указали, что у них не возникло затруднений при получении рассматриваемых муниципальных услуг.

Среди остальных респондентов большинство в качестве наиболее проблематичных моментов были названы хождение по многим кабинетам, сложность оформления официальных бланков и другие причины (рис. 1).

**Рис. 1 – Затруднения при получении муниципальных услуг**

Следует отметить, что не пожаловался ни один респондент на вымогательство, низкую культуру работников учреждений и отсутствие возможности получить консультацию или справочную информацию в органах, предоставляющих услуги.

В качестве этапов, на которых у заявителей возникают основные сложности при получении услуг, 74% респондентов назвали этап сбора необходимых документов, 48% - прохождение документов в органе, 28% - получение результата услуги и 4% - подачу документов в органы власти.

Основным направлением повышения качества и доступности муниципальных услуг заявители видят изменение действующего законодательства: в среднем 54,0% опрошенных посчитали это решением проблемы. Другим возможным направлением повышения качества услуг респонденты считают налаживание взаимодействия между органами (46%). п

1. **Общая оценка муниципальных услуг**

На вопрос «Удовлетворены ли вы качеством и доступностью предоставления муниципальной услуги?» дали утвердительный ответ 50% опрошенных.

В целом, *интегральный* *уровень качества и доступности муниципальных услуг составил 66,6%,* что является достаточно низким показателем*.* В целях повышения данного показателя может быть рекомендовано следующее:

1. Утверждение административных регламентов по всем муниципальным услугам.

2. В административных регламентах установить время ожидания в очереди для получения результата.

3. Организация предоставления муниципальных услуг в МФЦ.

4. Сокращение сроков предоставления муниципальных услуг.

5. Снижение уровня финансовых затрат заявителей при получении муниципальных услуг.

6. Повышение качества информирования заявителей по вопросам предоставления муниципальной услуги, в том числе с использованием сети Интернет, размещение форм документов, необходимых для получения услуги и образцов их заполнения.

7. Организация межведомственного взаимодействия.

# ПРИЛОЖЕНИЕ 33. РЕЗУЛЬТАТЫ МОНИТОРИНГА КАЧЕСТВА И ДОСТУПНОСТИ МУНИЦИПАЛЬНЫХ УСЛУГ В КЫШТОВСКОМ РАЙОНЕ

## Кыштовский район

|  |  |
| --- | --- |
| **Место проведения опроса:** | Администрация Кыштовского района  Администрация Кыштовского сельского совета |
| **Общее количество опрошенных:** | 20 |
| из них по муниципальным услугам | 20 |

В соответствии с ТЗ в период с 20.02 по 28.02 был проведен мониторинг качества предоставления муниципальных услуг по перечню, определенному Заказчиком.

Исследование проводилось путем опроса получателей услуг непосредственно в точках предоставления услуг – органах местного самоуправления Кыштовского района и Кыштовского сельского совета.

В ходе проведения опроса получателей услуг в мониторинг попали следующие муниципальные услуги, предоставляемые в органах местного самоуправления на территории Кыштовского района:

***в администрации муниципального района:***

прием заявлений, постановка на учет и зачисление детей в общеобразовательные учреждения, реализующие основную образовательную программу дошкольного образования (детские сады);

***в поселениях:***

предоставление жилых помещений по договорам социального найма;

предоставление разрешения на отклонение от предельных параметров разрешенного строительства, реконструкции объектов капитального строительства;

предоставление земельных участков для индивидуального жилищного строительства;

признание жилых помещений муниципального жилищного фонда непригодными для проживания.

Наиболее востребованной услугой была услуга «Прием заявлений, постановка на учет и зачисление детей в общеобразовательные учреждения, реализующие основную образовательную программу дошкольного образования (детские сады)» (40% опрошенных).

Согласно данным, представленным органами местного самоуправления, в 2012 году наиболее востребованными были следующие услуги:

прием заявлений, постановка на учет и зачисление детей в общеобразовательные учреждения, реализующие основную образовательную программу дошкольного образования (детские сады) (31,87% обратившихся);

подготовка и выдача разрешения на строительство индивидуальных жилых домов (21,70%);

предоставление земельных участков для индивидуального жилищного строительства (12,36%)(табл.\_1).

Таблица 1 – Востребованность муниципальных услуг по данным ОМСУ

| **№ п/п** | **Перечень муниципальных услуг для проведения мониторинга** | **Количество заявителей, обратившихся за получением муниципальной услуги в 2012г.** | **Доля** |
| --- | --- | --- | --- |
| 1 | Назначение и выплата ежемесячной денежной выплаты отдельным категориям граждан | 0 | 0,00% |
| 2. | Предоставление жилых помещений по договорам социального найма | 12 | 3,30% |
| 3. | Прием заявлений, документов, а также постановка граждан на учет в качестве нуждающихся в жилых помещениях | 16 | 4,40% |
| 4. | Оформление и выдача микопроцессорной пластиковой карты «Социальная карта» | 0 | 0,00% |
| 5 | Оказание социальной помощи | 0 | 0,00% |
| 6 | Прием заявлений и выдача документов о согласовании переустройства и (или) перепланировки жилого помещения | 0 | 0,00% |
| 7 | Принятие документов, а также выдача решений о переводе или об отказе в переводе жилого помещения в нежилое помещение | 0 | 0,00% |
| 8 | Предоставление разрешения на отклонение от предельных параметров разрешенного строительства, реконструкции объектов капитального строительства | 0 | 0,00% |
| 9 | Подготовка и выдача разрешения на строительство индивидуальных жилых домов | 79 | 21,70% |
| 10 | Подготовка и выдача разрешения на строительство объектов капитального строительства | 17 | 4,67% |
| 11 | Подготовка и выдача разрешений на ввод объектов капитального строительства | 29 | 7,97% |
| 12 | Предоставление земельных участков для индивидуального жилищного строительства | 45 | 12,36% |
| 13 | Выдача специальных разрешений на перевозку тяжеловесных и (или) крупногабаритных грузов по автомобильным дорогам местного значения | 0 | 0,00% |
| 14 | Выдача специальных разрешений на перевозку опасных грузов по автомобильным дорогам местного значения | 3 | 0,82% |
| 15 | Присвоение, изменение и аннулирование адресов объектов недвижимости | 31 | 8,52% |
| 16 | Подготовка и утверждение градостроительного плана земельного участка в виде отдельного документа. | 12 | 3,30% |
| 17 | Прием заявлений, постановка на учет и зачисление детей в общеобразовательные учреждения, реализующие основную образовательную программу дошкольного образования (детские сады) | 116 | 31,87% |
| 18 | Признание жилых помещений муниципального жилищного фонда непригодными для проживания. | 4 | 1,10% |

По остальным услугам обращения носили единичный характер.

Ни в одном поселении Кыштовского района в 2012 году не отмечено обращений по следующим услугам:

Оформление и выдача микропроцессорной пластиковой карты «Социальная карта»;

Оказание социальной помощи;

Прием заявлений и выдача документов о согласовании переустройства и (или) перепланировки жилого помещения;

Принятие документов, а также выдача решений о переводе или об отказе в переводе жилого помещения в нежилое помещение;

Предоставление разрешения на отклонение от предельных параметров разрешенного строительства, реконструкции объектов капитального строительства

Выдача специальных разрешений на перевозку тяжеловесных и (или) крупногабаритных грузов по автомобильным дорогам местного значения.

1. **Нормативно-правовое обеспечение муниципальных услуг**

По запросу Консультанта органами местного самоуправления Кыштовского района предоставлены административная регламенты предоставления муниципальных услуг типовые для всех муниципальных образований (на примере Ереминского сельского совета, Вараксинского сельского совета) (табл. 2).

Таблица 2 – Уровень регламентации муниципальных услуг в Кыштовском районе

| **Наименование муниципальной услуги** | **Наличие административного регламента** |
| --- | --- |
| Предоставление жилых помещений по договорам социального найма | проект |
| Прием заявлений, документов, а также постановка граждан на учет в качестве нуждающихся в жилых помещениях | нет |
| Оформление и выдача микропроцессорной пластиковой карты «Социальная карта» | нет |
| Оказание социальной помощи | проект |
| Прием заявлений и выдача документов о согласовании переустройства и (или) перепланировки жилого помещения | проект |
| Принятие документов, а также выдача решений о переводе или об отказе в переводе жилого помещения в нежилое помещение | нет |
| Предоставление разрешения на отклонение от предельных параметров разрешенного строительства, реконструкции объектов капитального строительства | проект |
| Подготовка и выдача разрешения на строительство индивидуальных жилых домов | проект |
| Подготовка и выдача разрешений на строительство объектов капитального строительства | нет |
| Подготовка и выдача разрешений на ввод объектов капитального строительства в эксплуатацию | проект |
| Предоставление земельных участков для индивидуального жилищного строительства | проект |
| Выдача специальных разрешений на перевозку тяжеловесных и (или) крупногабаритных грузов по автомобильным дорогам местного значения | проект |
| Выдача специальных разрешений на перевозку опасных грузов по автомобильным дорогам местного значения | нет |
| Присвоение, изменение и аннулирование адресов объектов недвижимости | проект |
| Подготовка и утверждение градостроительного плана земельного участка в виде отдельного документа | да |
| Прием заявлений, постановка на учет и зачисление детей в общеобразовательные учреждения, реализующие основную образовательную программу дошкольного образования (детские сады) | да |
| Признание жилых помещений муниципального жилищного фонда непригодными для проживания | проект |

В настоящее время регламентированы только две исследуемые услуги:

1. Подготовка и утверждение градостроительного плана земельного участка в виде отдельного документа;

2. Прием заявлений, постановка на учет и зачисление детей в общеобразовательные учреждения, реализующие основную образовательную программу дошкольного образования (детские сады).

Разработаны проекты административных регламентов по услугам:

1. Предоставление жилых помещений по договорам социального найма;

2. Прием заявлений и выдача документов о согласовании переустройства и (или) перепланировки жилого помещения;

3. Предоставление разрешения на отклонение от предельных параметров разрешенного строительства, реконструкции объектов капитального строительства;

4. Принятие документов, а также выдача решений о переводе или об отказе в переводе жилого помещения в нежилое помещение;

5. Предоставление разрешения на отклонение от предельных параметров разрешенного строительства, реконструкции объектов капитального строительства;

6. Подготовка и выдача разрешения на строительство индивидуальных жилых домов;

7. Подготовка и выдача разрешений на ввод объектов капитального строительства в эксплуатацию;

8. Предоставление земельных участков для индивидуального жилищного строительства;

9. Выдача специальных разрешений на перевозку тяжеловесных и (или) крупногабаритных грузов по автомобильным дорогам местного значения;

10. Присвоение, изменение и аннулирование адресов объектов недвижимости;

11. Признание жилых помещений муниципального жилищного фонда непригодными для проживания;

12. Предоставление муниципальной услуги по социальной поддержке семей, имеющих детей (в том числе многодетных семей, одиноких родителей).

Отсутствуют административные регламенты (проекты) по услугам:

Прием заявлений, документов, а также постановка граждан на учет в качестве нуждающихся в жилых помещениях;

Оформление и выдача микропроцессорной пластиковой карты «Социальная карта»;

Подготовка и выдача разрешений на строительство объектов капитального строительства;

Выдача специальных разрешений на перевозку опасных грузов по автомобильным дорогам местного значения.

Выборочный анализ качества административных регламентов позволил выявить следующие недостатки:

* *отсутствие единообразия при исчислении сроков предоставления услуг* – в одном и том же поселении по одним услугам сроки исчисляются в календарных днях, по другим – в рабочих. Такой подход ухудшает понимание регламентов заявителями;
* *не указано начало исчисления сроков*, либо *в качестве даты начала исчисления сроков приводится дата, неясная для заявителя* (внутренние сроки администрации), что приводит к неоднозначному толкованию и некорректному их исчислению заявителями. Например, в проекте административного регламента предоставления муниципальной услуги по подготовке и выдаче разрешений на ввод объектов капитального строительства в эксплуатацию Ереминского сельского совета последовательно указывается: «Общий срок принятия решения о предоставлении муниципальной услуги составляет 30 рабочих дней со дня обращения за муниципальной услугой. В случае необходимости проведения проверки сведений, содержащихся в представленных документах, решение о предоставлении услуги принимается не позднее 45 дней со дня обращения за муниципальной услугой. Срок выдачи (направления) заявителю документов, являющихся результатом предоставления муниципальной услуги, составляет 3 рабочих дня с момента их подготовки. Что является датой начала отсчета срока выдачи заявителю документов – не указано, соответственно, у заявителя отсутствует четкое представление о том, когда он вправе обратиться за результатом услуги;
* *по ряду муниципальных услуг указаны заведомо неверные сведения о размере платы за предоставление услуги.* В частности, по таким услугам как «Выдача специальных разрешений на перевозку тяжеловесных и (или) крупногабаритных грузов по автомобильным дорогам местного значения» в соответствии с подпунктом 111 п. 1 статьи 333.33 Налогового кодекса Рос­сийской Федерации взимается государственная пошлина в размере 1 000 руб., в то время как в представленном проекте административного регламента указывается, что услуга предоставляется бесплатно.

По услугам «Предоставление разрешения на отклонение от предельных параметров разрешенного строительства, реконструкции объектов капитального строительства», «Подготовка и выдача разрешения на строительство индивидуальных жилых домов», в проектах административных регламентов указывается, что услуги, необходимые и обязательные для получения муниципальных услуг, предоставляются бесплатно, в то время как для получения указанных услуг требуется изготовление проектной документации, которое осуществляется по рыночным ценам.

В дальнейшем при оценке параметров качества и доступности предо­ставления муниципальных услуг органами местного самоуправления Кыштовского района, в том числе при оценке уровня временных и финансовых издержек заявителей, использованы нормативные значения этих параметров, установленные в административных регламентах (проектах) администрации Кыштовского района, Ереминского сельского совета, и Вараксинского сельского совета.

1. **Оценка доступности услуг**

Среднее значение уровня доступности по муниципальным услугам составило 4,95 балла, что можно оценить как «хорошо» (табл. 3).

Таблица 3 – Уровень доступности муниципальных услуг

| **Подкритерий доступности услуг** | **2** | **8** | **12** | **17** | **18** | Среднее значение |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Доступность информации о порядке предоставления услуги | 5 | 5 | 5 | 4,88 | 5 | 4,95 |
| Полнота и понятность предоставленной информации | 5 | 5 | 5 | 4,88 | 5 | 4,95 |
| Удобство графика работы | 5 | 5 | 5 | 4,88 | 5 | 4,95 |
| Получение информации о стадии рассмотрения обращения | 5 | 5 | 5 | 4,88 | 5 | 4,95 |
| *Среднее значение* | *5,00* | *5,00* | *5,00* | *4,88* | *5,00* | **4,95** |

Здесь и далее по Кыштовскому району применяется следующая кодификация услуг:

*(2) Предоставление жилых помещений по договорам социального найма*

*(8) Предоставление разрешения на отклонение от предельных параметров разрешенного строительства, реконструкции объектов капитального строительства*

*(12) Предоставление земельных участков для индивидуального жилищного строительства*

*(17) Прием заявлений, постановка на учет и зачисление детей в общеобразовательные учреждения, реализующие основную образовательную программу дошкольного образования (детские сады)*

*(18) Признание жилых помещений муниципального жилищного фонда непригодными для проживания*

По четырем услугам среднее значение составило 5 баллов и лишь по услуге «Прием заявлений, постановка на учет и зачисление детей в общеобразовательные учреждения, реализующие основную образовательную программу дошкольного образования (детские сады)» - 4,88 балла

Среднее значение близко к максимальному значению (5 баллов). В целом респонденты удовлетворены всеми показателями доступности предоставления услуг. Никакой дифференциации между разными подкритериями не отмечено.

1. **Оценка уровня качества услуг**

Среднее значение уровня качества по муниципальным услугам также составило 4,95 балла, что можно оценить как «хорошо», что свидетельствует о том, что заявители удовлетворены качеством услуг (табл. 4).

Таблица 4 – Уровень качества муниципальных услуг

| **Подкритерий качества услуг** | **2** | **8** | **12** | **17** | **18** | Среднее значение |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Вежливость сотрудников, предоставляющих услугу** | 5 | 5 | 5 | 4,88 | 5 | 4,95 |
| **Комфортность оказания услуги** | 5 | 5 | 5 | 4,88 | 5 | 4,95 |
| **Качество оказания услуги (точность и праивльность заполнения документов сотрудниками)** | 5 | 5 | 5 | 4,88 | 5 | 4,95 |
| *Среднее значение* | *5,00* | *5,00* | *5,00* | *4,88* | *5,00* | **4,95** |

По услуге «Прием заявлений, постановка на учет и зачисление детей в общеобразовательные учреждения, реализующие основную образовательную программу дошкольного образования (детские сады)» среднее значение составило 4,88 балла, что близко к максимальному значению (5 баллов).

1. **Оценка уровня административных барьеров**

Уровень административных барьеров определяется комплексом показателей:

***4.1. Количество документов в рамках предоставления услуги.***

В ходе мониторинга оценивалось, какое количество документов необходимо было предоставить заявителям, чтобы получить интересующую услугу. Фактические значения по всем муниципальным услугам представлены в табл. 5.

Таблица 5 – Количество документов, необходимых в рамках предоставления услуг

| **Количество документов (процедур)** | **2** | **8** | **12** | **17** | **18** | Среднее значение |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| *минимальное значение* | 1 | 1 | 4 | 2 | 1 | 1 |
| *среднее значение* | 2,25 | 1 | 4 | 2,38 | 1,4 | 2,2 |
| *максимальное значение* | 3 | 1 | 4 | 3 | 2 | 4 |

Согласно данным табл. 5 наибольшее количество документов (в среднем) предоставляли респонденты, обратившиеся за получением услуги «Предоставление земельных участков для индивидуального жилищного строительства» (4 документа).

Наименьшее количество документов потребовалось предоставить заявителям, обратившимся за получением муниципальных услуг «Предоставление разрешения на отклонение от предельных параметров разрешенного строительства, реконструкции объектов капитального строительства» и «Признание жилых помещений муниципального жилищного фонда непригодными для проживания».

***4.2. Количество обращений в инстанции (учреждения).***

В соответствии с целевыми индикаторами долгосрочной целевой программы «Снижение административных барьеров, оптимизация и повышение качества предоставления государственных и муниципальных услуг, в том числе на базе многофункциональных центров организации предоставления государственных и муниципальных услуг в Новосибирской области на 2011 - 2013 годы», утвержденной Постановлением Правительства Новосибирской области от 29.06.2011 № 281-п, на момент завершения ее реализации:

- среднее число обращений заявителя в орган государственной власти Новосибирской области (орган местного самоуправления) для получения одной государственной (муниципальной) услуги – 1;

- среднее число обращений заявителя в орган государственной власти Новосибирской области (орган местного самоуправления) для получения одной государственной (муниципальной) услуги, связанной со сферой предпринимательской деятельности – 2.

Среднее фактическое количество обращений заявителей в различные инстанции и учреждения для получения муниципальной услуги, выявленное в ходе мониторинга, представлено в табл. 6.

Таблица 6 – Количество обращений в инстанции (учреждения)

| **Количество инстанций** | **2** | **8** | **12** | **17** | **18** | Среднее значение |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| *минимальное значение* | 1 | 1 | 1 | 1 | 0 | 0 |
| *среднее значение* | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 |
| *максимальное значение* | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 2 |

5,0% респондентов от числа опрошенных заявителей отметили необходимость повторного обращения в один и тот же орган при получении услуги. По услуге «Признание жилых помещений муниципального жилищного фонда непригодными для проживания» 20% респондентов указали на необходимость повторных обращений.

***4.3. Уровень временных издержек заявителей***

В среднем временные затраты на получение муниципальных услуг составили, по результатам опроса, 16,45 дня (табл. 7). Как показывает информация, представленная в табл. 7, фактические сроки предоставления услуг не превышают сроки, предусмотренные административным регламентом и проектами административных регламентов.

Таблица 7 – Уровень временных издержек заявителей при получении муниципальной услуги, дней

| **Временные затраты** | **2** | **8** | **12** | **17** | **18** | Среднее значение |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| *нормативное значение* | 30[[73]](#footnote-73) | 30[[74]](#footnote-74) | 30[[75]](#footnote-75) | 30[[76]](#footnote-76) | 30[[77]](#footnote-77) |  |
| *минимальное значение* | 1 | 0 | 14 | 1 | 0 | 0 |
| *среднее значение* | 4,75 | 0 | 14 | 28,63 | 10,6 | 16,45 |
| *максимальное значение* | 14 | 0 | 14 | 90 | 30 | 90 |

Среднее фактическое значение показателя «Временные затраты на ожидание в очереди для подачи документов» составило 2,65 минуты и 1,5 минуты – для получения результата услуги (табл. 8).

Таблица 8 – Временные затраты заявителей на ожидание в очереди, минут

| ***Временные затраты на ожидание в очереди*** | **2** | **8** | **12** | **17** | **18** | *Среднее значение* |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| ***на подачу документов*** | | | | | | |
| *нормативное значение* | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 |  |
| *минимальное значение* | 0 | 3 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| *среднее значение* | 5 | 3 | 5 | 2,5 | 0 | 2,65 |
| *максимальное значение* | 10 | 3 | 10 | 10 | 0 | 10 |
| ***на получение результата*** | | | | | | |
| *нормативное значение* | не установлено | не установлено | не установлено | не установлено | не установлено |  |
| *минимальное значение* | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| *среднее значение* | 3,75 | 0 | 0 | 1,88 | 0 | 1,5 |
| *максимальное значение* | 10 | 0 | 0 | 10 | 0 | 10 |

Сроки ожидания в очереди на подачу документов по услугам не нарушают сроки, установленные административным регламентом и проектами административных регламентов.

В административном регламенте предоставления муниципальной услуги «Прием заявлений, постановка на учет и зачисление детей в образовательные учреждения, реализующие основную общеобразовательную программу дошкольного образования (детские сады)» и проектах административных регламентов по большинству услуг не установлено время ожидания в очереди для получения результата.

***4.4. Уровень финансовых издержек.***

Заявители в ходе проведения опроса отметили, что никаких фактических официальных расходов при получении муниципальных услуг они не понесли.

Также ни один из респондентов не указал на необходимость обращения к услугам посредников (сторонних организаций) по следующим услугам.

В ходе мониторинга фактов мотивирования чиновников не выявлено.

1. **Проблемы заявителей при получении муниципальных услуг**

В среднем 70% опрошенных указали, что у них не возникло затруднений при получении рассматриваемых муниципальных услуг.

Среди остальных респондентов большинство в качестве наиболее проблематичных моментов были названы хождение по многим кабинетам (15%), большие очереди (5%) и отсутствие наглядной информации о порядке предоставления услуг (10%) (рис. 1).

**Рис. 1 – Затруднения при получении муниципальных услуг**

Следует отметить, что никто не пожаловался на сложность заполнения официальных бланков, дороговизну услуг (пошлин, платежей), неудобный режим работы учреждений, отсутствие необходимой информации об услугах, недостаточный профессиональный уровень работников учреждений, низкую культуру работников учреждений, вымогательство при оформлении документов и отсутствие возможности получить консультацию или справочную информацию в органах, предоставляющих государственные услуги.

В качестве этапа, на котором у заявителей возникают основные сложности при получении услуг, 5% респондентов назвали этап получения результата услуги. 95% опрошенных трудности на этапах предоставления муниципальных услуг не испытывали.

По мнению респондентов улучшить качество предоставления услуг могут налаживание взаимодействия между органами (5% опрошенных) и изменение действующего законодательства (5% опрошенных). Помимо этого заявители помимо предложенных вариантов предлагали свои варианты улучшения качества и доступности муниципальных услуг (90%).

1. **Общая оценка муниципальных услуг**

На вопрос «Удовлетворены ли вы качеством и доступностью предоставления муниципальной услуги?» дали утвердительный ответ 55% опрошенных.

В целом, *интегральный* *уровень качества и доступности муниципальных услуг составил 99%,* что является достаточно высоким показателем*.* В целях повышения данного показателя может быть рекомендовано следующее:

1. Организация предоставления муниципальных услуг в МФЦ.

2. Повышение качества информирования заявителей по вопросам предоставления муниципальной услуги, в том числе с использованием сети Интернет, размещение форм документов, необходимых для получения услуги и образцов их заполнения.

3. Оформление наглядной информации о порядке предоставления услуг.

# ПРИЛОЖЕНИЕ 34. РЕЗУЛЬТАТЫ МОНИТОРИНГА КАЧЕСТВА И ДОСТУПНОСТИ МУНИЦИПАЛЬНЫХ УСЛУГ В МАСЛЯНИНСКОМ РАЙОНЕ

## Маслянинский район

|  |  |
| --- | --- |
| **Место проведения опроса:** | Администрация Маслянинского района  Администрация п. Маслянино |
| **Общее количество опрошенных:** | 40 |
| из них по муниципальным услугам | 34 |

В соответствии с ТЗ в период с 20.02 по 28.02 был проведен мониторинг качества предоставления муниципальных услуг по перечню, определенному Заказчиком.

Исследование проводилось путем опроса получателей услуг непосредственно в точках предоставления услуг – органах местного самоуправления Малянинского района и п. Маслянино.

В ходе проведения опроса получателей услуг Маслянинского района в мониторинг попала государственная услуга «Назначение и выплата ежемесячной денежной выплаты отдельным категориям граждан», а также следующие муниципальные услуги, предоставляемые в органах местного самоуправления на территории Маслянинского района:

1. Прием заявлений, документов, а также постановка граждан на учет в качестве нуждающихся в жилых помещениях;

2. Оформление и выдача микропроцессорной пластиковой карты «Социальная карта»;

3. Оказание социальной помощи;

4. Прием заявлений и выдача документов о согласовании переустройства и (или) перепланировки жилого помещения;

5. Подготовка и выдача разрешений на ввод объектов капитального строительства в эксплуатацию;

6. Предоставление земельных участков для индивидуального жилищного строительства;

7. Присвоение, изменение и аннулирование адресов объектов недвижимости;

8. Подготовка и утверждение градостроительного плана земельного участка в виде отдельного документа;

9. Прием заявлений, постановка на учет и зачисление детей в общеобразовательные учреждения, реализующие основную образовательную программу дошкольного образования (детские сады);

10. Признание жилых помещений муниципального жилищного фонда непригодными для проживания.

Наиболее востребованной услугой была услуга «Подготовка и утверждение градостроительного плана земельного участка в виде отдельного документа» (17,5% опрошенных).

Согласно данным, представленным органами местного самоуправления, в 2012 году наиболее востребованными были следующие услуги:

Прием заявлений, постановка на учет и зачисление детей в образовательные учреждения, реализующие основную образовательную программу дошкольного образования (детские сады) (40,41%);

Подготовка и утверждение градостроительного плана земельного участка в виде отдельного документа (16,56%);

Подготовка и выдача разрешения на строительство индивидуальных жилых домов (14,66%) (табл.\_1).

Таблица 1 – Востребованность муниципальных услуг по данным ОМСУ

| **№ п/п** | **Наименование муниципальной услуги** | **Данные о количестве заявителей, обратившихся за получением муниципальной услуги в 2012 году** | **Доля** |
| --- | --- | --- | --- |
| 1 | Назначение и выплата ежемесячной выплаты отдельным категориям граждан | Услуга не входит в перечень муниципальных услуг, оказываемых администрацией Маслянинского района и муниципальными образованиями Маслянинского района. |  |
| 2 | Предоставление жилых помещений по договорам социального найма | 95 | 6,93% |
| 3 | Прием заявлений, документов, а также постановка граждан на учет в качестве нуждающихся в жилых помещениях | 83 | 6,05% |
| 4 | Оформление и выдача микропроцессорной пластиковой карты «Социальная карта». | Услуга не входит в перечень муниципальных услуг, оказываемых администрацией Маслянинского района и муниципальными образованиями Маслянинского района. |  |
| 5 | Оказание социальной помощи. | Услуга не входит в перечень муниципальных услуг, оказываемых администрацией Маслянинского района и муниципальными образованиями Маслянинского района. |  |
| 6 | Прием заявлений и выдача документов о согласовании переустройства и (или) перепланировки жилого помещения | Услуга не входит в перечень муниципальных услуг, оказываемых администрацией Маслянинского района и муниципальными образованиями Маслянинского района. |  |
| 7 | Принятие документов, а также выдача решений о переводе или об отказе в переводе жилого помещения в нежилое помещение | 3 | 0,22% |
| 8 | Предоставление разрешения на отклонение от предельных параметров разрешенного строительства, реконструкции объектов капитального строительства | 0 | 0,00% |
| 9 | Подготовка и выдача разрешения на строительство индивидуальных жилых домов | 201 | 14,66% |
| 10 | Подготовка и выдача разрешений на строительство объектов капитального строительства | 21 | 1,53% |
| 11 | Подготовка и выдача разрешений на ввод объектов капитального строительства в эксплуатацию | 14 | 1,02% |
| 12 | Предоставление земельных участков в собственность бесплатно | 25 | 1,82% |
| 13 | Выдача специальных разрешений на перевозку тяжеловесных и (или) крупногабаритных грузов по автомобильным дорогам местного значения | Услуга не входит в перечень муниципальных услуг, оказываемых администрацией Маслянинского района и муниципальными образованиями Маслянинского района. |  |
| 14 | Выдача специальных разрешений на перевозку опасных грузов по автомобильным дорогам местного значения | Услуга не входит в перечень муниципальных услуг, оказываемых администрацией Маслянинского района и муниципальными образованиями Маслянинского района. |  |
| 15 | Присвоение, изменение и аннулирование адресов объектов недвижимости | 148 | 10,80% |
| 16 | Подготовка и утверждение градостроительного плана земельного участка в виде отдельного документа | 227 | 16,56% |
| 17 | Прием заявлений, постановка на учет и зачисление детей в образовательные учреждения, реализующие основную образовательную программу дошкольного образования (детские сады) | 554 | 40,41% |
| 18 | Признание жилых помещений муниципального жилищного фонда непригодными для проживания | Услуга не входит в перечень муниципальных услуг, оказываемых администрацией Маслянинского района и муниципальными образованиями Маслянинского района. |  |

По остальным услугам обращения носили единичный характер.

Ни в одном поселении Маслянинского района в 2012 году не отмечено обращений по услуге «Предоставление разрешения на отклонение от предельных параметров разрешенного строительства, реконструкции объектов капитального строительства».

1. **Нормативно-правовое обеспечение муниципальных услуг**

По запросу Консультанта органами местного самоуправления Маслянинского района предоставлены административная регламенты предоставления муниципальных услуг поселениями на территории Маслянинского района, а также административные регламенты по услугам районного уровня (табл. 2).

Таблица 2 – Уровень регламентации муниципальных услуг в Маслянинском районе

| **Наименование муниципальной услуги** | **1** | **2** | **3** | **4** | **5** | **6** | **7** | **8** | **9** | **10** | **11** | **12** | **13** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Предоставление жилых помещений по договорам социального найма[[78]](#footnote-78)\* |  | да | да | да | да | да | да | да | да | да | да | да | да |
| Прием заявлений, документов, а также постановка граждан на учет в качестве нуждающихся в жилых помещениях\* |  | да | да | да | да | да | да | да | да | да | да | да | да |
| Принятие документов, а также выдача решений о переводе или об отказе в переводе жилого помещения в нежилое помещение\* |  | да | да | да | да | да | да | да | да | да | да | да | да |
| Предоставление разрешения на отклонение от предельных параметров разре­шенного строительства, реконструкции объектов кап. строительства\* | да |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| Подготовка и выдача разрешения на строительство инд. жилых домов | да |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| Подготовка и выдача разрешений на стр-во объектов кап. строительства | да |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| Подготовка и выдача разрешений на ввод объектов капитального строительства в эксплуатацию | да |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| Предоставление земельных участков для инд. жилищного строительства | да |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| Присвоение, изменение и аннулирование адресов объектов недвижимости\* |  | да | да | да | да | да | да | да | да | да | да | да | да |
| Подготовка и утверждение градостроительного плана земельного участка в виде отдельного документа | да |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| Прием заявлений, постановка на учет и зачисление детей в детские сады | да |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| Оформление и выдача микропроцессорной пластиковой карты «Соц. карта»[[79]](#footnote-79) | нет | нет | нет | нет | нет | нет | нет | нет | нет | нет | нет | нет | нет |
| Прием заявлений и выдача документов о согласовании переустройства и (или) перепланировки жилого помещения[[80]](#footnote-80) |  | нет | нет | нет | нет | нет | нет | нет | нет | нет | нет | нет | нет |
| Выдача специальных разрешений на перевозку тяжеловесных и (или) крупногабаритных грузов по автомобильным дорогам местного значения[[81]](#footnote-81) | нет | нет | нет | нет | нет | нет | нет | нет | нет | нет | нет | нет | нет |
| Выдача специальных разрешений на перевозку опасных грузов по автомобильным дорогам местного значения[[82]](#footnote-82) | нет | нет | нет | нет | нет | нет | нет | нет | нет | нет | нет | нет | нет |
| Признание жилых помещений муниципального жилищного фонда непригодными для проживания[[83]](#footnote-83) |  | нет | нет | нет | нет | нет | нет | нет | нет | нет | нет | нет | нет |

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

*(1)Администрация Маслянинского района , (2)Бажинский с/с, (3)Березовский с/с, (4)Большеизыракский с/с, (5)Борковский с/с, (6)Дубровский с/с, (7)Егорьевский с/с, (8) Елбанский с/с, (9)Малотомский с/с, (10)Мамоновский с/с, (11)Никоновский с/с, (12)Пеньковский с/с, (13)п. Маслянино*

Данные, представленные в таблице 2, показывают, что отсутствуют административные регламенты по муниципальным услугам:

Оформление и выдача микропроцессорной пластиковой карты «Социальная карта»;

Прием заявлений и выдача документов о согласовании переустройства и (или) перепланировки жилого помещения;

Выдача специальных разрешений на перевозку тяжеловесных и (или) крупногабаритных грузов по автомобильным дорогам местного значения;

Выдача специальных разрешений на перевозку опасных грузов по автомобильным дорогам местного значения;

Признание жилых помещений муниципального жилищного фонда непригодными для проживания.

Выборочный анализ качества административных регламентов позволил выявить следующие недостатки:

1. *отсутствие единообразия при исчислении сроков предоставления услуг* – в одном и том же поселении по одним услугам сроки исчисляются в рабочих днях, по другим – вообще отсутствует указание на то, в каких днях исчисляется срок предоставления услуги – календарных или рабочих (например, в 10-дневный срок), что дает возможность свободного установления по усмотрению органов местного самоуправления (их должностных лиц) сроков предоставления услуги.

* *не указано начало исчисления сроков*, либо *в качестве даты начала исчисления сроков приводится дата, неясная для заявителя* (внутренние сроки администрации), что приводит к неоднозначному толкованию и некорректному их исчислению заявителями;
* *по ряду муниципальных услуг указаны заведомо неверные сведения о размере платы за предоставление услуги.* По услугам «Принятие документов, а также выдача решений о переводе или об отказе в переводе жилого помещения в нежилое помещение», «Предоставление разрешения на отклонение от предельных параметров разрешенного строительства, реконструкции объектов капитального строительства», «Подготовка и выдача разрешения на строительство индивидуальных жилых домов», «Подготовка и выдача разрешений на строительство объектов капитального строительства», «Подготовка и выдача разрешений на ввод объектов капитального строительства в эксплуатацию» в административных регламентах указывается, что услуги, необходимые и обязательные для получения муниципальных услуг, предоставляются бесплатно, в то время как для получения указанных услуг требуется изготовление проектной документации, которое осуществляется по рыночным ценам.

В дальнейшем при оценке параметров качества и доступности предо­ставления муниципальных услуг органами местного самоуправления Маслянинского района, в том числе при оценке уровня временных и финансовых издержек заявителей, использованы нормативные значения этих параметров, установленные в административных регламентах администрации Маслянинского района и п. Маслянино.

1. **Оценка доступности услуг**

Среднее значение уровня доступности по муниципальным услугам составило 4,51 балла по пятибалльной шкале, что можно оценить как «хорошо» (табл. 3).

Максимально возможную оценку доступности (5 баллов) заявители дали услуге «Оформление и выдача микропроцессорной пластиковой карты «Социальная карта».

Ниже среднего значения оценки по параметру «доступность» получили от заявителей следующие услуги:

Присвоение, изменение и аннулирование адресов объектов недвижимости (4,00);

Признание жилых помещений муниципального жилищного фонда непригодными для проживания (4,13);

Предоставление земельных участков для индивидуального жилищного строительства (4,20);

Подготовка и утверждение градостроительного плана земельного участка в виде отдельного документа (4,47);

Прием заявлений и выдача документов о согласовании переустройства и (или) перепланировки жилого помещения (4,50).

Таблица 3 – Уровень доступности муниципальных услуг

| **Подкритерий доступности услуг** | **3** | **4** | **5** | **6** | **11** | **12** | **15** | **16** | **17** | **18** | Среднее значение |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Доступность информации о порядке предоставления услуги** | 4,67 | 5 | 4,33 | 4,5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4,8 | 4 | 4,43 |
| **Полнота и понятность предоставленной информации** | 4,67 | 5 | 4,33 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4,43 | 5 | 4 | 4,44 |
| **Удобство графика работы** | 5 | 5 | 4,83 | 5 | 4,5 | 4,4 | 4 | 4,86 | 4,8 | 4,5 | 4,69 |
| **Получение информации о стадии рассмотрения обращения** | 4 | 5 | 4,67 | 4,5 | 5 | 4,4 | 4 | 4,57 | 4,8 | 4 | 4,49 |
| *Среднее значение* | *4,59* | *5,00* | *4,54* | *4,50* | *4,88* | *4,20* | *4,00* | *4,47* | *4,85* | *4,13* | **4,51** |

Здесь и далее по Маслянинскому району применяется следующая кодификация услуг:

*(3) Прием заявлений, документов, а также постановка граждан на учет в качестве нуждающихся в жилых помещениях*

*(4)* *Оформление и выдача микропроцессорной пластиковой карты «Социальная карта»*

*(5) Оказание социальной помощи*

*(6) Прием заявлений и выдача документов о согласовании переустройства и (или) перепланировки жилого помещения*

*(11) Подготовка и выдача разрешений на ввод объектов капитального строительства в эксплуатацию*

*(12) Предоставление земельных участков для индивидуального жилищного строительства*

*(15) Присвоение, изменение и аннулирование адресов объектов недвижимости*

*(16) Подготовка и утверждение градостроительного плана земельного участка в виде отдельного документа*

*(17) Прием заявлений, постановка на учет и зачисление детей в общеобразовательные учреждения, реализующие основную образовательную программу дошкольного образования (детские сады)*

*(18) Признание жилых помещений муниципального жилищного фонда непригодными для проживания*

Менее всего респонденты удовлетворены показателем «Доступность информации о порядке предоставления услуги», который оценили в 4,43 балла, однако существенной дифференциации между разными подкритериями не отмечено.

1. **Оценка уровня качества услуг**

Среднее значение уровня качества по муниципальным услугам составило 4,64 балла, что можно оценить как «очень хорошо» (табл. 4).

Максимально высоко (5 баллов) заявители оценили качество следующих услуг:

Оформление и выдача микропроцессорной пластиковой карты «Социальная карта»;

Прием заявлений и выдача документов о согласовании переустройства и (или) перепланировки жилого помещения;

Подготовка и выдача разрешений на ввод объектов капитального строительства в эксплуатацию

Таблица 4 – Уровень качества муниципальных услуг

| **Подкритерий качества услуг** | **3** | **4** | **5** | **6** | **11** | **12** | **15** | **16** | **17** | **18** | Среднее значение |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Вежливость сотрудников, предоставляющих услугу** | 5 | 5 | 4,83 | 5 | 5 | 4,2 | 5 | 4,86 | 5 | 3,5 | 4,74 |
| **Комфортность оказания услуги** | 4,67 | 5 | 4,83 | 5 | 5 | 4,2 | 4 | 4,57 | 4,8 | 4 | 4,61 |
| **Качество оказания услуги (точность и праивльность заполнения документов сотрудниками)** | 5 | 5 | 4,33 | 5 | 5 | 4,2 | 4 | 4,43 | 4,8 | 4 | 4,58 |
| *Среднее значение* | *4,89* | *5,00* | *4,66* | *5,00* | *5,00* | *4,20* | *4,33* | *4,62* | *4,87* | *3,83* | **4,64** |

Ниже среднего значения оценено заявителями качество следующих услуг:

Предоставление земельных участков для индивидуального жилищного строительства (4,20);

Присвоение, изменение и аннулирование адресов объектов недвижимости (4,33);

Подготовка и утверждение градостроительного плана земельного участка в виде отдельного документа (4,62).

Наиболее высоко из всех подкритериев оценки качества услуги заявители оценили вежливость сотрудников (4,74 балла)), однако существенной дифференциации между оценкой различных подкритериев параметра «качество услуги» не выявлено.

1. **Оценка уровня административных барьеров**

Уровень административных барьеров определяется комплексом показателей:

***4.1. Количество документов в рамках предоставления услуги.***

В ходе мониторинга оценивалось, какое количество документов необходимо было предоставить заявителям, чтобы получить интересующую услугу. Фактические значения по всем муниципальным услугам представлены в табл. 5.

Таблица 5 – Количество документов, необходимых в рамках предоставления услуг

| **Количество документов (процедур)** | **3** | **4** | **5** | **6** | **11** | **12** | **15** | **16** | **17** | **18** | Среднее значение |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| *минимальное значение* | 2 | 1 | 1 | 4 | 3 | 2 | 6 | 2 | 2 | 6 | 2,9 |
| *среднее значение* | 3 | 1 | 2,33 | 7 | 3 | 3,6 | 6 | 4,71 | 2,6 | 6 | 3,9 |
| *максимальное значение* | 4 | 1 | 4 | 10 | 3 | 4 | 6 | 7 | 4 | 6 | 4,9 |

Согласно данным табл. 5 наибольшее количество документов (максимальное значение) предоставляли респонденты, обратившиеся за получением следующих услуг:

Прием заявлений и выдача документов о согласовании переустройства и (или) перепланировки жилого помещения (до 10 документов);

Подготовка и утверждение градостроительного плана земельного участка в виде отдельного документа (до 7 документов).

Наименьшее количество документов потребовалось предоставить заявителям, обратившимся за получением муниципальных «Оформление и выдача микропроцессорной пластиковой карты «Социальная карта» (1 документ) и «Оказание социальной помощи» - от 1-го до 3-х документов.

***4.2. Количество обращений в инстанции (учреждения).***

В соответствии с целевыми индикаторами долгосрочной целевой программы «Снижение административных барьеров, оптимизация и повышение качества предоставления государственных и муниципальных услуг, в том числе на базе многофункциональных центров организации предоставления государственных и муниципальных услуг в Новосибирской области на 2011 - 2013 годы», утвержденной Постановлением Правительства Новосибирской области от 29.06.2011 № 281-п, на момент завершения ее реализации:

- среднее число обращений заявителя в орган государственной власти Новосибирской области (орган местного самоуправления) для получения одной государственной (муниципальной) услуги – 1;

- среднее число обращений заявителя в орган государственной власти Новосибирской области (орган местного самоуправления) для получения одной государственной (муниципальной) услуги, связанной со сферой предпринимательской деятельности – 2.

Среднее фактическое количество обращений заявителей в различные инстанции и учреждения для получения муниципальной услуги, выявленное в ходе мониторинга, представлено в табл. 6.

Таблица 6 – Количество обращений в инстанции (учреждения)

| **Количество инстанций** | **3** | **4** | **5** | **6** | **11** | **12** | **15** | **16** | **17** | **18** | Среднее значение |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| *минимальное значение* | 4 | 0 | 2 | 3 | 3 | 1 | 4 | 0 | 0 | 4 | 2,1 |
| *среднее значение* | 4 | 0 | 2,17 | 4,5 | 3 | 2,6 | 4 | 4 | 1,4 | 4 | 3,0 |
| *максимальное значение* | 4 | 0 | 3 | 6 | 3 | 4 | 4 | 6 | 2 | 4 | 3,6 |

Среднее количество обращений заявителей Маслянинского района в различные инстанции и учреждения составило 3,0 раза.

Наибольшее количество инстанций для сбора документов заявители указали по услугам:

Прием заявлений и выдача документов о согласовании переустройства и (или) перепланировки жилого помещения (до 6 обращений);

Подготовка и утверждение градостроительного плана земельного участка в виде отдельного документа (до 6 обращений).

Отсутствовала необходимость обращений в инстанции (учреждения) по услуге «Оформление и выдача микропроцессорной пластиковой карты «Социальная карта».

В среднем 15% респондентов отметили необходимость повторного обращения в один и тот же орган при получении услуги. По услуге «Оказание социальной помощи» 16,7% респондентов указали на необходимость повторных обращений в один и тот же орган, по услугам «Предоставление земельных участков для индивидуального жилищного строительства» - 20 %, «Подготовка и выдача разрешений на ввод объектов капитального строительства в эксплуатацию» - 100 %, «Подготовка и утверждение градостроительного плана земельного участка в виде отдельного документа» - 14,3%.

Большинство тех, кому пришлось обращаться повторно в одни и тот же орган, указали, что таких обращений было 2.

Не пришлось повторно обращаться в один и тот же орган заявителям по услугам:

Прием заявлений, документов, а также постановка граждан на учет в качестве нуждающихся в жилых помещениях;

Оформление и выдача микропроцессорной пластиковой карты «Социальная карта»;

Прием заявлений и выдача документов о согласовании переустройства и (или) перепланировки жилого помещения;

Присвоение, изменение и аннулирование адресов объектов недвижимости;

Прием заявлений, постановка на учет и зачисление детей в общеобразовательные учреждения, реализующие основную образовательную программу дошкольного образования (детские сады);

Признание жилых помещений муниципального жилищного фонда непригодными для проживания.

***4.3. Уровень временных издержек заявителей***

В среднем временные затраты на получение муниципальных услуг составили, по результатам опроса 36,10 дня (табл. 7).

Таблица 4 – Уровень временных издержек заявителей при получении муниципальной услуги, календарных дней

| **Временные затраты** | **3** | **4** | **5** | **6** | **11** | **12** | **15** | **16** | **17** | **18** | Среднее значение |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| *норматив* | 30[[84]](#footnote-84) | н/д[[85]](#footnote-85) | н/д[[86]](#footnote-86) | н/д[[87]](#footnote-87) | 10[[88]](#footnote-88) | 30[[89]](#footnote-89) | 30[[90]](#footnote-90) | 30[[91]](#footnote-91) | 30[[92]](#footnote-92) | н/д[[93]](#footnote-93) |  |
| *минимум* | 5 | 0 | 1 | 40 | 30 | 30 | 7 | 1 | 1 | 5 | 12 |
| *среднее значение* | 8,33 | 0 | 4,5 | 65 | 150 | 30 | 7 | 83,5 | 5,2 | 7,5 | 36,10 |
| *максимум* | 10 | 0 | 10 | 90 | 270 | 30 | 7 | 300 | 15 | 10 | 74,2 |

Как показывает информация, представленная в табл. 7, нормативные сроки нарушаются по 2-м услугам:

1. Подготовка и выдача разрешений на ввод объектов капитального строительства в эксплуатацию (в среднем сроки превышены в 15 раз, максимальное превышение – до 27 раз);

2. Подготовка и утверждение градостроительного плана земельного участка в виде отдельного документа (в среднем сроки превышены в 2,7 раза, максимальное превышение – до 10 раз).

Среднее фактическое значение показателя «Временные затраты на ожидание в очереди для подачи документов» составило 18,15 минуты (табл. 8). Это существенно ниже, чем нормативно установленное значение времени ожидания (30 минут). Во многих административных регламентах предоставления муниципальных услуг на территории Маслянинского района указано, что в соответствии с Концепцией снижения административных барьеров и повышения доступности государственных и муниципальных услуг на 2011-2013 годы, утвержденной распоряжением Правительства Российской Федерации от 10 июня 2011 года № 1021-р, время ожидания заявителя в очереди должно быть сокращено к 2014 году до 15 минут.

Среднее фактическое значение показателя «Временные затраты на ожидание в очереди для получения результата» составило 11,92 минуты – (табл. 8). Это ниже нормативно установленных значений времени ожидания (30 минут). При этом стоит отметить, что во многих административных регламентах муниципальных образований Маслянинского района время ожидания в очереди для получения результата услуги не установлено.

Таблица 8 – Временные затраты заявителей на ожидание в очереди, минут

| ***Временные затраты*** | **3** | **4** | **5** | **6** | **11** | **12** | **15** | **16** | **17** | **18** | Среднее значение |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| ***на подачу документов*** | | | | | | |  |  |  |  |  |
| *нормативное значение* | 30 | -[[94]](#footnote-94)\* | -\* | -\* | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | -\* | 30 |
| *минимальное значение* | 0 | 0 | 0 | 10 | 25 | 0 | 10 | 0 | 0 | 20 | 6,5 |
| *среднее значение* | 0 | 0 | 30 | 35 | 42,5 | 8 | 10 | 25 | 6 | 25 | 18,15 |
| *максимальное значение* | 0 | 0 | 70 | 60 | 60 | 20 | 10 | 60 | 10 | 30 | 32 |
| ***на получение результата*** | | | | | | |  |  |  |  |  |
| *нормативное значение* | -\* | -\* | -\* | -\* | 30 | -\* | -\* | 30 | -\* | -\* | 30 |
| *минимальное значение* | 0 | 0 | 0 | 0 | 15 | 0 | 5 | 7 | 0 | 10 | 3,7 |
| *среднее значение* | 0 | 0 | 16,67 | 10 | 22,5 | 8 | 5 | 24,57 | 5 | 27,5 | 11,92 |
| *максимальное значение* | 0 | 0 | 40 | 20 | 30 | 10 | 5 | 60 | 10 | 45 | 22 |

***4.4. Уровень финансовых издержек.***

Среднее значение фактических официальных расходов при получении муниципальных услуг составило 2761,9 руб. Хотя административными регламентами установлено, что все муниципальные услуги, по которым проводился мониторинг, предоставляются бесплатно.

Таблица 5 – Сумма официальных расходов на получение услуги, руб.

| **Финансовые издержки** | **3** | **4** | **5** | **6** | **11** | **12** | **15** | **16** | **17** | **18** | Среднее значение |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| *минимальное значение* | 316,92 | 0 | 0 | 4000 | 13200 | 0 | 400 | 0 | 0 | 0 | 1791,69 |
| *среднее значение* | 316,973 | 0 | 0 | 4500 | 13200 | 336 | 400 | 8685,98 | 0 | 180 | 2761,9 |
| *максимальное значение* | 317 | 0 | 0 | 5000 | 13200 | 900 | 400 | 20000 | 0 | 360 | 4017,7 |

Согласно данным, табл. 9, наибольший уровень финансовых затрат заявителей отмечен по услугам «Подготовка и утверждение градостроительного плана земельного участка в виде отдельного документа» (до 20 000 рублей) и «Подготовка и выдача разрешений на строительство объектов капитального строительства» (13 200руб.).

В ходе мониторинга респонденты указали на необходимость обращения к услугам посредников (сторонних организаций) по следующим услугам:

Оказание социальной помощи (33,3%);

Предоставление земельных участков для индивидуального жилищного строительства (20%);

Подготовка и утверждение градостроительного плана земельного участка в виде отдельного документа (42,9%).

Следует отметить, что по ряду услуг посредник был предложен как условие получения результата услуги, а именно:

Оказание социальной помощи (16,67%);

Предоставление земельных участков для индивидуального жилищного строительства (20%).

Кроме этого, в качестве причин привлечения посредников респонденты назвали *сложность прохождения всех процедур получения услуги.*

Сумма затрат на услуги посредников составила в среднем 1667,17 руб. Максимальная сумма затрат на услуги посредников (10 000 рублей) была отмечена по услуге «Подготовка и утверждение градостроительного плана земельного участка в виде отдельного документа»

В ходе мониторинга фактов мотивирования чиновников не выявлено.

1. **Проблемы заявителей при получении муниципальных услуг**

В среднем 77,74% опрошенных указали, что у них не возникло затруднений при получении рассматриваемых муниципальных услуг.

Среди остальных респондентов наибольшее недовольство вызывают аспекты, связанные с хождением по многим кабинетам, сложностью заполнения бланков, дороговизной услуг, а также отсутствием наглядной информации о порядке получения муниципальной услуги (на стендах, на официальных сайтах органов муниципальной власти и т.д.) (рис. 1).

Рис. 1 – Затруднения при получении муниципальных услуг в Маслянинском районе

Следует отметить, что на неудобный режим работы учреждений, вымогательство при оформлении документов, отсутствие необходимой информации об услугах (формы отчетности, порядок предоставления, действующие налоги и сборы и др.), недостаточный профессиональный уровень работников учреждений, низкую культуру работников учреждений не пожаловался ни один респондент.

В качестве этапов, на которых у заявителей возникают основные сложности при получении услуг, респонденты назвали этап сбора необходимых документов (62,5%), прохождение документов в органах власти (10%) и получение результата услуги (10%).

Основным направлением повышения качества и доступности муниципальных услуг заявители видят организацию их предоставления в многофункциональных центрах: в среднем 42,5% опрошенных посчитали это решением проблемы. Также в качестве направлений повышения называли: изменение действующего законодательства (30%), налаживание взаимодействия между органами власти (22,5%), предоставление услуги через Интернет (17,5%).

1. **Общая оценка муниципальных услуг**

На вопрос «Удовлетворены ли вы качеством и доступностью предоставления муниципальной услуги?» дали утвердительный ответ 96,9% опрошенных, что является очень высоким показателем (табл. 11)

Таблица 11 – Общий уровень удовлетворенности, %

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **3** | **4** | **5** | **6** | **11** | **12** | **15** | **16** | **17** | **18** |
| 100,0 | 100,0 | 83,3 | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 85,7 | 100,0 | 100,0 |

Не в полной мере удовлетворены заявители качеством и доступностью следующих услуг:

Оказание социальной помощи;

Подготовка и утверждение градостроительного плана земельного участка в виде отдельного документа.

*Интегральный* *уровень качества и доступности муниципальных услуг составил 91,5%.*

В целях повышения данного показателя может быть рекомендовано следующее:

1. Организация предоставления муниципальных услуг в МФЦ.
2. Сокращение сроков предоставления муниципальных услуг.
3. Внесение изменений в административные регламенты в целях:

* сокращения и приведение в соответствие с фактическими нормативно установленных сроков ожидания в очереди на подачу документов;
* установления нормативных сроков ожидания в очереди на получение результата услуги;
* исключения норм, противоречащих законодательству, в частности – по вопросам платности муниципальных услуг, а также услуг необходимых и обязательных для получения муниципальных услуг;
* единообразного установления сроков предоставления муниципальных услуг (в календарных днях), а также начала исчисления сроков предоставления услуг.

1. Снижение уровня финансовых затрат заявителей при получении муниципальных услуг.
2. Повышение качества информирования заявителей по вопросам предоставления муниципальной услуги, в том числе с использованием сети Интернет, размещение форм документов, необходимых для получения услуги и образцов их заполнения.

# ПРИЛОЖЕНИЕ 35. РЕЗУЛЬТАТЫ МОНИТОРИНГА КАЧЕСТВА И ДОСТУПНОСТИ МУНИЦИПАЛЬНЫХ УСЛУГ В МОШКОВСКОМ РАЙОНЕ

## Мошковский район

|  |  |
| --- | --- |
| **Место проведения опроса:** | Администрация Мошковского района  Администрация р. п. Мошково |
| **Общее количество опрошенных:** | 70 |
| из них по муниципальным услугам | 56 |

В соответствии с ТЗ в период с 20.02 по 28.02 был проведен мониторинг качества предоставления муниципальных услуг по перечню, определенному Заказчиком.

Исследование проводилось путем опроса получателей услуг непосредственно в точках предоставления услуг – администрациях Мошковского района и р. п. Мошково.

В ходе проведения опроса получателей услуг Мошковского района в мониторинг попали 2 государственные услуги: «Назначение и выплата ежемесячной денежной выплаты отдельным категориям граждан» и «Предоставление социальных выплат на строительство (приобретение) жилья в сельской местности Новосибирской области», а также следующие муниципальные услуги, предоставляемые в органах местного самоуправления на территории Мошковского района:

предоставление жилых помещений по договорам социального найма;

оказание социальной помощи;

прием заявлений и выдача документов о согласовании переустройства и (или) перепланировки жилого помещения;

подготовка и выдача разрешения на строительство индивидуальных жилых домов;

подготовка и выдача разрешений на ввод объектов капитального строительства в эксплуатацию;

предоставление земельных участков для индивидуального жилищного строительства;

присвоение, изменение и аннулирование адресов объектов недвижимости;

подготовка и утверждение градостроительного плана земельного участка в виде отдельного документа;

прием заявлений, постановка на учет и зачисление детей в общеобразовательные учреждения, реализующие основную образовательную программу дошкольного образования (детские сады);

признание жилых помещений муниципального жилищного фонда непригодными для проживания.

Наиболее востребованными были услуги «Оказание социальной помощи» (25,7% опрошенных) и Подготовка и утверждение градостроительного плана земельного участка в виде отдельного документа (25,7% опрошенных).

Данные о востребованности услуг в 2012 году представлены органами местного самоуправления Мошковского района в разноформатных единицах измерения (семьи, договоры, заявители, рубли, согласования), что не позволяет должным образом оценить востребованность услуг:

«3.1.Назначение и выплата ежемесячной денежной выплаты отдельным категориям граждан - не производилась.

3.2.Предоставление жилых помещений по договорам социального найма – 151 договор.

3.3.Прием заявлений, документов, а также постановка граждан на учет в качестве нуждающихся в жилых помещениях- 7 семей.

3.4.Оформление и выдача микропроцессорной пластиковой карты «Социальная Карта» - не выдавалась, не наши полномочия.

3.5.Оказание социальной помощи – 120,0 тыс.руб.

3.6.Прием заявлений и выдача документов о согласовании переустройства и (или) перепланировки жилого помещения – 1 согласование.»[[95]](#footnote-95).

1. **Нормативно-правовое обеспечение муниципальных услуг**

По запросу Консультанта органами местного самоуправления Мошковского района предоставлены сведения об утверждении административных регламентов предоставления муниципальных услуг:

администрацией рабочего поселка Мошково Мошковского района;

администрацией Балтинского сельсовета Мошковского района;

администрацией Барлакского сельсовета Мошковского района.

Администрацией Мошковского района не предоставлены административные регламенты по муниципальным услугам районного уровня.

Анализ регламентации муниципальных услуг в Мошковском районе проведен на примере р. п. Мошково (табл. 1).

Таблица 1 – Уровень регламентации муниципальных услуг в Мошковском районе

| **Наименование муниципальной услуги** | **Наличие административного регламента** |
| --- | --- |
| Предоставление жилых помещений по договорам социального найма | да |
| Прием заявлений, документов, а также постановка граждан на учет в качестве нуждающихся в жилых помещениях | да |
| Оформление и выдача микропроцессорной пластиковой карты «Социальная карта» | нет |
| Оказание социальной помощи | да |
| Прием заявлений и выдача документов о согласовании переустройства и (или) перепланировки жилого помещения | да |
| Принятие документов, а также выдача решений о переводе или об отказе в переводе жилого помещения в нежилое помещение | да |
| Предоставление разрешения на отклонение от предельных параметров разрешенного строительства, реконструкции объектов капитального строительства | да |
| Подготовка и выдача разрешения на строительство индивидуальных жилых домов | нет |
| Подготовка и выдача разрешений на строительство объектов капитального строительства | да |
| Подготовка и выдача разрешений на ввод объектов капитального строительства в эксплуатацию | нет |
| Предоставление земельных участков для индивидуального жилищного строительства | да |
| Выдача специальных разрешений на перевозку тяжеловесных и (или) крупногабаритных грузов по автомобильным дорогам местного значения | да |
| Выдача специальных разрешений на перевозку опасных грузов по автомобильным дорогам местного значения | да |
| Присвоение, изменение и аннулирование адресов объектов недвижимости | да |
| Подготовка и утверждение градостроительного плана земельного участка в виде отдельного документа | да |
| Прием заявлений, постановка на учет и зачисление детей в общеобразовательные учреждения, реализующие основную образовательную программу дошкольного образования (детские сады) | нет |
| Признание жилых помещений муниципального жилищного фонда непригодными для проживания | нет |

Отсутствуют административные регламенты предоставления следующих муниципальных слуг:

1. Оформление и выдача микропроцессорной пластиковой карты «Социальная карта»;

2. Подготовка и выдача разрешения на строительство индивидуальных жилых домов;

3. Подготовка и выдача разрешений на ввод объектов капитального строительства в эксплуатацию;

4. Прием заявлений, постановка на учет и зачисление детей в общеобразовательные учреждения, реализующие основную образовательную программу дошкольного образования (детские сады);

5. Признание жилых помещений муниципального жилищного фонда непригодными для проживания

Выборочный анализ качества административных регламентов позволил выявить следующие недостатки:

* *отсутствие единообразия при исчислении сроков предоставления услуг* – в одном и том же поселении по одним услугам сроки исчисляются в рабочих днях, по другим – вообще отсутствует указание на то, в каких днях исчисляется срок предоставления услуги – календарных или рабочих[[96]](#footnote-96), что дает возможность свободного установления по усмотрению органов местного самоуправления (их должностных лиц) сроков предоставления услуги.
* *не указано начало исчисления сроков*, либо *в качестве даты начала исчисления сроков приводится дата, неясная для заявителя* (внутренние сроки администрации), что приводит к неоднозначному толкованию и некорректному их исчислению заявителями. Например, в административном регламенте предоставления муниципальной услуги «Предоставление жилых помещений по договорам социального найма» (утв. постановлением администрации рабочего поселка Мошково от 08.08.2012 № 290) общий срок принятия решения о предоставлении муниципальной услуги составляет 30 рабочих дней со дня обращения за муниципальной услугой, срок выдачи (направления) заявителю документов, являющихся результатом предоставления муниципальной услуги, составляет не более 3 рабочих дней с момента их подготовки. Что является датой начала отсчета срока выдачи заявителю документов – не указано, соответственно, заявитель вправе обратиться за результатом по истечение 30 рабочих дней со дня обращения;
* *по ряду муниципальных услуг указаны заведомо неверные сведения о размере платы за предоставление услуги.* По услугам «Прием заявлений и выдача документов о согласовании переустройства и (или) перепланировки жилого помещения» в административном регламенте указывается, что услуги, необходимые и обязательные для получения муниципальных услуг, предоставляются бесплатно, в то время как для получения указанной услуги требуется изготовление проектной документации, которое осуществляется по рыночным ценам.

В дальнейшем при оценке параметров качества и доступности предо­ставления муниципальных услуг органами местного самоуправления Мошковского района, в том числе при оценке уровня временных и финансовых издержек заявителей, использованы нормативные значения этих параметров, установленные в административных регламентах р. п. Мошково.

1. **Оценка доступности услуг**

Среднее значение уровня доступности по муниципальным услугам составило 3,64 балла по пятибалльной шкале, что можно оценить как «удовлетворительно» (табл. 2).

Таблица 2 – Уровень доступности муниципальных услуг

| **Подкритерий доступности услуг** | **2** | **5** | **6** | **9** | **11** | **12** | **15** | **16** | **17** | **18** | Среднее значение |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Доступность информации о порядке предоставления услуги | 2 | 4,22 | 3 | 3,22 | 3 | 4,5 | 5 | 3,44 | 4 | 3,67 | 3,61 |
| Полнота и понятность предоставленной информации | 3 | 4,17 | 3 | 3,44 | 3 | 5 | 4 | 3,33 | 4 | 3 | 3,59 |
| Удобство графика работы | 4 | 4,06 | 3 | 3,33 | 3 | 4,5 | 4 | 3,56 | 4,5 | 3,67 | 3,76 |
| Получение информации о стадии рассмотрения обращения | 3 | 4,06 | 3 | 3,22 | 3 | 5 | 5 | 3,22 | 3,5 | 3 | 3,60 |
| *Среднее значение* | *3,00* | *4,13* | *3,00* | *3,30* | *3,00* | *4,75* | *4,50* | *3,39* | *4,00* | *3,34* | **3,64** |

**\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**

Здесь и далее по Мошковскому району применяется следующая кодификация услуг:

*(2) Предоставление жилых помещений по договорам социального найма*

*(5) Оказание социальной помощи*

*(6) Прием заявлений и выдача документов о согласовании переустройства и (или) перепланировки жилого помещения*

*(9) Подготовка и выдача разрешения на строительство индивидуальных жилых домов*

*(11) Подготовка и выдача разрешений на ввод объектов капитального строительства в эксплуатацию*

*(12) Предоставление земельных участков для индивидуального жилищного строительства*

*(15) Присвоение, изменение и аннулирование адресов объектов недвижимости*

*(16) Подготовка и утверждение градостроительного плана земельного участка в виде отдельного документа*

*(17) Прием заявлений, постановка на учет и зачисление детей в общеобразовательные учреждения, реализующие основную образовательную программу дошкольного образования (детские сады)*

*(18) Признание жилых помещений муниципального жилищного фонда непригодными для проживания*

Максимально возможную оценку доступности (5 баллов) заявители не дали ни одной услуге.

Наименьшую оценку (3 балла) получили от заявителей следующие муниципальные услуги:

1. Предоставление жилых помещений по договорам социального найма (3 балла);

2. Прием заявлений и выдача документов о согласовании переустройства и (или) перепланировки жилого помещения (3 балла);

3. Подготовка и выдача разрешений на ввод объектов капитального строительства в эксплуатацию (3 балла).

Кроме того, ниже среднего получили оценку доступности следующих услуг:

Подготовка и выдача разрешения на строительство индивидуальных жилых домов (3,30);

Признание жилых помещений муниципального жилищного фонда непригодными для проживания (3,34);

Подготовка и утверждение градостроительного плана земельного участка в виде отдельного документа (3,39).

Менее всего респонденты удовлетворены показателями «Полнота и понятность предоставления информации» (3,59 балла) и «Получение информации о стадии рассмотрения обращения» (3,60 балла), однако существенной дифференциации между разными подкритериями не отмечено.

1. **Оценка уровня качества услуг**

Среднее значение уровня качества по муниципальным услугам составило 3,66 балла, что можно оценить как «удовлетворительно» (табл. 3).

Таблица 3 – Уровень качества муниципальных услуг

| **Подкритерий качества услуг** | **2** | **5** | **6** | **9** | **11** | **12** | **15** | **16** | **17** | **18** | Среднее значение |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Вежливость сотрудников, предоставляющих услугу | 4 | 4,22 | 3 | 3,56 | 3 | 5 | 4 | 3,67 | 5 | 4,33 | 3,97 |
| Комфортность оказания услуги | 2 | 4,06 | 3 | 3,56 | 3 | 4,5 | 4 | 3,33 | 4,5 | 4 | 3,59 |
| Качество оказания услуги (точность и правильность заполнения документов сотрудниками) | 3 | 4 | 3 | 3,33 | 3 | 4 | 4 | 3,17 | 3,5 | 3 | 3,4 |
| *Среднее значение* | *3,00* | *4,09* | *3,00* | *3,48* | *3,00* | *4,50* | *4,00* | *3,39* | *4,33* | *3,78* | **3,65** |

Максимальную оценку качества получила услуга «Предоставление земельных участков для индивидуального жилищного строительства « – 4,50 балла.

Ниже среднего значения оценены следующие муниципальные услуги:

Предоставление жилых помещений по договорам социального найма;

Прием заявлений и выдача документов о согласовании переустройства и (или) перепланировки жилого помещения;

Подготовка и выдача разрешения на строительство индивидуальных жилых домов;

Подготовка и выдача разрешений на ввод объектов капитального строительства в эксплуатацию;

Подготовка и утверждение градостроительного плана земельного участка в виде отдельного документа.

Наибольшую оценку из всех подкритериев оценки качества услуги заявители оценили вежливость сотрудников, предоставляющих услугу (3,97 балла), однако существенной дифференциации между оценкой различных подкритериев параметра «качество услуги» не выявлено.

1. **Оценка уровня административных барьеров**

Уровень административных барьеров определяется комплексом показателей:

***4.1. Количество документов в рамках предоставления услуги.***

В ходе мониторинга оценивалось, какое количество документов необходимо было предоставить заявителям, чтобы получить интересующую услугу. Фактические значения по всем муниципальным услугам представлены в табл. 4.

Таблица 4 – Количество документов, необходимых в рамках предоставления услуг

| **Количество документов (процедур)** | **2** | **5** | **6** | **9** | **11** | **12** | **15** | **16** | **17** | **18** | Среднее значение |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| *минимальное значение* | 3 | 1 | 5 | 5,00 | 3 | 1 | 6 | 3,0 | 2,00 | 8,00 | 3,70 |
| *среднее значение* | 3 | 2,4 | 5 | 6,22 | 3 | 1,5 | 6 | 10,44 | 2,50 | 9,33 | 4,94 |
| *максимальное значение* | 3 | 6 | 5 | 10,00 | 3 | 2 | 6 | 15,0 | 3,00 | 10,00 | 6,30 |

Согласно данным табл. 4 наибольшее количество документов (максимальное значение) предоставляли респонденты, обратившиеся за получением следующих услуг:

Подготовка и выдача разрешения на строительство индивидуальных жилых домов (до 10 документов);

Признание жилых помещений муниципального жилищного фонда непригодными для проживания (до 10 документов);

Подготовка и утверждение градостроительного плана земельного участка в виде отдельного документа (до 15 документов).

Наименьшее количество документов потребовалось предоставить заявителям, обратившимся за получением муниципальных услуги «Предоставление земельных участков для индивидуального жилищного строительства» (1-2 документа).

***4.2. Количество обращений в инстанции (учреждения).***

В соответствии с целевыми индикаторами долгосрочной целевой программы «Снижение административных барьеров, оптимизация и повышение качества предоставления государственных и муниципальных услуг, в том числе на базе многофункциональных центров организации предоставления государственных и муниципальных услуг в Новосибирской области на 2011 - 2013 годы», утвержденной Постановлением Правительства Новосибирской области от 29.06.2011 № 281-п, на момент завершения ее реализации:

- среднее число обращений заявителя в орган государственной власти Новосибирской области (орган местного самоуправления) для получения одной государственной (муниципальной) услуги – 1;

- среднее число обращений заявителя в орган государственной власти Новосибирской области (орган местного самоуправления) для получения одной государственной (муниципальной) услуги, связанной со сферой предпринимательской деятельности – 2.

Среднее фактическое количество обращений заявителей в различные инстанции и учреждения для получения муниципальной услуги, выявленное в ходе мониторинга, представлено в табл. 5.

Таблица 5 – Количество обращений в инстанции (учреждения)

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Количество инстанций** | **2** | **5** | **6** | **9** | **11** | **12** | **15** | **16** | **17** | **18** | Среднее значение |
| *минимальное значение* | 2 | 1 | 5 | 4,00 | 2 | 1 | 3 | 3 | 1 | 5,00 | 2,70 |
| *среднее значение* | 2 | 1,83 | 5 | 5,78 | 2 | 1 | 3 | 4,61 | 2 | 7,67 | 3,49 |
| *максимальное значение* | 2 | 5 | 5 | 10,00 | 2 | 1 | 3 | 6 | 3,00 | 10,00 | 4,70 |

Среднее количество обращений заявителей Мошковского района в различные инстанции и учреждения составило 3,49 раза.

Наибольшее количество инстанций пришлось посетить заявителям по услугам «Подготовка и выдача разрешения на строительство индивидуальных жилых домов» (10 обращений) и «Признание жилых помещений муниципального жилищного фонда непригодными для проживания (10 обращений).

Наименьшее количество обращений было зафиксировано по услуге «Предоставление земельных участков для индивидуального жилищного строительства» (1 обращение).

22,9% респондентов отметили необходимость повторного обращения в один и тот же орган при получении услуги. По услуге «Оказание социальной помощи» 5,6% респондентов указали на необходимость повторных обращений, по услуге «Прием заявлений и выдача документов о согласовании переустройства и (или) перепланировки жилого помещения» - 100%, по услуге «Подготовка и выдача разрешения на строительство индивидуальных жилых домов» - 55,6%, по услуге «Подготовка и утверждение градостроительного плана земельного участка в виде отдельного документа» - 27,8%, по услуге «Признание жилых помещений муниципального жилищного фонда непригодными для проживания» - 66,7%. Не указали на необходимость повторных обращений заявители по услугам «Предоставление жилых помещений по договорам социального найма», «Подготовка и выдача разрешений на ввод объектов капитального строительства в эксплуатацию», «Предоставление земельных участков для индивидуального жилищного строительства», «Присвоение, изменение и аннулирование адресов объектов недвижимости». «Прием заявлений, постановка на учет и зачисление детей в общеобразовательные учреждения, реализующие основную общеобразовательную программу дошкольного образования (детские сады).

***4.3. Уровень временных издержек заявителей***

В среднем временные затраты на получение муниципальных услуг составили, по результатам опроса, 233,58 дня (табл. 6). Как показывает информация, представленная в табл. 6, нормативные сроки нарушаются по следующим муниципальным услугам, по которым есть нормативно установленные значения сроков предоставления:

Предоставление жилых помещений по договорам социального найма;

Прием, заявлений и выдача документов о согласовании переустройства и (или) перепланировки жилого помещения;

Подготовка и утверждение градостроительного плана земельного участка в виде отдельного документа.

Таблица 6 – Уровень временных издержек заявителей при получении муниципальной услуги, дней

| **Временные затраты** | **2** | **5** | **6** | **9** | **11** | **12** | **15** | **16** | **17** | **18** | Среднее значение |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| *нормативное значение* | 30[[97]](#footnote-97) | 10[[98]](#footnote-98) | 3[[99]](#footnote-99) | н/д[[100]](#footnote-100) | н/д[[101]](#footnote-101) | 30[[102]](#footnote-102) | 30[[103]](#footnote-103) | 30[[104]](#footnote-104) | н/д[[105]](#footnote-105) | н/д[[106]](#footnote-106) | 30 |
| *минимальное значение* | 1825,0 | 1,0 | 5,0 | 1,0 | 5,0 | 1,0 | н/д[[107]](#footnote-107) | 0,0 | 1,0 | 30,0 | 207,67 |
| *среднее значение* | 1825,0 | 4,8 | 5,0 | 53,6 | 5,0 | 1,0 | н/д | 116,3 | 1,5 | 90,0 | 233,58 |
| *максимальное значение* | 1825,0 | 60,0 | 5,0 | 300,0 | 5,0 | 1,0 | н/д | 1080,0 | 2,0 | 150,0 | 380,89 |

Стоит отметить, что по услуге «Предоставление жилых помещений по договорам социального найма» был опрошен 1 человек, который заявил, что услуга предоставлялась в течение 1825 дней (5 лет). По мнению Консультанта, заявителем был назван срок с момента обращения в органы местного самоуправления с обращением о предоставлении жилого помещения до момента заключения договора социального найма (по наличию свободного жилого помещения). Однако указанный заявителем показатель предоставления услуги был взят для расчета среднего значения по всем муниципальным услугам, в связи с чем среднее значение временных издержек для получения исследуемых муниципальных услуг составило 233,58 дня.

По услуге «Подготовка и утверждение градостроительного плана земельного участка в виде отдельного документа» заявителями было отмечено максимальное превышение нормативного значения в 36 раз (1080 дней), среднее - в 3,8 раза (116,3 дня).

В полной мере сроки предоставления соблюдаются по услугам «Оказание социальной помощи» и «Предоставление земельных участков для индивидуального жилищного строительства».

Среднее фактическое значение показателя «Временные затраты на ожидание в очереди для подачи документов» составило 36,41 минуты и 46,52 минуты – для получения результата услуги (табл. 7).

Таблица 7 – Временные затраты заявителей на ожидание в очереди, минут

| ***Временные затраты*** | **2** | **5** | **6** | **9** | **11** | **12** | **15** | **16** | **17** | **18** | Среднее значение |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| ***на подачу документов*** | | | | | | |  |  |  |  |  |
| *нормативное значение* | 30 | 30 | -[[108]](#footnote-108)\* | -\* | -\* | 30 | 30 | 30 | -\* | -\* | 30,00 |
| *минимальное значение* | 30 | 0,00 | 10,0 | 5,00 | 0,00 | 2,00 | н/д | 2,00 | 1,0 | 6,00 | 6,22 |
| *среднее значение* | 30 | 7,6 | 10,0 | 15,00 | 0,00 | 2,00 | н/д | 107,08 | 3,00 | 153,00 | 36,41 |
| *максимальное значение* | 30,0 | 20,0 | 10,00 | 40,0 | 0,00 | 2,00 | н/д | 360,0 | 5,0 | 300,00 | 85,22 |
| ***на получение результата*** | | | | | | |  |  |  |  |  |
| *нормативное значение* | не установлено | | | | | | | | | | |
| *минимальное значение* | н/д | 0,00 | 10,0 | 0,0 | 0,00 | н/д | н/д | 0,00 | 1,00 | 6,00 | 2,43 |
| *среднее значение* | н/д | 12,11 | 10,0 | 16,7 | 0,00 | н/д | н/д | 130,83 | 3,00 | 153,00 | 46,52 |
| *максимальное значение* | н/д | 60,00 | 10,0 | 40,0 | 0,00 | н/д | н/д | 360,00 | 5,00 | 300,00 | 110,71 |

Нарушаются нормативно установленные сроки ожидания в очереди на подачу документов по услугам:

Подготовка и утверждение градостроительного плана земельного участка в виде отдельного документа (в 3,5 раза).

Признание жилых помещений муниципального жилищного фонда непригодными для проживания (в 5,1 раза по сравнению с целевым значением, установленным Концепцией снижения административных барьеров – 30 минут).

В административных регламентах предоставления муниципальных услуг не установлено время ожидания в очереди для получения результата, что затрудняет проведение анализа. В то же время явное превышение нормальных значений времени ожидания в очереди для получения результата отмечено по услугам «Подготовка и утверждение градостроительного плана земельного участка в виде отдельного документа» и «Признание жилых помещений муниципального жилищного фонда непригодными для проживания».

По услугам «Предоставление жилых помещений по договорам социального найма», «Предоставление земельных участков для индивидуального жилищного строительства» и «Присвоение, изменение и аннулирование адресов объектов недвижимости» респонденты не дали ответы о времени ожидания в очереди на получение результата услуги.

***4.4. Уровень финансовых издержек.***

Среднее значение фактических официальных расходов при получении муниципальных услуг составило 3116,85 руб. Хотя административными регламентами установлено, что все муниципальные услуги, по которым проводился мониторинг, предоставляются бесплатно.

Уровень финансовых издержек заявителей представлен в табл. 8.

Таблица 8 – Сумма официальных расходов на получение услуги, руб.

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Финансовые издержки заявителей при получении услуг** | **2** | **5** | **6** | **9** | **11** | **12** | **15** | **16** | **17** | **18** | Среднее значение |
| *минимальное значение* | 0 | 0 | 10000 | 0 | 0 | 0 |  | 0 | 0 | 0 | 1111,11 |
| *среднее значение* | 0 | 5,55 | 10000 | 7166,67 | 0 | 0 |  | 2479,41 | 0 | 8400 | 3116,85 |
| *максимальное значение* | 0 | 100 | 10000 | 50000 | 0 | 0 |  | 10000 | 0 | 25000 | 10566,7 |

Согласно данным, табл. 8, максимальный уровень финансовых затрат заявителей отмечен по услуге «Подготовка и выдача разрешения на строительство индивидуальных жилых домов» (до 50 000 рублей).

По услугам «Прием заявлений и выдача документов о согласовании переустройства и (или) перепланировки жилого помещения» и «Подготовка и утверждение градостроительного плана земельного участка в виде отдельного документа" максимальные финансовые издержки заявителей составили 10 000 рублей, по услуге «Признание жилых помещений муниципального жилищного фонда непригодными для проживания» - 25 000 рублей.

Не понесли финансовых затрат заявители, обращавшиеся за услугами:

предоставление жилых помещений по договорам социального найма;

подготовка и выдача разрешений на ввод объектов капитального строительства в эксплуатацию;

предоставление земельных участков для индивидуального жилищного строительства;

прием заявлений, постановка на учет и зачисление детей в общеобразовательные учреждения, реализующие основную образовательную программу дошкольного образования (детские сады).

По услуге «Присвоение, изменение и аннулирование адресов объектов недвижимости» заявители не дали ответ о своих финансовых издержках.

В ходе мониторинга респонденты указали на необходимость обращения к услугам посредников (сторонних организаций) по следующим услугам:

Оказание социальной помощи (5,60% опрошенных);

Подготовка и выдача разрешения на строительство индивидуальных жилых домов (33,3 %);

Подготовка и утверждение градостроительного плана земельного участка в виде отдельного документа (44,4%);

Признание жилых помещений муниципального жилищного фонда непригодными для проживания (33,30%) (табл. 9).

Таблица 9 – Доля заявителей, отметивших необходимость обращения к услугам посредников (сторонних организаций)

| **2** | **5** | **6** | **9** | **11** | **12** | **15** | **16** | **17** | **18** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | 5,60% |  | 33,30% |  |  |  | 44,40% |  | 33,30% |

В качестве причин привлечения посредников респонденты назвали следующие:

*экономию времени* (в частности – 16,67% респондентов назвали эту причину по услуге «Подготовка и утверждение градостроительного плана земельного участка в виде отдельного документа»);

*сложность прохождения всех процедур получения услуги* (отмечена по услуге «Подготовка и утверждение градостроительного плана земельного участка в виде отдельного документа» 11,11% опрошенных);

*сложность получения отдельных документов* (отмечена по услугам «Оказание социальной помощи» (5,56%), «Подготовка и выдача разрешения на строительство индивидуальных жилых домов» (33,33%), «Подготовка и утверждение градостроительного плана земельного участка в виде отдельного документа» (27,78%), «Признание жилых помещений муниципального жилищного фонда непригодными для проживания» (33,33%);

*обеспечение более качественного и оперативного оформления документов* (отмечена по услугам «Подготовка и выдача разрешений на строительство индивидуальных жилых домов» (11,11%) и «Подготовка и утверждение градостроительного плана земельного участка в виде отдельного документа (5,56%).

Никто из заявителей не указал, что посредник был предложен как условие получения результата.

Сумма затрат на услуги посредников составила в среднем 9700 руб. (

Максимальная сумма затрат на услуги посредников отмечена по услуге «Подготовка и выдача разрешения на строительство индивидуальных жилых домов» и составила 30 000 руб.

В ходе мониторинга фактов мотивирования чиновников не выявлено.

1. **Проблемы заявителей при получении муниципальных услуг**

В среднем 74,07% опрошенных указали, что у них не возникло затруднений при получении рассматриваемых муниципальных услуг.

Среди остальных респондентов большинство в качестве наиболее проблематичных моментов были названы хождение по многим кабинетам, сложность оформления официальных бланков и другие причины (рис. 1).

Рис. 1 – Затруднения при получении муниципальных услуг

Следует отметить, что ни один респондент не пожаловался на вымогательство при получении услуги и отсутствие необходимой информации об услугах (формы отчетности, порядок предоставления, действующие налоги и сборы и др.).

В качестве этапов, на которых у заявителей возникают основные сложности при получении услуг, 30% респондентов назвали этап сбора необходимых документов, 20% - подачу документов в орган, 20% - прохождение документов в органе, 10% - получение результата услуги.

Основным направлением повышения качества и доступности услуг заявители видят организацию их предоставления в многофункциональных центрах: в среднем 60% опрошенных посчитали это решением проблемы. Также были названы и другие возможные направления повышения качества услуг: предоставление услуг через Интернет (12,86%), налаживание взаимодействия между органами и изменение действующего законодательства набрали по 18,57%.

1. **Общая оценка муниципальных услуг**

На вопрос «Удовлетворены ли вы качеством и доступностью предоставления муниципальной услуги?» дали утвердительный ответ 83,45% опрошенных.

В целом, *интегральный* *уровень качества и доступности муниципальных услуг составил 72,9%,* что является достаточно низким показателем*.* В целях повышения данного показателя может быть рекомендовано следующее:

1. Организация предоставления муниципальных услуг в МФЦ.

2. Сокращение сроков предоставления муниципальных услуг.

3. Снижение уровня финансовых затрат заявителей при получении муниципальных услуг.

4. Повышение качества информирования заявителей по вопросам предоставления муниципальной услуги, в том числе с использованием сети Интернет, размещение форм документов, необходимых для получения услуги и образцов их заполнения.

5. Включение в перечень муниципальных услуг всех услуг, предоставляемых органом местного самоуправления по запросам заявителей в пределах полномочий органа, предоставляющего муниципальные услуги, по решению вопросов местного значения, установленных в соответствии с Федеральным законом от 6 октября 2003 года № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации» и уставами муниципальных образований.

6. Утверждение административных регламентов по всем муниципальным услугам.

7. Приведение административных регламентов в соответствие с действующим законодательством.

# ПРИЛОЖЕНИЕ 36. РЕЗУЛЬТАТЫ МОНИТОРИНГА КАЧЕСТВА И ДОСТУПНОСТИ МУНИЦИПАЛЬНЫХ УСЛУГ В ОРДЫНСКОМ РАЙОНЕ

## Ордынский район

|  |  |
| --- | --- |
| **Место проведения опроса:** | Администрация Ордынского района  Администрация р.п. Ордынское |
| **Общее количество опрошенных:** | 60 |
| из них по муниципальным услугам | 32 |

В соответствии с ТЗ в период с 20.02 по 28.02 был проведен мониторинг качества предоставления муниципальных услуг по перечню, определенному Заказчиком.

Исследование проводилось путем опроса получателей услуг непосредственно в точках предоставления услуг – органах местного самоуправления Ордынского района и р.п. Ордынское

В ходе проведения опроса получателей услуг Ордынского района в мониторинг попала государственная услуга «Назначение и выплата ежемесячной денежной выплаты отдельным категориям граждан», а также следующие муниципальные услуги, предоставляемые в органах местного самоуправления на территории Ордынского района:

***в администрации муниципального района:***

* оказание социальной помощи;
* прием заявлений, постановка на учет и зачисление детей в общеобразовательные учреждения, реализующие основную образовательную программу дошкольного образования (детские сады);

***в поселениях:***

* предоставление жилых помещений по договорам социального найма;
* подготовка и выдача разрешения на строительство индивидуальных жилых домов;
* подготовка и выдача разрешений на строительство объектов капитального строительства;
* предоставление земельных участков для индивидуального жилищного строительства;
* присвоение, изменение и аннулирование адресов объектов недвижимости;
* подготовка и утверждение градостроительного плана земельного участка в виде отдельного документа.

Наиболее востребованной услугой была услуга «Получение ЕДВ» (46,7% опрошенных), из числа муниципальных больше всего заявителей обратилось за услугой «Подготовка и утверждение градостроительного плана земельного участка в виде отдельного документа» (34,4%), а также «Оказание социальной помощи» (25%).

Согласно данным, представленным органами местного самоуправления, в период с «01» октября 2012 года по «31» декабря 2012 года наиболее востребованными были следующие услуги:

* присвоение, изменение и аннулирование адресов объектов недвижимости (54,07% обратившихся);
* подготовка и выдача разрешения на строительство индивидуальных жилых домов (27,72%);
* прием заявлений, документов, а также постановка граждан на учет в качестве нуждающихся в жилых помещениях» (8,69%)(табл. 1).

Таблица 1 – Востребованность муниципальных услуг по данным ОМСУ

| **№** | **Наименование услуги** | **Кол-во обращений** | **Доля** |
| --- | --- | --- | --- |
| 1 | Предоставление жилых помещений по договорам социального найма | 6,1% | 0,83% |
| 2 | Прием заявлений, документов, а также постановка граждан на учет в качестве нуждающихся в жилых помещениях | 63 | 8,69% |
| 3 | Прием заявлений и выдача документов о согласовании переустройства и (или) перепланировки жилого помещения | 4 | 0,55% |
| 4 | Принятие документов, а также выдача решений о переводе или об отказе в переводе жилого помещения в нежилое помещение | 1 | 0,14% |
| 5 | Предоставления разрешения на отклонение от предельных параметров разрешенного строительства, реконструкции объектов капитального строительства | 4 | 0,55% |
| 6 | Подготовка и выдача разрешения на строительство индивидуальных жилых домов | 201 | 27,72% |
| 7 | Подготовка и выдача разрешений на строительство объектов капитального строительства | 14 | 1,93% |
| 8 | Подготовка и выдача разрешений на ввод объектов капитального строительства в эксплуатацию | 28 | 3,86% |
| 9 | Выдача специальных разрешений на перевозку тяжеловесных и (или)крупногабаритных грузов по автомобильным дорогам местного значения | 0 | 0,00% |
| 10 | Выдача специальных разрешений на перевозку опасных грузов по автомобильным дорогам местного значения | 0 | 0,00% |
| 11 | Присвоение, изменение и аннулирование адресов объектов недвижимости | 392 | 54,07% |
| 12 | Подготовка и утверждение градостроительного плана земельного участка в виде отдельного документа | 12 | 1,66% |
| 13 | Признание жилых помещений муниципального жилищного фонда непригодным для проживания | 0 | 0,00% |

По остальным услугам обращения носили единичный характер.

Ни в одном поселении Ордынского района в IV квартале 2012 года не отмечено обращений по следующим услугам:

1. Признание жилых помещений муниципального жилищного фонда непригодным для проживания.
2. Выдача специальных разрешений на перевозку тяжеловесных и (или) крупногабаритных грузов по автомобильным дорогам местного значения.
3. Выдача специальных разрешений на перевозку опасных грузов по автомобильным дорогам местного значения.
4. **Нормативно-правовое обеспечение муниципальных услуг**

По запросу Консультанта органами местного самоуправления Ордынского района предоставлены административная регламенты предоставления муниципальных услуг всеми поселениями на территории Ордынского района, а также по 2-м услугам районного уровня.

В среднем, в каждом поселении принято по 3-4 регламента по обследуемым 13 услугам (табл. 2).

Таблица 2 – Уровень регламентации муниципальных услуг в Ордынском районе

| Наименование услуги | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | 11 | 12 | 13 | 14 | 15 | 16 | 17 | **ИТОГО** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Предоставление жилых помещений по договорам социального найма | нет | да | нет | нет | да | да | да | нет | да | да | нет | нет | нет | нет | нет | нет | нет | **6** |
| Прием заявлений, документов, а также постановка граждан на учет в качестве нуждающихся в жилых помещениях | нет | да | нет | нет | нет | нет | да | нет | нет | да | да | да | нет | нет | нет | да | нет | **6** |
| Прием заявлений и выдача документов о согласовании переустройства и (или) перепланировки жилого помещения | нет | да | нет | нет | нет | нет | нет | нет | да | да | да | да | нет | нет | нет | нет | нет | **5** |
| Принятие документов, а также выдача решений о переводе или об отказе в переводе жилого помещения в нежилое помещение | нет | да | нет | нет | нет | нет | нет | нет | да | нет | да | нет | нет | нет | нет | нет | нет | **3** |
| Предоставления разрешения на отклонение от предельных параметров разрешенного строительства, реконструкции объектов капитального строительства | нет | да | нет | нет | нет | нет | нет | нет | да | нет | нет | нет | нет | нет | нет | нет | нет | **2** |
| Подготовка и выдача разрешения на строительство индивидуальных жилых домов | нет | да | да | да | нет | да | да | да | да | да | да | да | да | нет | нет | да | нет | **12** |
| Подготовка и выдача разрешений на строительство объектов капитального строительства | нет | да | нет | нет | нет | да | да | нет | да | нет | нет | да | нет | нет | да | нет | нет | **6** |
| Подготовка и выдача разрешений на ввод объектов капитального строительства в эксплуатацию | нет | да | нет | нет | нет | да | да | да | да | нет | нет | да | нет | нет | да | да | нет | **8** |
| Выдача специальных разрешений на перевозку тяжеловесных и (или)крупногабаритных грузов по автомобильным дорогам местного значения | нет | да | нет | нет | нет | нет | нет | нет | да | нет | нет | нет | нет | нет | нет | нет | нет | **2** |
| Выдача специальных разрешений на перевозку опасных грузов по автомобильным дорогам местного значения | нет | нет | нет | нет | нет | нет | нет | нет | нет | нет | нет | нет | нет | нет | нет | нет | нет | **0** |
| Присвоение, изменение и аннулирование адресов объектов недвижимости | нет | да | да | нет | да | да | да | да | да | да | нет | да | нет | нет | нет | да | да | **11** |
| Подготовка и утверждение градостроительного плана земельного участка в виде отдельного документа | нет | проект | нет | нет | нет | нет | нет | нет | да | нет | да | нет | нет | да | нет | нет | нет | **4** |
| Признание жилых помещений муниципального жилищного фонда непригодным для проживания | нет | нет | нет | нет | нет | нет | нет | нет | нет | нет | нет | нет | нет | нет | нет | нет | нет | **0** |
| **ИТОГО** | **0** | **11** | **1** | **1** | **2** | **4** | **5** | **3** | **9** | **5** | **5** | **6** | **1** | **1** | **2** | **4** | **1** | **3,6** |

|  |
| --- |
| *(1) Березовский с/с, (2) р.п .Ордынское, (3) Верх-Алеус, (4) Верх-Ирмень, (5) Верх-Чик, (6) Кирзинский с/с, (7) Красноярский с/с, (8) Ново-Пичуговский с/с, (9) Новошарапский с/с, (10) Петровский с/с, (11) Пролетарский с/с, (12) Рогалевский с/с, (13) Усть-Луковский с/с, (14) Устюжанинский с/с, (15) Филипповский с/с, (16) Чингисский с/с, (17) Шайдуровский с/с* |

Наибольшее количество регламентов – в р.п. Ордынское (11), наименьшее (по одному регламенту) – в Верх-Алеусском, Верх-Ирменском, Усть-Луковском, Устюжанинском, Шайдуровском сельсоветах. В Березовском сельсовете не утвержден регламент ни по одной из исследуемых услуг. Наиболее регламентированы те услуги, которые наиболее востребованы у заявителей:

* подготовка и выдача разрешения на строительство индивидуальных жилых домов (регламенты утверждены в 12 поселениях из 17);
* присвоение, изменение и аннулирование адресов объектов недвижимости (в 11 поселениях).

Ни в одном из поселений Ордынского района не утверждены регламенты по 2-м услугам:

* Выдача специальных разрешений на перевозку тяжеловесных и (или)крупногабаритных грузов по автомобильным дорогам местного значения
* Признание жилых помещений муниципального жилищного фонда непригодным для проживания

Выборочный анализ качества административных регламентов позволил выявить следующие недостатки:

* *отсутствие единообразия при исчислении сроков предоставления услуг* – в одном и том же поселении по одним услугам сроки исчисляются в календарных днях, по другим – в рабочих. Такой подход ухудшает понимание регламентов заявителями;
* *не указано начало исчисления сроков*, либо *в качестве даты начала исчисления сроков приводится дата, неясная для заявителя* (внутренние сроки администрации), что приводит к неоднозначному толкованию и некорректному их исчислению заявителями. Например, в административном регламенте предоставления муниципальной услуги по подготовке и выдаче разрешений на строительство объектов капитального строительства р.п. Ордынское (утв. постановлением администрации р.п. Ордынское от 29.06.2012 г. №147) последовательно указываются два срока: «Общий срок принятия решения о предоставлении муниципальной услуги составляет 10 рабочих дней со дня обращения за муниципальной услугой» (п.2.4.1) и «Срок выдачи (направления) заявителю документов, являющихся результатом предоставления муниципальной услуги, составляет десять дней» (2.4.3.). Что является датой начала отсчета срока выдачи заявителю документов – не указано, соответственно, заявитель вправе обратиться за результатом по истечение 10 рабочих дней со дня обращения;
* *по ряду муниципальных услуг указаны заведомо неверные сведения о размере платы за предоставление услуги.* В частности, по таким услугам как «Выдача специальных разрешений на перевозку тяжеловесных и (или) крупногабаритных грузов по автомобильным дорогам местного значения» в соответствии с подпунктом 111 п. 1 статьи 333.33 Налогового кодекса Рос­сийской Федерации взимается государственная пошлина в размере 1 000 руб., в то время как в административных регламентах указывается, что услуга предоставляется бесплатно.

По услугам «Прием заявлений и выдача документов о согласовании переустройства и (или) перепланировки жилого помещения», «Принятие документов, а также выдача решений о переводе или об отказе в переводе жилого помещения в нежилое помещение», «Предоставление разрешения на отклонение от предельных параметров разрешенного строительства, реконструкции объектов капитального строительства», «Подготовка и выдача разрешения на строительство индивидуальных жилых домов», «Подготовка и выдача разрешений на строительство объектов капитального строительства», «Подготовка и выдача разрешений на ввод объектов капитального строительства в эксплуатацию» в административных регламентах указывается, что услуги, необходимые и обязательные для получения муниципальных услуг, предоставляются бесплатно, в то время как для получения указанных услуг требуется изготовление проектной документации, которое осуществляется по рыночным ценам.

В дальнейшем при оценке параметров качества и доступности предо­ставления муниципальных услуг органами местного самоуправления Ордын­ского района, в том числе при оценке уровня временных и финансовых издержек заявителей, использованы нормативные значения этих параметров, установленные в административных регламентах р.п. Ордынское.

1. **Оценка доступности услуг**

Среднее значение уровня доступности по муниципальным услугам составило 3,42 балла, что можно оценить как «удовлетворительно» (табл. 3).

Таблица 3 – Уровень доступности муниципальных услуг

| **№ п/п** | **Подкритерий доступности услуг** | **1** | **2** | **5** | **9** | **10** | **12** | **15** | **16** | **17** | **18** | **Сред-нее значе-ние** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 1 | Доступность информации о порядке предоставления услуги | 3,5 | 3 | 4 | 3,75 | 4 | 1 | 4 | 3,64 | 3,67 | 4 | **3,6** |
| 2 | Полнота и понятность предоставленной информации | 3,61 | 3 | 4 | 3,75 | 2 | 1 | 3,5 | 3,64 | 4 | 4 | **3,62** |
| 3 | Удобство графика работы | 3,79 | 2 | 3,75 | 3 | 5 | 1 | 4 | 3,55 | 4,33 | 4 | **3,67** |
| 4 | Получение информации о стадии рассмотрения обращения | 3,57 | 3 | 3,75 | 3 | 5 | 1 | 4 | 3,45 | 4 | 4 | **3,55** |
|  | ***Среднее значение*** | ***3,62*** | ***2,75*** | ***3,88*** | ***3,38*** | ***4,0*** | ***1,0*** | ***3,88*** | ***3,57*** | ***4,0*** | ***4,0*** | **3,61** |

Здесь и далее по Ордынскому району применяется следующая кодификация услуг:

*(1) Назначение и выплата ежемесячной денежной выплаты отдельным категориям граждан*

*(2) Предоставление жилых помещений по договорам социального найма*

*(5) Оказание социальной помощи*

*(9) Подготовка и выдача разрешения на строительство индивидуальных жилых домов*

*(10) Подготовка и выдача разрешений на строительство объектов капитального строительства*

*(12) Предоставление земельных участков для индивидуального жилищного строительства*

*(15) Присвоение, изменение и аннулирование адресов объектов недвижимости*

*(16) Подготовка и утверждение градостроительного плана земельного участка в виде отдельного документа*

*(17) Прием заявлений, постановка на учет и зачисление детей в общеобразовательные учреждения, реализующие основную образовательную программу дошкольного образования (детские сады)*

*(18) Признание жилых помещений муниципального жилищного фонда непригодными для проживания*

Существенно ниже среднего значения респонденты оценили уровень доступности 2-х муниципальных услуг:

1. Предоставление жилых помещений по договорам социального найма
2. Предоставление земельных участков для индивидуального жилищного строительства

Кроме того, ниже среднего получила оценку доступность следующих услуг:

1. Подготовка и выдача разрешения на строительство индивидуальных жилых домов
2. Подготовка и утверждение градостроительного плана земельного участка в виде отдельного документа

По остальным услугам уровень удовлетворенности заявителей доступностью выше среднего, но все же далек от максимального значения (5 баллов). Менее всего респонденты удовлетворены показателем «Полнота и понятность предоставления информации», который оценили в 3,28 балла, однако существенной дифференциации между разными подкритериями не отмечено.

1. **Оценка уровня качества услуг**

Среднее значение уровня качества по муниципальным услугам составило 3,36 балла, что можно оценить как «удовлетворительно» (табл. 4).

Так же, как в отношении доступности, больше всего не удовлетворены заявители качеством услуг:

1. Предоставление жилых помещений по договорам социального найма

2. Предоставление земельных участков для индивидуального жилищного строительства.

Таблица 4 – Уровень качества муниципальных услуг

| **№ п/п** | **Подкритерий качества услуг** | **1** | **2** | **5** | **9** | **10** | **12** | **15** | **16** | **17** | **18** | **Среднее значение** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 1 | Вежливость сотрудников, предоставляющих услугу | 3,57 | 1 | 4 | 3,5 | 4 | 1 | 3,5 | 3,64 | 4,33 | 4 | 3,6 |
| 2 | Комфортность оказания услуги | 3,71 | 1 | 3,75 | 3,25 | 4 | 1 | 3,5 | 3,64 | 4,33 | 4 | 3,62 |
| 3 | Качество оказания услуги (точность и правильность заполнения документов сотрудниками) | 3,75 | 3 | 4,13 | 3,5 | 4 | 1 | 4 | 3,45 | 4,33 | 4 | 3,72 |
|  | ***Среднее значение*** | ***3,68*** | ***1,67*** | ***3,96*** | ***3,42*** | ***4,0*** | ***1,0*** | ***3,67*** | ***3,58*** | ***4,33*** | ***4,0*** | ***3,65*** |

Наиболее высоко заявители оценили качество услуги «Прием заявлений, постановка на учет и зачисление детей в общеобразовательные учреждения, реализующие основную образовательную программу дошкольного образования (детские сады)» - 4,33 балла. Кроме того, достаточно высокую оценку получили услуги «Оказание социальной помощи» (3,96 балла), «Признание жилых помещений муниципального жилищного фонда непригодными для проживания» (4 балла), «Подготовка и выдача разрешений на строительство объектов капитального строительства» (4 балла). Существенное дифференциации между оценкой различных подкритериев параметра «качество услуги» не выявлено.

1. **Оценка уровня административных барьеров**

Уровень административных барьеров определяется комплексом показателей:

***4.1. Количество документов в рамках предоставления услуги.***

В ходе мониторинга оценивалось, какое количество документов необходимо было предоставить заявителям, чтобы получить интересующую услугу. Фактические значения по всем муниципальным услугам представлены в табл. 5.

Таблица 5 – Количество документов, необходимых в рамках предоставления услуг

| **Количество документов** | **1** | **2** | **5** | **9** | **10** | **12** | **15** | **16** | **17** | **18** | **в целом по все услугам** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| минимальное значение | 2 | 10 | 2 | 0 | 5 | 12 | 3 | 2 | 7 | 10 | **0** |
| среднее значение | 5,33 | 10 | 5,375 | 6,25 | 5 | 12 | 4,5 | 8,9 | 8 | 10 | **6,44** |
| максимальное значение | 10 | 10 | 10 | 10 | 5 | 12 | 6 | 15 | 10 | 10 | **15** |

Согласно данным табл. 5 наибольшее количество документов (в среднем) предоставляли респонденты, обратившиеся за получением следующих услуг:

* Предоставление земельных участков для индивидуального жилищного строительства» (12);
* Предоставление жилых помещений по договорам социального найма (10);
* Признание жилых помещений муниципального жилищного фонда непригодными для проживания (10).

Наименьшее количество документов потребовалось предоставить заявителям, обратившимся за получением муниципальной услуги «Подготовка и выдача разрешений на строительство объектов капитального строительства» - от 3-х до 6-ти документов.

***4.2. Количество обращений в инстанции (учреждения).***

В соответствии с целевыми индикаторами долгосрочной целевой программы «Снижение административных барьеров, оптимизация и повышение качества предоставления государственных и муниципальных услуг, в том числе на базе многофункциональных центров организации предоставления государственных и муниципальных услуг в Новосибирской области на 2011 - 2013 годы», утвержденной Постановлением Правительства Новосибирской области от 29.06.2011 № 281-п, на момент завершения ее реализации:

- среднее число обращений заявителя в орган государственной власти Новосибирской области (орган местного самоуправления) для получения одной государственной (муниципальной) услуги – 1;

- среднее число обращений заявителя в орган государственной власти Новосибирской области (орган местного самоуправления) для получения одной государственной (муниципальной) услуги, связанной со сферой предпринимательской деятельности – 2.

Среднее фактическое количество обращений заявителей в различные инстанции и учреждения для получения муниципальной услуги, выявленное в ходе мониторинга, представлено в табл. 6.

Таблица 6 – Количество обращений в инстанции (учреждения)

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Количество инстанций** | **1** | **2** | **5** | **9** | **10** | **12** | **15** | **16** | **17** | **18** | **в целом по все услугам** |
| *минимальное значение* | 1 | 10 | 1 | 0 | 3 | н/д[[109]](#footnote-109) | 1 | 1 | 2 | 2 | 0 |
| *среднее значение* | 3,96 | 10 | 3,5 | 3,75 | 3 | н/д | 1 | 4,91 | 4,67 | 2 | 3,98 |
| *максимальное значение* | 6 | 10 | 7 | 10 | 3 | н/д | 1 | 10 | 7 | 2 | 10 |

Среднее количество обращений заявителей Ордынского района в различные инстанции и учреждения составило почти 4 раза.

Наибольшее количество инстанций пришлось посетить заявителям по услуге «Предоставление жилых помещений по договорам социального найма» (10 обращений).

Наименьшее количество обращений было зафиксировано по услуге «Присвоение, изменение и аннулирование адресов объектов недвижимости» (1 обращение).

36,7% респондентов отметили необходимость повторного обращения в один и тот же орган при получении услуги. По услуге «Предоставление жилых помещений по договорам социального найма» 100% респондентов указали на необходимость повторных обращений, по услуге «Подготовка и выдача разрешения на строительство индивидуальных жилых домов» - 75%. Не указали на необходимость повторных обращений заявители по услугам «Подготовка и выдача разрешений на строительство объектов капитального строительства» и «Присвоение, изменение и аннулирование адресов объектов недвижимости».

***4.3. Уровень временных издержек заявителей***

В среднем временные затраты на получение муниципальных услуг составили, по результатам опроса, 32,45 дня (табл. 7).

Таблица 7 – Уровень временных издержек заявителей при получении муниципальной услуги, дней

| **Временные затраты** | **1** | **2** | **5** | **9** | **10** | **12** | **15** | **16** | **17** | **18** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| *нормативное значение* | *42[[110]](#footnote-110)* | *48[[111]](#footnote-111)* | *н/д[[112]](#footnote-112)* | *30[[113]](#footnote-113)* | *15[[114]](#footnote-114)* | *н/д[[115]](#footnote-115)* | *62[[116]](#footnote-116)* | *30[[117]](#footnote-117)* | *30[[118]](#footnote-118)* | *н/д[[119]](#footnote-119)* |
| минимальное значение | 0 | 90 | 3 | 21 | 20 | 20 | 1 | 1 | 3 | 10 |
| среднее значение | 2,04 | 90 | 8,88 | 80,25 | 20 | 20 | 1,5 | 120,18 | 11 | 10 |
| максимальное значение | 10 | 90 | 20 | 120 | 20 | 20 | 2 | 365 | 20 | 10 |

Как показывает информация, представленная в табл. 7, нормативные сроки нарушаются по 4-м их 7-х услуг, по которым есть нормативно установленные значения сроков предоставления:

1. Предоставление жилых помещений по договорам социального найма

2. Подготовка и выдача разрешения на строительство индивидуальных жилых домов

3. Подготовка и выдача разрешений на строительство объектов капитального строительства;

4. Подготовка и утверждение градостроительного плана земельного участка в виде отдельного документа.

Фактические сроки предоставления услуги «Подготовка и утверждение градостроительного плана земельного участка в виде отдельного документа» превышают сроки, предусмотренные проектом административного регламента.

В полной мере сроки предоставления соблюдаются только по услугам:

* присвоение, изменение и аннулирование адресов объектов недвижимости;
* прием заявлений, постановка на учет и зачисление детей в общеобразовательные учреждения, реализующие основную образовательную программу дошкольного образования (детские сады).

Среднее фактическое значение показателя «Временные затраты на ожидание в очереди для подачи документов» составило 23,25 минуты и 21,65 минуты – для получения результата услуги (табл. 8).

Таблица 8 – Временные затраты заявителей на ожидание в очереди, минут

| **Время ожидания в очереди** | **1** | **2** | **5** | **9** | **10** | **12** | **15** | **16** | **17** | **18** | **в среднем по всем услугам** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **для подачи документов** | | | | | | | | | | | |
| *нормативное значение* | *30* | *30* | *н/д* | *30* | *30* | *н/д* | *30* | *30* | *30* | *н/д* |  |
| минимальное | 0 | 300 | 5 | 2 | 15 | 60 | 0 | 0 | 10 | 5 | 0 |
| среднее | 10,93 | 300 | 13,13 | 10,5 | 15 | 60 | 30 | 40,18 | 20 | 5 | 23,25 |
| максимальное | 60 | 300 | 25 | 20 | 15 | 60 | 60 | 120 | 30 | 5 | 300 |
| **для получения результата** | | | | | | | | | | | |
| *нормативное значение* |  | *не установлено* | *н/д* | *не установлено* | *не установлено* | *н/д* | *не установлено* | 30 | *30* | *н/д* |  |
| минимальное | 0 | 300 | 2 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| среднее | 10,14 | 300 | 11,5 | 83,75 | 0 | 0 | 12,5 | 22,09 | 6,67 | 0 | 21,65 |
| максимальное | 60 | 300 | 30 | 300 | 0 | 0 | 25 | 60 | 10 | 0 | 300 |

Нарушаются нормативно установленные сроки ожидания в очереди на подачу документов по услугам:

* предоставление жилых помещений по договорам соц. найма (в 10 раз);
* подготовка и утверждение градостроительного плана земельного участка в виде отдельного документа (в 1,34 раза по сравнению с целевым значением, установленным Концепцией снижения административных барьеров – 30 минут);
* предоставление земельных участков для индивидуального жилищного строительства (в 2 раза – по сравнению с целевым значением, установленным Концепцией снижения административных барьеров – 30 минут).

В большинстве регламентов не установлено время ожидания в очереди для получения результата (за исключением проектов регламентов по услуге «Подготовка и утверждение градостроительного плана земельного участка в виде отдельного документа» и «Прием заявлений, постановка на учет и зачисление детей в общеобразовательные учреждения, реализующие основную образовательную программу дошкольного образования (детские сады»), что затрудняет проведение анализа. В то же время явное превышение нормальных значений времени ожидания в очереди для получения результата отмечено по услугам «Предоставление жилых помещений по договорам социального найма» и «Подготовка и выдача разрешения на строительство индивидуальных жилых домов».

***4.4. Уровень финансовых издержек.***

Среднее значение фактических официальных расходов при получении муниципальных услуг составило 707,9 руб. Хотя административными регламентами установлено, что все муниципальные услуги, по которым проводился мониторинг, предоставляются бесплатно.

Уровень финансовых издержек заявителей представлен в табл. 9.

Таблица 9 – Сумма официальных расходов на получение услуги, руб.

| **Официальные расходы** | **1** | **2** | **5** | **9** | **10** | **12** | **15** | **16** | **17** | **18** | **в среднем по всем услугам** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **минимальное** | **0** | **0** | **0** | **250** | **0** | **200** | **0** | **0** | **0** | **500** | **0** |
| среднее | 1,68 | 0 | 0 | 937,5 | 0 | 200 | 0 | 3 450 | 10 | 500 | 707,95 |
| максимальное | 20 | 0 | 0 | 1 500 | 0 | 200 | 0 | 15 000 | 30 | 500 | 15 000 |

Согласно данным, табл. 9, наибольший уровень финансовых затрат заявителей отмечен по услуге «Подготовка и утверждение градостроительного плана земельного участка в виде отдельного документа» и составил 15 000 руб.

Не понесли финансовых затрат заявители, обращавшиеся за услугами:

* предоставление жилых помещений по договорам социального найма;
* оказание социальной помощи;
* подготовка и выдача разрешений на строительство объектов капитального строительства;
* присвоение, изменение и аннулирование адресов объектов недвижимости.

В ходе мониторинга респонденты указали на необходимость обращения к услугам посредников (сторонних организаций) по следующим услугам:

* Подготовка и выдача разрешения на строительство индивидуальных жилых домов (75% опрошенных);
* Подготовка и выдача разрешений на строительство объектов капитального строительства (100%);
* Подготовка и утверждение градостроительного плана земельного участка в виде отдельного документа (72%);
* Прием заявлений, постановка на учет и зачисление детей в общеобразовательные учреждения, реализующие основную образовательную программу дошкольного образования (детские сады) (33,3%);
* Признание жилых помещений муниципального жилищного фонда непригодными для проживания (100%).

В качестве причин привлечения посредников респонденты назвали следующие:

* *экономию времени* (в частности – все респонденты по услуге «Подготовка и выдача разрешений на строительство объектов капитального строительства», а также данная причина называлась по услугам «Подготовка и утверждение градостроительного плана земельного участка в виде отдельного документа» - 27,3% респондентов и «Прием заявлений, постановка на учет и зачисление детей в общеобразовательные учреждения, реализующие основную образовательную программу дошкольного образования (детские сады)» - 33,3%);
* *сложность получения отдельных документов* (отмечена по услугам «Подготовка и выдача разрешения на строительство индивидуальных жилых домов» - 75%, «Подготовка и утверждение градостроительного плана земельного участка в виде отдельного документа»- 63,64%, «Признание жилых помещений муниципального жилищного фонда непригодными для проживания» - 100%);

Никто из заявителей не указал, что посредник был предложен как условие получения результата.

Сумма затрат на услуги посредников составила в среднем 10 200 руб. (табл. 10)

Таблица 10 – Сумма затрат на услуги посредников, руб.

| **Затраты на услуги посредников** | **1** | **2** | **5** | **9** | **10** | **12** | **15** | **16** | **17** | **18** | **в среднем по всем услугам** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| *минимальное* | 0 |  |  | 10 000 | 30 000 |  |  | 8 000 | 0 | 1 500 | **0** |
| *среднее* | 0 |  |  | 11 166,7 | 30 000 |  |  | 11 000 | 0 | 1 500 | **10 200** |
| *максимальное* | 0 |  |  | 12 500 | 30 000 |  |  | 15 000 | 0 | 1 500 | **30 000** |

Наибольшая сумма затрат на услуги посредников отмечена по услуге «Подготовка и выдача разрешений на строительство объектов капитального строительства» и составила 30 000 руб.

В ходе мониторинга фактов мотивирования чиновников не выявлено.

1. **Проблемы заявителей при получении муниципальных услуг**

В среднем 68,33% опрошенных указали, что у них не возникло затруднений при получении рассматриваемых муниципальных услуг.

Среди остальных респондентов большинство в качестве наиболее проблематичных моментов были названы хождение по многим кабинетам, сложность оформления официальных бланков и другие причины (рис. 1).

Рис. 1 – Затруднения при получении муниципальных услуг

Следует отметить, что на вымогательство не пожаловался ни один респондент.

В качестве этапа, на котором у заявителей возникают основные сложности при получении услуг, 47,5% респондентов назвали этап сбора необходимых документов и 46,4% - подачу документов в органы власти.

Основным направлением повышения качества и доступности муниципальных услуг заявители видят организацию их предоставления в многофункциональных центрах: в среднем 75,3% опрошенных посчитали это решением проблемы. Другие возможные направления повышения качества услуг, такие как изменение действующего законодательства, налаживание взаимодействия между органами власти и организация предоставления услуг через Интернет набрали по 30-35% голосов опрошенных

1. **Общая оценка муниципальных услуг**

На вопрос «Удовлетворены ли вы качеством и доступностью предоставления муниципальной услуги?» дали утвердительный ответ 68,

74% опрошенных.

В целом, *интегральный* *уровень качества и доступности муниципальных услуг составил 72,57%,* что является достаточно низким показателем*.* В целях повышения данного показателя может быть рекомендовано следующее:

1. Организация предоставления муниципальных услуг в МФЦ
2. Сокращение сроков предоставления муниципальных услуг.
3. Снижение уровня финансовых затрат заявителей при получении муниципальных услуг.
4. Повышение качества информирования заявителей по вопросам предоставления муниципальной услуги, в том числе с использованием сети Интернет, размещение форм документов, необходимых для получения услуги и образцов их заполнения.

# ПРИЛОЖЕНИЕ 37. РЕЗУЛЬТАТЫ МОНИТОРИНГА КАЧЕСТВА И ДОСТУПНОСТИ МУНИЦИПАЛЬНЫХ УСЛУГ В СЕВЕРНОМ РАЙОНЕ

## Северный район

|  |  |
| --- | --- |
| **Место проведения опроса:** | Администрация Северного района  Администрация с. Северное |
| **Общее количество опрошенных:** | 20 |
| из них по муниципальным услугам | 19 |

В соответствии с ТЗ в период с 20.02 по 28.02 был проведен мониторинг качества предоставления муниципальных услуг по перечню, определенному Заказчиком.

Исследование проводилось путем опроса получателей услуг непосредственно в точках предоставления услуг – администрациях Северного района и с. Северное

В ходе проведения опроса получателей услуг Северного района в мониторинг попали 1 государственная услуга: «Назначение и выплата ежемесячной денежной выплаты отдельным категориям граждан», а также следующие муниципальные услуги, предоставляемые в органах местного самоуправления на территории Северного района:

***в администрации муниципального района:***

1. Прием заявлений, постановка на учет и зачисление детей в общеобразовательные учреждения, реализующие основную образовательную программу дошкольного образования (детские сады)Подготовка и выдача разрешения на строительство индивидуальных жилых домов

***в поселениях:***

1. Предоставление жилых помещений по договорам социального найма
2. Прием заявлений, документов, а также постановка граждан на учет в качестве нуждающихся в жилых помещениях
3. Оказание социальной помощи
4. Подготовка и выдача разрешения на строительство индивидуальных жилых домов
5. Подготовка и выдача разрешений на строительство объектов капитального строительства
6. Предоставление земельных участков для индивидуального жилищного строи
7. Подготовка и утверждение градостроительного плана земельного участка в виде отдельного документа

Наиболее востребованной услугой была услуга «Предоставление земельных участков для индивидуального жилищного строительства» (35% опрошенных)/

Согласно данным, представленным органами местного самоуправления, в 2012 году наиболее востребованными были следующие услуги (табл.\_1):

* Прием заявлений, постановка на учет и зачисление детей в общеобразовательные учреждения, реализующие основную образовательную программу дошкольного образования (детские сады) (71,67% обратившихся);
* Предоставление земельных участков для индивидуального жилищного строительства (19,31%);
* Подготовка и выдача разрешения на строительство индивидуальных жилых домов (8,58%)

Таблица 1 – Востребованность муниципальных услуг по данным ОМСУ

| **№ п/п** | **Наименование муниципальной услуги** | **Кол-во обращений** | **Доля** |
| --- | --- | --- | --- |
| 2 | Предоставление жилых помещений по договорам социального найма | 1 | 0,43% |
| 3 | Прием заявлений, документов, а также постановка граждан на учет в качестве нуждающихся в жилых помещениях | 2 | 0,86% |
| 4 | Оформление и выдача микропроцессорной пластиковой карты «Социальная карта» | 0 | 0,00% |
| 5 | Оказание социальной помощи | 0 | 0,00% |
| 6 | Прием заявлений и выдача документов о согласовании переустройства и (или) перепланировки жилого помещения | 0 | 0,00% |
| 7 | Принятие документов, а также выдача решений о переводе или об отказе в переводе жилого помещения в нежилое помещение | 0 | 0,00% |
| 8 | Предоставление разрешения на отклонение от предельных параметров разрешенного строительства, реконструкции объектов капитального строительства | 0 | 0,00% |
| 9 | Подготовка и выдача разрешения на строительство индивидуальных жилых домов | 20 | 8,58% |
| 10 | Подготовка и выдача разрешений на строительство объектов капитального строительства | 5 | 2,15% |
| 11 | Подготовка и выдача разрешений на ввод объектов капитального строительства в эксплуатацию | 12 | 5,15% |
| 12 | Предоставление земельных участков для индивидуального жилищного строительства | 45 | 19,31% |
| 13 | Выдача специальных разрешений на перевозку тяжеловесных и (или) крупногабаритных грузов по автомобильным дорогам местного значения | 0 | 0,00% |
| 14 | Выдача специальных разрешений на перевозку опасных грузов по автомобильным дорогам местного значения | 0 | 0,00% |
| 15 | Присвоение, изменение и аннулирование адресов объектов недвижимости | 5 | 2,15% |
| 16 | Подготовка и утверждение градостроительного плана земельного участка в виде отдельного документа | 0 | 0,00% |
| 17 | Прием заявлений, постановка на учет и зачисление детей в общеобразовательные учреждения, реализующие основную образовательную программу дошкольного образования (детские сады) | 167 | 71,67% |
| 18 | Признание жилых помещений муниципального жилищного фонда непригодными для проживания | 0 | 0,00% |
|  | **ИТОГО** | **223** | **100,00%** |

Ни в одном поселении Северного района 2012 году не отмечено обращений по следующим услугам:

1. Оформление и выдача микропроцессорной пластиковой карты «Социальная карта»

2. Оказание социальной помощи

3. Принятие документов, а также выдача решений о переводе или об отказе в переводе жилого помещения в нежилое помещение

4. Предоставление разрешения на отклонение от предельных параметров разрешенного строительства, реконструкции объектов капитального строительства

5. Выдача специальных разрешений на перевозку тяжеловесных и (или) крупногабаритных грузов по автомобильным дорогам местного значения

6. Выдача специальных разрешений на перевозку опасных грузов по автомобильным дорогам местного значения

7. Подготовка и утверждение градостроительного плана земельного участка в виде отдельного документа

8. Признание жилых помещений муниципального жилищного фонда непригодными для проживания

1. **Нормативно-правовое обеспечение муниципальных услуг**

По запросу Консультанта органами местного самоуправления Северного района предоставлены сведения об утверждении административных регламентов предоставления муниципальных услуг всеми поселениями на территории Северного района, а также по услугам районного уровня. В среднем, в каждом поселении утверждено по 8-9 регламентов по обследуемым 17 услугам (табл. 2).

Таблица 2 – Уровень регламентации муниципальных услуг в Северном районе

| **№ п/п** | **Наименование муниципальной услуги** | **всего регламен­тов** | **уровень регламентации** |
| --- | --- | --- | --- |
| 2 | Предоставление жилых помещений по договорам социального найма | 11 | 100,00% |
| 3 | Прием заявлений, документов, а также постановка граждан на учет в качестве нуждающихся в жилых помещениях | 11 | 100,00% |
| 4 | Оформление и выдача микропроцессорной пластиковой карты «Социальная карта» | 0 | 0,00% |
| 5 | Оказание социальной помощи | 0 | 0,00% |
| 6 | Прием заявлений и выдача документов о согласовании переустройства и (или) перепланировки жилого помещения | 11 | 100,00% |
| 7 | Принятие документов, а также выдача решений о переводе или об отказе в переводе жилого помещения в нежилое помещение | 11 | 100,00% |
| 8 | Предоставление разрешения на отклонение от предельных параметров разрешенного строительства, реконструкции объектов капитального строительства | 10 | 90,91% |
| 9 | Подготовка и выдача разрешения на строительство индивидуальных жилых домов | 8 | 72,73% |
| 10 | Подготовка и выдача разрешений на строительство объектов капитального строительства | 10 | 90,91% |
| 11 | Подготовка и выдача разрешений на ввод объектов капитального строительства в эксплуатацию | 8 | 72,73% |
| 12 | Предоставление земельных участков для индивидуального жилищного строительства | 2 | 18,18% |
| 13 | Выдача специальных разрешений на перевозку тяжеловесных и (или) крупногабаритных грузов по автомобильным дорогам местного значения | 2 | 18,18% |
| 14 | Выдача специальных разрешений на перевозку опасных грузов по автомобильным дорогам местного значения | 0 | 0,00% |
| 15 | Присвоение, изменение и аннулирование адресов объектов недвижимости | 10 | 90,91% |
| 16 | Подготовка и утверждение градостроительного плана земельного участка в виде отдельного документа | 4 | 36,36% |
| 17 | Прием заявлений, постановка на учет и зачисление детей в общеобразовательные учреждения, реализующие основную образовательную программу дошкольного образования (детские сады) | 1 | 100,00% |
| 18 | Признание жилых помещений муниципального жилищного фонда непригодными для проживания | 1 | 9,09% |

Набольшее количество регламентов (11) принято в Верх-Красноярском сельсовете, по 10 регламентов - в следующих муниципальных образованиях: Новотроицком, Остяцком, Гражданцевском, Чебаковском сельсоветах.

Наиболее высокий уровень регламентации отмечается по следующим услугам, предоставляемым на уровне поселений:

* предоставление жилых помещений по договорам социального найма
* прием заявлений, документов, а также постановка граждан на учет в качестве нуждающихся в жилых помещениях
* прием заявлений и выдача документов о согласовании переустройства и (или) перепланировки жилого помещения
* принятие документов, а также выдача решений о переводе или об отказе в переводе жилого помещения в нежилое помещение

По этим услугам административные регламенты приняты во всех муниципальных образованиях. Ещё по 3-м услугам уровень регламентации составляет 90,9%:

* предоставление разрешения на отклонение от предельных параметров разрешенного строительства, реконструкции объектов капитального строительства - регламент не утвержден только в Чувашинском сельсовете;
* присвоение, изменение и аннулирование адресов объектов недвижимости - регламент не утвержден только в Чувашинском сельсовете;
* подготовка и выдача разрешений на строительство объектов капитального строительства» – в Федоровском сельсовете.

Ни в одном из поселений Северного района не утверждены регламенты по следующим услугам:

* Оформление и выдача микропроцессорной пластиковой карты «Социальная карта»;
* Оказание социальной помощи;
* Выдача специальных разрешений на перевозку опасных грузов по автомобильным дорогам местного значения.

Выборочный анализ качества административных регламентов позволил выявить следующие недостатки:

* *отсутствие единообразия при исчислении сроков предоставления услуг* – в одном и том же поселении по одним услугам сроки исчисляются в календарных днях, по другим – в рабочих. Такой подход ухудшает понимание регламентов заявителями;
* *не указано начало исчисления сроков*, либо *в качестве даты начала исчисления сроков приводится дата, неясная для заявителя* (внутренние сроки администрации), что приводит к неоднозначному толкованию и некорректному их исчислению заявителями;
* *по ряду муниципальных услуг указаны заведомо неверные сведения о размере платы за предоставление услуг, необходимых и обязательных для получения муниципальной услуги.* По услугам «Подготовка и выдача разрешения на строительство индивидуальных жилых домов», «Подготовка и выдача разрешений на строительство объектов капитального строительства», «Подготовка и выдача разрешений на ввод объектов капитального строительства в эксплуатацию» в административных регламентах указывается, что услуги, необходимые и обязательные для получения муниципальных услуг, предоставляются бесплатно, в то время как для получения указанных услуг требуется изготовление проектной документации, которое осуществляется по рыночным ценам.

В дальнейшем при оценке параметров качества и доступности предо­ставления муниципальных услуг органами местного самоуправления Северного района, в том числе при оценке уровня временных и финансовых издержек заявителей, использованы нормативные значения этих параметров, установленные в административных регламентах с. Северное.

1. **Оценка доступности услуг**

Среднее значение уровня доступности по муниципальным услугам составило 5 балла по пятибалльной шкале, что можно оценить как «отлично» (табл. 3).

Таблица 3 – Уровень доступности муниципальных услуг

| **Подкритерий доступности услуг** | **2** | **3** | **5** | **9** | **10** | **12** | **16** | **17** | **Среднее значение** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Доступность информации о порядке предоставления услуги | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| Полнота и понятность предоставленной информации | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| Удобство графика работы | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| Получение информации о стадии рассмотрения обращения | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| ***Среднее значение*** | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |

Здесь и далее по Северному району применяется следующая кодификация услуг:

*(2) Предоставление жилых помещений по договорам социального найма*

*(3) Прием заявлений, документов, а также постановка граждан на учет в качестве нуждающихся в жилых помещениях*

*(5) Оказание социальной помощи*

*(9) Подготовка и выдача разрешения на строительство индивидуальных жилых домов*

*(10) Подготовка и выдача разрешений на строительство объектов капитального строительства*

*(12) Предоставление земельных участков для индивидуального жилищного строительства*

*(16) Подготовка и утверждение градостроительного плана земельного участка в виде отдельного документа*

*(17) Прием заявлений, постановка на учет и зачисление детей в общеобразовательные учреждения, реализующие основную образовательную программу дошкольного образования (детские сады)*

1. **Оценка уровня качества услуг**

Среднее значение уровня качества по муниципальным услугам составило 5 балла, что можно оценить как «отлично» (табл. 4).

Таблица 4 – Уровень качества муниципальных услуг

| **Подкритерий качества услуг** | **2** | **3** | **5** | **9** | **10** | **12** | **16** | **17** | **Среднее значение** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Вежливость сотрудников, предоставляющих услугу | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| Комфортность оказания услуги | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| Качество оказания услуги (точность и правильность заполнения документов сотрудниками) | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| ***Среднее значение*** | ***5*** | ***5*** | ***5*** | ***5*** | ***5*** | ***5*** | ***5*** | ***5*** | ***5*** |

1. **Оценка уровня административных барьеров**

Уровень административных барьеров определяется комплексом показателей:

***4.1. Количество документов в рамках предоставления услуги.***

В ходе мониторинга оценивалось, какое количество документов необходимо было предоставить заявителям, чтобы получить интересующую услугу. Фактические значения по всем муниципальным услугам представлены в табл. 5.

Таблица 5 – Количество документов, необходимых в рамках предоставления услуг

| **Кол-во док-в** | **2** | **3** | **5** | **9** | **10** | **12** | **16** | **17** | **в целом по всем услугам** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| минимум | 2 | 13 | 5 | 4 | 3 | 1 | 10 | 2 | 1 |
| среднее значение | 6 | 13 | 5 | 4 | 3 | 6,29 | 11,33 | 2,5 | 6,39 |
| максимум | 10 | 13 | 5 | 4 | 3 | 14 | 14 | 3 | 14 |

Согласно данным табл. 5 наибольшее количество документов (максимальное значение – до 14) предоставляли респонденты, обратившиеся за получением следующих услуг:

* Предоставление земельных участков для индивидуального жилищного строительства
* Подготовка и утверждение градостроительного плана земельного участка в виде отдельного документа).

Немногим меньше потребовалось документов для получения услуги «Прием заявлений, документов, а также постановка граждан на учет в качестве нуждающихся в жилых помещениях» - 13.

Наименьшее количество документов потребовалось предоставить заявителям, обратившимся за получением муниципальных услуг «Предоставление жилых помещений по договорам социального найма» (от 2-х документов) и «Прием заявлений, постановка на учет и зачисление детей в общеобразовательные учреждения, реализующие основную образовательную программу дошкольного образования (детские сады)» - от 2-х до 3-х документов.

***4.2. Количество обращений в инстанции (учреждения).***

В соответствии с целевыми индикаторами долгосрочной целевой программы «Снижение административных барьеров, оптимизация и повышение качества предоставления государственных и муниципальных услуг, в том числе на базе многофункциональных центров организации предоставления государственных и муниципальных услуг в Новосибирской области на 2011 - 2013 годы», утвержденной Постановлением Правительства Новосибирской области от 29.06.2011 № 281-п, на момент завершения ее реализации:

- среднее число обращений заявителя в орган государственной власти Новосибирской области (орган местного самоуправления) для получения одной государственной (муниципальной) услуги – 1;

- среднее число обращений заявителя в орган государственной власти Новосибирской области (орган местного самоуправления) для получения одной государственной (муниципальной) услуги, связанной со сферой предпринимательской деятельности – 2.

Среднее фактическое количество обращений заявителей в различные инстанции и учреждения для получения муниципальной услуги, выявленное в ходе мониторинга, представлено в табл. 6.

Таблица 6 – Количество обращений в инстанции (учреждения)

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Кол-во инстанций** | **2** | **3** | **5** | **9** | **10** | **12** | **16** | **17** | **в целом по всем услугам** |
| минимум | 1 | 4 | 4 | 1 | 3 | 1 | 3 | 1 | 1 |
| среднее значение | 3,5 | 4 | 4 | 1 | 3 | 3,14 | 7,67 | 1 | 3,41 |
| максимум | 6 | 4 | 4 | 1 | 3 | 10 | 10 | 1 | 10 |

Среднее количество обращений заявителей Северного района в различные инстанции и учреждения составило почти 3,41 раза.

Наибольшее количество инстанций для сбора документов заявители указали по тем же услугам, что и наибольшее количество собираемых документов:

- предоставление земельных участков для индивидуального жилищного строительства (до10);

- подготовка и утверждение градостроительного плана земельного участка в виде отдельного документа (до10).

Наименьшее количество обращений было зафиксировано по услуге «Прием заявлений, постановка на учет и зачисление детей в общеобразовательные учреждения, реализующие основную образовательную программу дошкольного образования (детские сады)» (1 обращение).

В среднем 40% респондентов отметили необходимость повторного обращения в один и тот же орган при получении услуги. По услуге «Подготовка и выдача разрешений на строительство объектов капитального строительства все респонденты (100%) указали на необходимость повторных обращений, в один и тот же орган. Большинство тех, кому пришлось обращаться повторно в одни и тот же орган, указали, что таких обращений было 3.

Не пришлось повторно обращаться в один и тот же орган заявителям по услугам:

* прием заявлений, документов, а также постановка граждан на учет в качестве нуждающихся в жилых помещениях
* оказание социальной помощи
* прием заявлений, постановка на учет и зачисление детей в общеобразовательные учреждения, реализующие основную образовательную программу дошкольного образования (детские сады)

***4.3. Уровень временных издержек заявителей***

В среднем временные затраты на получение муниципальных услуг составили, по результатам опроса 45 дней (табл. 7).

Таблица 7 – Уровень временных издержек заявителей при получении муниципальной услуги, календарных дней

| **Срок получения услуги** | **2** | **3** | **5** | **9** | **10** | **12** | **16** | **17** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| ***нормативное значение*** | ***46[[120]](#footnote-120)*** | ***46[[121]](#footnote-121)*** | н/д ***[[122]](#footnote-122)*** | ***84[[123]](#footnote-123)*** | ***15[[124]](#footnote-124)*** | ***130[[125]](#footnote-125)*** | ***59[[126]](#footnote-126)*** | ***30[[127]](#footnote-127)*** |
| минимальное значение | 1 | 2 | 30 | 10 | 10 | 1 | 14 | 10 |
| среднее значение | 15,5 | 2 | 30 | 80 | 10 | 14,43 | 24,67 | 187,5 |
| максимальное значение | 30 | 2 | 30 | 150 | 10 | 30 | 30 | 365 |

Как показывает информация, представленная в табл. 7, нормативные сроки нарушаются по 2-м услугам:

1. Прием заявлений, постановка на учет и зачисление детей в общеобразовательные учреждения, реализующие основную образовательную программу дошкольного образования (детские сады) – в среднем – в 6 раз, максимально – до 12 раз
2. Присвоение, изменение и аннулирование адресов объектов недвижимости (превышение до 1,78 раза).

В то же время, есть услуги, по которым фактическое время значительно меньше нормативно установленных сроков:

* прием заявлений, документов, а также постановка граждан на учет в качестве нуждающихся в жилых помещениях (факт в 23 раза меньше нормативного показателя);
* предоставление земельных участков для индивидуального жилищного строительства (фактические сроки в 4 раза меньше нормативных);
* подготовка и утверждение градостроительного плана земельного участка в виде отдельного документа (фактические сроки в 2 раза меньше нормативных)

По таким услугам рекомендуется внести изменения в административные регламенты в целях сокращения нормативных сроков предоставления до уровня фактических.

Среднее фактическое значение показателя «Временные затраты на ожидание в очереди для подачи документов» составило 10 минут и 9,5 ми­нуты – для получения результата услуги (табл. 8

Таблица 8 – Временные затраты заявителей на ожидание в очереди, минут

| **Время ожидания в очереди** | **2** | **3** | **5** | **9** | **10** | **12** | **16** | **17** | **Среднее значение** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| ***Для подачи документов*** | | | | | | | | |  |
| ***нормативное значение*** | ***30*** | ***30*** | ***н/д [[128]](#footnote-128)*** | ***30*** | ***30*** | ***30*** | ***30*** | ***30*** |  |
| минимальное значение | 0 | 0 | 10 | 5 | 10 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| среднее значение | 5 | 0 | 10 | 12,5 | 10 | 12,14 | 20 | 0 | 10 |
| максимальное значение | 10 | 0 | 10 | 20 | 10 | 40 | 40 | 0 | 40 |
| ***Для получения результата*** | | | | | | | | |  |
| ***нормативное значение*** | ***не установлено*** | | | | | | | |  |
| минимальное значение | 0 | 0 | 10 | 5 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| среднее значение | 5 | 0 | 10 | 12,5 | 0 | 12,14 | 20 | 0 | 9,5 |
| максимальное значение | 10 | 0 | 10 | 20 | 0 | 40 | 30 | 0 | 40 |

Это существенно ниже, чем нормативно установленное значение времени ожидания (30 минут). Превышение нормативного времени ожидания отмечено по услугам «Предоставление земельных участков для индивидуального жилищного строительства» и «Подготовка и утверждение градостроительного плана земельного участка в виде отдельного документа»

Время ожидания в очереди на получение результата услуги в регламентах муниципальных образований Северного района не установлено.

***4.4. Уровень финансовых издержек заявителей***

Среднее значение фактических официальных расходов при получении муниципальных услуг составило 327,1 руб. Хотя административными регламентами установлено, что все муниципальные услуги, по которым проводился мониторинг, предоставляются бесплатно.

Таблица 9 – Финансовые затраты заявителей на получение услуги, руб.

| **Сумма финансовых затрат** | **2** | **3** | **5** | **9** | **10** | **12** | **16** | **17** | **Среднее значение** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| минимальное значение | 0 | 600 | 0 | 0 | 0 | 0 | 600 | 0 | 0 |
| среднее значение | 300 | 600 | 0 | 400 | 0 | 257,14 | 733,33 | 0 | 327,1 |
| максимальное значение | 600 | 600 | 0 | 800 | 0 | 600 | 800 | 0 | 800 |

Согласно данным, табл. 9, наибольший уровень финансовых затрат заявителей отмечен по услугам «Подготовка и выдача разрешения на строительство индивидуальных жилых домов» и «Подготовка и утверждение градостроительного плана земельного участка в виде отдельного документа» и составил 800 руб.

В ходе мониторинга 20% респондентов указали на необходимость обращения к услугам посредников (сторонних организаций). Обращения к посредникам отмечены по следующим услугам:

* Прием заявлений, документов, а также постановка граждан на учет в качестве нуждающихся в жилых помещениях (100%)
* Подготовка и выдача разрешений на строительство объектов капитального строительства (100%)
* Предоставление земельных участков для индивидуального жилищного строительства (14%)
* Прием заявлений, постановка на учет и зачисление детей в общеобразовательные учреждения, реализующие основную (50%)

Кроме этого, в качестве причин привлечения посредников респонденты назвали следующие:

* *экономия времени*
* *обеспечение более качественного и оперативного оформления документов*;

Сумма затрат на услуги посредников составила от 0 до 200 рублей.

В ходе мониторинга фактов мотивирования чиновников не выявлено.

1. **Проблемы заявителей при получении муниципальных услуг**

В среднем 45% опрошенных указали, что у них не возникло затруднений при получении рассматриваемых муниципальных услуг.

Среди остальных респондентов наибольшее недовольство вызывает необходимость хождения по многим кабинетам (рис. 1).

Рис. 1 – Затруднения при получении муниципальных услуг в Северном районе

Следует отметить, что в Северном районе заявители не указывали в качестве затруднений такие аспекты как:

* Отсутствие необходимой информации об услугах (формы отчетности, порядок предоставления, действующие налоги и сборы и др.)
* Отсутствие наглядной информации о порядке получения государственной услуги (на стендах, на официальных сайтах органов государственной власти и т.д.)
* Недостаточный профессиональный уровень работников учреждений
* Низкая культура работников учреждений
* Вымогательство при оформлении документов
* Отсутствие возможности получить консультацию или справочную информацию в органах, предоставляющих государственные услуги
* Неудобный режим работы учреждений

В качестве этапа, на котором у заявителей возникают основные сложности при получении услуг, 40% респондентов назвали этап сбора необходимых документов, 25% - прохождение документов в органах власти, 20% - подачу документов в орган, 10% - получение результата услуги.

Основным направлением повышения качества и доступности муниципальных услуг заявители видят организацию их предоставления с использованием сети Интернет за это высказалось 45% опрошенных. 20% посчитали это решением проблемы налаживание взаимодействия между органами власти, 15% - изменение действующего законодательства.

1. **Общая оценка муниципальных услуг**

На вопрос «Удовлетворены ли вы качеством и доступностью предоставления муниципальной услуги?» дали утвердительный ответ 62,48% опрошенных, что является достаточно низким показателем (табл. 10)

Таблица 10 – Общий уровень удовлетворенности, %

| **Номер услуги** | **2** | **3** | **5** | **9** | **10** | **12** | **16** | **17** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Уровень удовлетворенности** | 50,00% | 100,00% | 100,00% | н/д | н/д | 42,86% | н/д | 100,00% |

Интегральный уровень качества и доступности муниципальных услуг составил 100%.

В целях повышения уровня удовлетворенности заявителей может быть рекомендовано следующее:

1. Организация предоставления муниципальных услуг с использованием сети Интернет

2. Сокращение сроков предоставления муниципальных услуг.

3. Внесение изменений в административные регламенты в целях:

- сокращения и приведение в соответствие с фактическими нормативно установленных сроков ожидания в очереди на подачу документов;

- установления нормативных сроков ожидания в очереди на получение результата услуги;

- исключения норм, противоречащих законодательству, в частности – по вопросам платности муниципальных услуг, а также услуг необходимых и обязательных для получения муниципальных услуг;

- единообразного установления сроков предоставления муниципальных услуг (в календарных днях), а также начала исчисления сроков предоставления услуг.

# ПРИЛОЖЕНИЕ 38. РЕЗУЛЬТАТЫ МОНИТОРИНГА КАЧЕСТВА И ДОСТУПНОСТИ МУНИЦИПАЛЬНЫХ УСЛУГ В СУЗУНСКОМ РАЙОНЕ

## Сузунский район

|  |  |
| --- | --- |
| **Место проведения опроса:** | Администрация Сузунского района  Администрация р.п. Сузун |
| **Общее количество опрошенных:** | 55 |
| из них по муниципальным услугам | 55 |

В соответствии с ТЗ в период с 20.02 по 28.02 был проведен мониторинг качества предоставления муниципальных услуг по перечню, определенному Заказчиком.

Исследование проводилось путем опроса получателей услуг непосредственно в точках предоставления услуг – администрациях Сузунского района и р.п. Сузун

В ходе проведения опроса получателей услуг Сузунского района в мониторинг попали следующие муниципальные услуги, предоставляемые в органах местного самоуправления на территории Сузунского района:

***в администрации муниципального района:***

1. Оформление и выдача микропроцессорной пластиковой карты «Социальная карта»
2. Оказание социальной помощи
3. Прием заявлений, постановка на учет и зачисление детей в общеобразовательные учреждения, реализующие основную образовательную программу дошкольного образования (детские сады)

***в поселениях:***

1. Прием заявлений, документов, а также постановка граждан на учет в качестве нуждающихся в жилых помещениях
2. Прием заявлений и выдача документов о согласовании переустройства и (или) перепланировки жилого помещения
3. Предоставление разрешения на отклонение от предельных параметров разрешенного строительства, реконструкции объектов капитального строительства
4. Подготовка и выдача разрешения на строительство индивидуальных жилых домов
5. Подготовка и выдача разрешений на ввод объектов капитального строительства в эксплуатацию
6. Предоставление земельных участков для индивидуального жилищного строительства
7. Подготовка и утверждение градостроительного плана земельного участка в виде отдельного документа

Наиболее востребованной услугой была услуга «Оформление и выдача микропроцессорной пластиковой карты «Социальная карта» (34,55% опрошенных), а также «Подготовка и выдача разрешения на строительство индивидуальных жилых домов» (16,36%), «Прием заявлений, документов, а также постановка граждан на учет в качестве нуждающихся в жилых помещениях» и «Подготовка и утверждение градостроительного плана земельного участка в виде отдельного документа» (по 14,55%).

Данные о востребованности муниципальных услуг в 2012 году органами местного самоуправления не представлены.

1. **Нормативно-правовое обеспечение муниципальных услуг**

Органами местного самоуправления Сузунского района не предоставлены сведения об утверждении административных регламентов предоставления муниципальных услуг на территории Сузунского района.

По данным официальных сайтов Сузунского района[[129]](#footnote-129) и р.п. Сузун[[130]](#footnote-130) в сети Интернет, в Сузунском районе утверждено 6 регламентов по обследуемым 17 услугам, ещё 7 регламентов находятся в стадии разработки (на сайте размещены проекты) и по 4 услугам регламенты или их проекты отсутствуют (табл. 1).

Таблица 1 – Уровень регламентации муниципальных услуг в Сузунском районе

| **№ п/п** | **Наименование муниципальной услуги** | **Уровень предоставления услуги** | **сведения о наличии регламента** |
| --- | --- | --- | --- |
| 2 | Предоставление жилых помещений по договорам социального найма | П  (поселение) | да |
| 3 | Прием заявлений, документов, а также постановка граждан на учет в качестве нуждающихся в жилых помещениях | П | да |
| 4 | Оформление и выдача микропроцессорной пластиковой карты «Социальная карта» | МР  (муниципальный район) | нет |
| 5 | Оказание социальной помощи | МР | да |
| 6 | Прием заявлений и выдача документов о согласовании переустройства и (или) перепланировки жилого помещения | П | нет |
| 7 | Принятие документов, а также выдача решений о переводе или об отказе в переводе жилого помещения в нежилое помещение | П | да |
| 8 | Предоставление разрешения на отклонение от предельных параметров разрешенного строительства, реконструкции объектов капитального строительства | МР | проект |
| 9 | Подготовка и выдача разрешения на строительство индивидуальных жилых домов | МР | проект |
| 10 | Подготовка и выдача разрешений на строительство объектов капитального строительства | МР | проект |
| 11 | Подготовка и выдача разрешений на ввод объектов капитального строительства в эксплуатацию | МР | проект |
| 12 | Предоставление земельных участков для индивидуального жилищного строительства | МР | проект |
| 13 | Выдача специальных разрешений на перевозку тяжеловесных и (или) крупногабаритных грузов по автомобильным дорогам местного значения | П | да |
| 14 | Выдача специальных разрешений на перевозку опасных грузов по автомобильным дорогам местного значения | П | нет |
| 15 | Присвоение, изменение и аннулирование адресов объектов недвижимости | П | да |
| 16 | Подготовка и утверждение градостроительного плана земельного участка в виде отдельного документа | МР | проект |
| 17 | Прием заявлений, постановка на учет и зачисление детей в общеобразовательные учреждения, реализующие основную образовательную программу дошкольного образования (детские сады) | МР | проект |
| 18 | Признание жилых помещений муниципального жилищного фонда непригодными для проживания | П | нет |

Таким образом, уровень регламентированности муниципальных услуг в Сузунском районе составляет 41%, а с учетом проектов административных регламентов – 72%.

Выборочный анализ качества административных регламентов позволил выявить следующие недостатки:

* *отсутствие единообразия при исчислении сроков предоставления услуг* – в одном и том же поселении по одним услугам сроки исчисляются в календарных днях, по другим – в рабочих. Такой подход ухудшает понимание регламентов заявителями;
* *не указано начало исчисления сроков*, либо *в качестве даты начала исчисления сроков приводится дата, неясная для заявителя* (внутренние сроки администрации), что приводит к неоднозначному толкованию и некорректному их исчислению заявителями;
* *по ряду муниципальных услуг указаны заведомо неверные сведения о размере платы за предоставление услуги.* В частности, по таким услугам как «Выдача специальных разрешений на перевозку тяжеловесных и (или) крупногабаритных грузов по автомобильным дорогам местного значения» в соответствии с подпунктом 111 п. 1 статьи 333.33 Налогового кодекса Рос­сийской Федерации взимается государственная пошлина в размере 1 000 руб., в то время как в административных регламентах указывается, что услуга предоставляется бесплатно.

По услугам «Прием заявлений и выдача документов о согласовании переустройства и (или) перепланировки жилого помещения», «Принятие документов, а также выдача решений о переводе или об отказе в переводе жилого помещения в нежилое помещение», «Предоставление разрешения на отклонение от предельных параметров разрешенного строительства, реконструкции объектов капитального строительства», «Подготовка и выдача разрешения на строительство индивидуальных жилых домов», «Подготовка и выдача разрешений на строительство объектов капитального строительства», «Подготовка и выдача разрешений на ввод объектов капитального строительства в эксплуатацию» в административных регламентах указывается, что услуги, необходимые и обязательные для получения муниципальных услуг, предоставляются бесплатно, в то время как для получения указанных услуг требуется изготовление проектной документации, которое осуществляется по рыночным ценам.

В дальнейшем при оценке параметров качества и доступности предо­ставления муниципальных услуг органами местного самоуправления Сузунского района, в том числе при оценке уровня временных и финансовых издержек заявителей, использованы нормативные значения этих параметров, установленные в административных регламентах р.п. Сузун.

1. **Оценка доступности услуг**

Среднее значение уровня доступности по муниципальным услугам составило 5 балла по пятибалльной шкале, что можно оценить как «отлично» (табл. 2).

Таблица 2 – Уровень доступности муниципальных услуг

| **Подкритерий доступности услуг** | **3** | **4** | **5** | **6** | **8** | **9** | **11** | **12** | **16** | **17** | **Среднее значение** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Доступность информации о порядке предоставления услуги | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | **5** |
| Полнота и понятность предоставленной информации | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | **5** |
| Удобство графика работы | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | **5** |
| Получение информации о ста­дии рассмотрения обращения | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | **5** |
| ***Среднее значение*** | ***5*** | ***5*** | ***5*** | ***5*** | ***5*** | ***5*** | ***5*** | ***5*** | ***5*** | ***5*** | ***5*** |

Здесь и далее по Сузунскому району применяется следующая кодификация услуг:

*(3) Прием заявлений, документов, а также постановка граждан на учет в качестве нуждающихся в жилых помещениях*

*(4) Оформление и выдача микропроцессорной пластиковой карты «Социальная карта»*

*(5) Оказание социальной помощи*

*(6) Прием заявлений и выдача документов о согласовании переустройства и (или) перепланировки жилого помещения*

*жилого помещения в нежилое помещение*

*(8) Предоставление разрешения на отклонение от предельных параметров разрешенного строительства, реконструкции объектов кап. стр-тва*

*(9) Подготовка и выдача разрешения на строительство индивидуальных жилых домов*

*(11) Подготовка и выдача разрешений на ввод объектов капитального строительства в эксплуатацию*

*(12) Предоставление земельных участков для индивидуального жилищного строительства*

*(16) Подготовка и утверждение градостроительного плана земельного участка в виде отдельного документа*

*(17) Прием заявлений, постановка на учет и зачисление детей в общеобразовательные учреждения, реализующие основную образовательную программу дошкольного образования (детские сады)*

1. **Оценка уровня качества услуг**

Среднее значение уровня качества по муниципальным услугам составило 5 балла, что можно оценить как «отлично» (табл. 3).

Таблица 3 – Уровень качества муниципальных услуг

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Подкритерий качества услуг** | **3** | **4** | **5** | **6** | **8** | **9** | **11** | **12** | **16** | **17** | **Среднее значение** |
| Вежливость сотрудников, предоставляющих услугу | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| Комфортность оказания услуги | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| Качество оказания услуги (точность и правильность заполнения документов сотрудниками) | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| ***Среднее значение*** | ***5*** | ***5*** | ***5*** | ***5*** | ***5*** | ***5*** | ***5*** | ***5*** | 5 | 5 | ***5*** |

1. **Оценка уровня административных барьеров**

Уровень административных барьеров определяется комплексом показателей:

***4.1. Количество документов в рамках предоставления услуги.***

В ходе мониторинга оценивалось, какое количество документов необходимо было предоставить заявителям, чтобы получить интересующую услугу. Фактические значения по всем муниципальным услугам представлены в табл. 4. Согласно данным табл. 4 наибольшее количество документов (максимальное значение) предоставляли респонденты, обратившиеся за получением следующих услуги «Прием заявлений, документов, а также постановка граждан на учет в качестве нуждающихся в жилых помещениях» - до 5 документов.

Таблица 4 – Количество документов, необходимых в рамках предоставления услуг

| **Кол-во док-в** | **3** | **4** | **5** | **6** | **8** | **9** | **11** | **12** | **16** | **17** | **в целом по всем услугам** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| минимум | 3 | 1 | 1 | 2 | 2 | 4 | 4 | 4 | 1 | 2 | 1 |
| среднее значение | 4 | 1,21 | 1 | 2 | 2 | 4 | 4 | 4 | 3,63 | 3,6 | 2,76 |
| максимум | 5 | 2 | 1 | 2 | 2 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 |

Наименьшее количество документов потребовалось предоставить заявителям, обратившимся за получением муниципальных услуг «Оказание социальной помощи» (1 документ).

***4.2. Количество обращений в инстанции (учреждения).***

В соответствии с целевыми индикаторами долгосрочной целевой программы «Снижение административных барьеров, оптимизация и повышение качества предоставления государственных и муниципальных услуг, в том числе на базе многофункциональных центров организации предоставления государственных и муниципальных услуг в Новосибирской области на 2011 - 2013 годы», утвержденной Постановлением Правительства Новосибирской области от 29.06.2011 № 281-п, на момент завершения ее реализации:

- среднее число обращений заявителя в орган государственной власти Новосибирской области (орган местного самоуправления) для получения одной государственной (муниципальной) услуги – 1;

- среднее число обращений заявителя в орган государственной власти Новосибирской области (орган местного самоуправления) для получения одной государственной (муниципальной) услуги, связанной со сферой предпринимательской деятельности – 2.

Среднее фактическое количество обращений заявителей в различные инстанции и учреждения для получения муниципальной услуги, выявленное в ходе мониторинга, представлено в табл. 5.

Таблица 5 – Количество обращений в инстанции (учреждения)

| **Кол-во инстанций** | **3** | **4** | **5** | **6** | **8** | **9** | **11** | **12** | **16** | **17** | **в целом по всем услугам** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| минимум | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 |
| среднее значение | 1,5 | 1,05 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 1 | 1,5 | 1 | 1,18 |
| максимум | 3 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 1 | 4 | 1 | 4 |

Среднее количество обращений заявителей Сузунского района в различные инстанции и учреждения составило почти 1,18 раза, что является очень хорошим показателем. Наибольшее количество инстанций для сбора документов заявители указали по услуге «Подготовка и утверждение градостроительного плана земельного участка в виде отдельного документа» - до 4-х инстанций.

***4.3. Уровень временных издержек заявителей***

В среднем временные затраты на получение муниципальных услуг составили, по результатам опроса 153 дня (табл. 6).

Таблица 6 – Уровень временных издержек заявителей при получении муниципальной услуги, календарных дней

| **Срок получения услуги** | **3** | **4** | **5** | **6** | **8** | **9** | **11** | **12** | **16** | **17** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| нормативный | 42[[131]](#footnote-131) | н/д | н/д | н/д | н/д | н/д | н/д | н/д | н/д | н/д |
| минимум | 1 | 1 | 2 | 2 | 7 | 14 | 3 | 14 | 1 | 1 |
| среднее значение | 916,5 | 1,53 | 16 | 2 | 7 | 15,78 | 3 | 14 | 12,38 | 2,2 |
| максимум | 7 300 | 10 | 30 | 2 | 7 | 30 | 3 | 14 | 24 | 5 |

Как показывает информация, представленная в табл. 7, нормативные сроки нарушаются по услуге «Прием заявлений, документов, а также постановка граждан на учет в качестве нуждающихся в жилых помещениях» (средний срок составляет 2,5 года, максимальный 20 лет). Вероятнее всего, респонденты; указывали не срок постановки на учет в качестве нуждающихся, а сам факт предоставления им жилого помещения по договору социального найма, но тем не менее, с точки зрения заявителя реальным результатом является предоставление ему жилья, а не «постановка на очередь».

Без учета услуги «Прием заявлений, документов, а также постановка граждан на учет в качестве нуждающихся в жилых помещениях» средний срок предоставления муниципальных услуг составляет 8,21 день, а максимальный 13,9 дней.

Среднее фактическое значение показателя «Временные затраты на ожидание в очереди для подачи документов» составило 23,25 минуты и 21,65 минуты – для получения результата услуги (табл. 7).

Таблица 7 – Временные затраты заявителей на ожидание в очереди, минут

| **Время ожидания в очереди** | **3** | **4** | **5** | **6** | **8** | **9** | **11** | **12** | **16** | **17** | **в среднем по всем услугам** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **для подачи документов** | | | | | | | | | | | |
| минимум | 0 | 0 | 5 | 5 | 2 | 0 | 5 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| среднее значение | 1,25 | 5,79 | 7,5 | 5 | 2 | 0,33 | 5 | 0 | 2,88 | 1 | 3,24 |
| максимум | 5 | 15 | 10 | 5 | 2 | 3 | 5 | 0 | 10 | 5 | 15 |
| **для получения результата** | | | | | | | | | | | |
| минимум | 0 | 0 | 3 | 0 | 2 | 0 | 5 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| среднее значение | 1,88 | 4,47 | 4 | 0 | 2 | 0,33 | 5 | 0 | 2,88 | 1 | 2,65 |
| максимум | 5 | 15 | 5 | 0 | 2 | 3 | 5 | 0 | 10 | 5 | 15 |

В целом время ожидания в очереди при получении всех муниципальных услуг, попавших в мониторинг в Сузунском районе можно оценить как очень незначительное – как при подаче документов, так и при получении результата.

***4.4. Уровень финансовых издержек.***

Среднее значение фактических официальных расходов при получении муниципальных услуг составило 265,37 руб.

Уровень финансовых издержек заявителей представлен в табл. 8.

Таблица 8 – Сумма официальных расходов на получение услуги, руб.

| **Официальные расходы** | **3** | **4** | **5** | **6** | **8** | **9** | **11** | **12** | **16** | **17** | **в среднем по всем услугам** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| минимум | 0 | 170 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| среднее значение | 1 585,71 | 170 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 265,37 |
| максимум | 2 000,00 | 170 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 2 000 |

В соответствии с законодательством, все муниципальные услуги, по которым проводился мониторинг, предоставляются бесплатно, однако заявители указали на необходимость расходов по услугам «Прием заявлений, документов, а также постановка граждан на учет в качестве нуждающихся в жилых помещениях» (до 2 000 тыс. руб.) и «Оформление и выдача микропроцессорной пластиковой карты «Социальная карта» (170 руб.).

По Сузунскому району фактов обращения к услугам посредников (сторонних организаций) респондентами не указано.

В ходе мониторинга фактов мотивирования чиновников не выявлено.

1. **Проблемы заявителей при получении муниципальных услуг**

В среднем 98,2% опрошенных указали, что у них не возникло затруднений при получении рассматриваемых муниципальных услуг. На затруднения указали только респонденты, обращавшиеся за услугой «Прием заявлений, документов, а также постановка граждан на учет в качестве нуждающихся в жилых помещениях», при этом указали на единственную проблему – большие очереди.

В качестве этапа, на котором у них возникают основные сложности при получении услуг, респонденты назвали этап сбора необходимых документов (100% ответивших по услуге «Предоставление разрешения на отклонение от предельных параметров разрешенного строительства, реконструкции объек­тов капитального строительства»), а также этап получения результата услуги – 40% ответивших по услуге «Прием заявлений, постановка на учет и зачис­ление детей в общеобразовательные учреждения, реализующие основную образовательную программу дошкольного образования (детские сады».

В качестве направлений повышения качества и доступности муниципальных услуг в Сузунском районе заявители называли только «Постройку новых детских садов».

1. **Общая оценка муниципальных услуг**

На вопрос «Удовлетворены ли вы качеством и доступностью предоставления муниципальной услуги?» дали утвердительный ответ 98,2% опрошенных. Отрицательные ответы встречались только по услуге «Прием заявлений, постановка на учет и зачисление детей в общеобразовательные учреждения, реализующие основную образовательную программу дошкольного образования (детские сады».

В целом, *интегральный* *уровень качества и доступности муниципальных услуг составил 100%.*

# ПРИЛОЖЕНИЕ 39. РЕЗУЛЬТАТЫ МОНИТОРИНГА КАЧЕСТВА И ДОСТУПНОСТИ МУНИЦИПАЛЬНЫХ УСЛУГ В ТОГУЧИНСКОМ РАЙОНЕ

## Тогучинский район

|  |  |
| --- | --- |
| **Место проведения опроса:** | Администрация Тогучинского района  Администрация г. Тогучин |
| **Общее количество опрошенных:** | 100 |
| из них по муниципальным услугам | 90 |

В соответствии с ТЗ в период с 20.02 по 28.02 был проведен мониторинг качества предоставления муниципальных услуг по перечню, определенному Заказчиком.

Исследование проводилось путем опроса получателей услуг непосредственно в точках предоставления услуг – администрациях Тогучинского района и г. Тогучин

В ходе проведения опроса получателей услуг Тогучинского района в мониторинг попали 2 государственные услуги: «Назначение и выплата ежемесячной денежной выплаты отдельным категориям граждан» и «Предоставление социальных выплат на строительство (приобретение) жилья в сельской местности Новосибирской области», а также следующие муниципальные услуги, предоставляемые в органах местного самоуправления на территории Тогучинского района:

***в администрации муниципального района:***

1. Подготовка и выдача разрешения на строительство индивидуальных жилых домов
2. Подготовка и выдача разрешений на строительство объектов капитального строительства
3. Подготовка и выдача разрешений на ввод объектов капитального строительства в эксплуатацию
4. Прием заявлений, постановка на учет и зачисление детей в общеобразовательные учреждения, реализующие основную образовательную программу дошкольного образования (детские сады)
5. Подготовка и утверждение градостроительного плана земельного участка в виде отдельного документа

***в поселениях:***

1. Предоставление жилых помещений по договорам социального найма
2. Прием заявлений, документов, а также постановка граждан на учет в качестве нуждающихся в жилых помещениях
3. Оказание социальной помощи
4. Прием заявлений и выдача документов о согласовании переустройства и (или) перепланировки жилого помещения
5. Принятие документов, а также выдача решений о переводе или об отказе в переводе жилого помещения в нежилое помещение
6. Предоставление разрешения на отклонение от предельных параметров разрешенного строительства, реконструкции объектов капитального строительства
7. Предоставление земельных участков для индивидуального жилищного строительства
8. Выдача специальных разрешений на перевозку тяжеловесных и (или) крупногабаритных грузов по автомобильным дорогам местного значения
9. Присвоение, изменение и аннулирование адресов объектов недвижимости
10. Признание жилых помещений муниципального жилищного фонда непригодными для проживания

Наиболее востребованной услугой была услуга «Прием заявлений, постановка на учет и зачисление детей в общеобразовательные учреждения, реализующие основную образовательную программу дошкольного образования (детские сады)» (20% опрошенных), а также «Подготовка и утверждение градостроительного плана земельного участка в виде отдельного документа» (17%), Предоставление земельных участков для индивидуального жилищного строительства (15%) и «Подготовка и выдача разрешения на строительство индивидуальных жилых домов» (12%).

Согласно данным, представленным органами местного самоуправления, в 2012 году наиболее востребованными были следующие услуги (табл.\_1):

* Подготовка и утверждение градостроительного плана земельного участка в виде отдельного документа (37,7% обратившихся);
* Подготовка и выдача разрешения на строительство индивидуальных жилых домов (24,79%);
* Присвоение, изменение и аннулирование адресов объектов недвижимости (15%)

Таблица 1 – Востребованность муниципальных услуг по данным ОМСУ

| **№ п/п** | **Наименование муниципальной услуги** | **Кол-во обращений** | **Доля** |
| --- | --- | --- | --- |
| 2 | Предоставление жилых помещений по договорам социального найма | **30** | 6,25% |
| 3 | Прием заявлений, документов, а также постановка граждан на учет в качестве нуждающихся в жилых помещениях | **35** | 7,29% |
| 4 | Оформление и выдача микропроцессорной пластиковой карты «Социальная карта» | **0** | 0,00% |
| 5 | Оказание социальной помощи | **0** | 0,00% |
| 6 | Прием заявлений и выдача документов о согласовании переустройства и (или) перепланировки жилого помещения | **5** | 1,04% |
| 7 | Принятие документов, а также выдача решений о переводе или об отказе в переводе жилого помещения в нежилое помещение | **1** | 0,21% |
| 8 | Предоставление разрешения на отклонение от предельных параметров разрешенного строительства, реконструкции объектов капитального строительства | **0** | 0,00% |
| 9 | Подготовка и выдача разрешения на строительство индивидуальных жилых домов | **119** | 24,79% |
| 10 | Подготовка и выдача разрешений на строительство объектов капитального строительства | **18** | 3,75% |
| 11 | Подготовка и выдача разрешений на ввод объектов капитального строительства в эксплуатацию | **18** | 3,75% |
| 12 | Предоставление земельных участков для индивидуального жилищного строительства | **0** | 0,00% |
| 13 | Выдача специальных разрешений на перевозку тяжеловесных и (или) крупногабаритных грузов по автомобильным дорогам местного значения | **0** | 0,00% |
| 14 | Выдача специальных разрешений на перевозку опасных грузов по автомобильным дорогам местного значения | **0** | 0,00% |
| 15 | Присвоение, изменение и аннулирование адресов объектов недвижимости | **72** | 15,00% |
| 16 | Подготовка и утверждение градостроительного плана земельного участка в виде отдельного документа | **181** | 37,71% |
| 17 | Прием заявлений, постановка на учет и зачисление детей в общеобразовательные учреждения, реализующие основную образовательную программу дошкольного образования (детские сады) | **н/д** | 0,00% |
| 18 | Признание жилых помещений муниципального жилищного фонда непригодными для проживания | **1** | 0,21% |
|  | **ИТОГО** | **480** | **100,00%** |

Ни в одном поселении Тогучинского района 2012 году не отмечено обращений по следующим услугам:

1. Оформление и выдача микропроцессорной пластиковой карты «Социальная карта»
2. Оказание социальной помощи
3. Предоставление разрешения на отклонение от предельных параметров разрешенного строительства, реконструкции объектов капитального строительства
4. Предоставление земельных участков для индивидуального жилищного строительства
5. Выдача специальных разрешений на перевозку тяжеловесных и (или) крупногабаритных грузов по автомобильным дорогам местного значения
6. Выдача специальных разрешений на перевозку опасных грузов по автомобильным дорогам местного значения
7. **Нормативно-правовое обеспечение муниципальных услуг**

По запросу Консультанта органами местного самоуправления Тогучинского района предоставлены сведения об утверждении административных регламентов предоставления муниципальных услуг всеми поселениями на территории Тогучинского района, а также по услугам районного уровня.

В среднем, в каждом поселении утверждено по 4-5 регламентов по обследуемым 18 услугам (табл. 2).

Таблица 2 – Уровень регламентации муниципальных услуг в Тогучинском районе

| **№ п/п** | **Наименование муниципальной услуги** | **всего регламен­тов** | **уровень регламентации** |
| --- | --- | --- | --- |
| 2 | Предоставление жилых помещений по договорам социального найма | 19 | 86,36% |
| 3 | Прием заявлений, документов, а также постановка граждан на учет в качестве нуждающихся в жилых помещениях | 22 | 100,00% |
| 4 | Оформление и выдача микропроцессорной пластиковой карты «Социальная карта» | 0 | 0,00% |
| 5 | Оказание социальной помощи | 1 | 4,55% |
| 6 | Прием заявлений и выдача документов о согласовании переустройства и (или) перепланировки жилого помещения | 15 | 68,18% |
| 7 | Принятие документов, а также выдача решений о переводе или об отказе в переводе жилого помещения в нежилое помещение | 13 | 59,09% |
| 8 | Предоставление разрешения на отклонение от предельных параметров разрешенного строительства, реконструкции объектов капитального строительства | 0 | 0,00% |
| 9 | Подготовка и выдача разрешения на строительство индивидуальных жилых домов | 1 | 100,00% |
| 10 | Подготовка и выдача разрешений на строительство объектов капитального строительства | 2 | 200[[132]](#footnote-132),00% |
| 11 | Подготовка и выдача разрешений на ввод объектов капитального строительства в эксплуатацию | 2 | 200,00% |
| 12 | Предоставление земельных участков для индивидуального жилищного строительства | 0 | 0,00% |
| 13 | Выдача специальных разрешений на перевозку тяжеловесных и (или) крупногабаритных грузов по автомобильным дорогам местного значения | 4 | 18,18% |
| 14 | Выдача специальных разрешений на перевозку опасных грузов по автомобильным дорогам местного значения | 0 | 0,00% |
| 15 | Присвоение, изменение и аннулирование адресов объектов недвижимости | 20 | 90,91% |
| 16 | Подготовка и утверждение градостроительного плана земельного участка в виде отдельного документа | 1 | 100,00% |
| 17 | Прием заявлений, постановка на учет и зачисление детей в общеобразовательные учреждения, реализующие основную образовательную программу дошкольного образования (детские сады) | 0 | 0,00% |
| 18 | Признание жилых помещений муниципального жилищного фонда непригодными для проживания | 3 | 13,64% |

Набольшее количество регламентов (по 6) принято в следующих муниципальных образованиях: г. Тогучине, Гутовском, Киикском, Коуракском[[133]](#footnote-133), Кудельно-Ключевском сельсоветах.

Наиболее высокий уровень регламентации отмечается по следующим услугам, предоставляемым на уровне поселений:

* Прием заявлений, документов, а также постановка граждан на учет в качестве нуждающихся в жилых помещениях(100%);
* Подготовка и выдача разрешения на строительство индивидуальных жилых домов (100%);
* Присвоение, изменение и аннулирование адресов объектов недвижимости (90,9%), регламент *не утвержден* в Чемском сельсовете и р.п. Горный;
* Предоставление жилых помещений по договорам социального найма (86,36%), регламент *не утвержден* в Заречном, Нечаевском и Усть-Каменском с/с.

Ни в одном из поселений Тогучинского района не утверждены регламенты по следующим услугам:

* Оформление и выдача микропроцессорной пластиковой карты «Социальная кар
* Предоставление разрешения на отклонение от предельных параметров разрешенного строительства, реконструкции объектов капитального строительства
* Предоставление земельных участков для индивидуального жилищного строительства
* Выдача специальных разрешений на перевозку опасных грузов по автомобильным дорогам местного значения
* Прием заявлений, постановка на учет и зачисление детей в общеобразовательные учреждения, реализующие основную образовательную программу дошкольного образования (детские сады)

Выборочный анализ качества административных регламентов позволил выявить следующие недостатки:

* *отсутствие единообразия при исчислении сроков предоставления услуг* – в одном и том же поселении по одним услугам сроки исчисляются в календарных днях, по другим – в рабочих. Такой подход ухудшает понимание регламентов заявителями;
* *не указано начало исчисления сроков*, либо *в качестве даты начала исчисления сроков приводится дата, неясная для заявителя* (внутренние сроки администрации), что приводит к неоднозначному толкованию и некорректному их исчислению заявителями;
* *по ряду муниципальных услуг указаны заведомо неверные сведения о размере платы за предоставление услуги.* В частности, по таким услугам как «Выдача специальных разрешений на перевозку тяжеловесных и (или) крупногабаритных грузов по автомобильным дорогам местного значения» в соответствии с подпунктом 111 п. 1 статьи 333.33 Налогового кодекса Рос­сийской Федерации взимается государственная пошлина в размере 1 000 руб., в то время как в административных регламентах указывается, что услуга предоставляется бесплатно.

По услугам «Прием заявлений и выдача документов о согласовании переустройства и (или) перепланировки жилого помещения», «Принятие документов, а также выдача решений о переводе или об отказе в переводе жилого помещения в нежилое помещение», «Предоставление разрешения на отклонение от предельных параметров разрешенного строительства, реконструкции объектов капитального строительства», «Подготовка и выдача разрешения на строительство индивидуальных жилых домов», «Подготовка и выдача разрешений на строительство объектов капитального строительства», «Подготовка и выдача разрешений на ввод объектов капитального строительства в эксплуатацию» в административных регламентах указывается, что услуги, необходимые и обязательные для получения муниципальных услуг, предоставляются бесплатно, в то время как для получения указанных услуг требуется изготовление проектной документации, которое осуществляется по рыночным ценам.

В дальнейшем при оценке параметров качества и доступности предо­ставления муниципальных услуг органами местного самоуправления Тогучинского района, в том числе при оценке уровня временных и финансовых издержек заявителей, использованы нормативные значения этих параметров, установленные в административных регламентах г. Тогучин.

1. **Оценка доступности услуг**

Среднее значение уровня доступности по муниципальным услугам составило 4,33 балла по пятибалльной шкале, что можно оценить как «хорошо» (табл. 3).

Максимально возможную оценку доступности (5 баллов) заявители дали по следующим услугам:

* Предоставление жилых помещений по договорам социального найма
* Прием заявлений, документов, а также постановка граждан на учет в качестве нуждающихся в жилых помещениях
* Принятие документов, а также выдача решений о переводе или об отказе в переводе жилого помещения в нежилое помещение
* Подготовка и выдача разрешений на ввод объектов капитального строительства в эксплуатацию

Таблица 6 – Уровень доступности муниципальных услуг

| **Подкритерий доступности услуг** | **2** | **3** | **5** | **6** | **7** | **8** | **9** | **10** | **11** | **12** | **13** | **15** | **16** | **17** | **18** | **Среднее значение** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Доступность информации о порядке предоставления услуги | 5 | 5 | 4,75 | 3,5 | 5 | 3,6 | 3,5 | 4 | 5 | 3,2 | 4,5 | 4,5 | 4,12 | 4,85 | 3 | **4,23** |
| Полнота и понятность предоставленной информации | 5 | 5 | 4,75 | 3 | 5 | 3,8 | 3,25 | 4 | 5 | 3,13 | 4,5 | 4,5 | 4,06 | 4,9 | 3 | **4,19** |
| Удобство графика работы | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4,17 | 4,33 | 5 | 4 | 5 | 4,5 | 4,41 | 4,85 | 4 | **4,55** |
| Получение информации о стадии рассмотрения обращения | 5 | 5 | 5 | 3,5 | 5 | 4 | 3,83 | 4,33 | 5 | 3,6 | 4,5 | 4,5 | 4,12 | 4,85 | 3 | **4,35** |
| ***Среднее значение*** | ***5,00*** | ***5,00*** | ***4,88*** | ***3,50*** | ***5,00*** | ***3,85*** | ***3,69*** | ***4,17*** | ***5,00*** | ***3,48*** | ***4,63*** | ***4,50*** | ***4,18*** | ***4,86*** | ***3,25*** | ***4,33*** |

Здесь и далее по Тогучинскому району применяется следующая кодификация услуг:

*(2) Предоставление жилых помещений по договорам социального найма*

*(3) Прием заявлений, документов, а также постановка граждан на учет в качестве нуждающихся в жилых помещениях*

*(5) Оказание социальной помощи*

*(6) Прием заявлений и выдача документов о согласовании переустройства и (или) перепланировки жилого помещения*

*(7) Принятие документов, а также выдача решений о переводе или об отказе в переводе жилого помещения в нежилое помещение*

*(8) Предоставление разрешения на отклонение от предельных параметров разрешенного строительства, реконструкции объектов кап. стр-тва*

*(9) Подготовка и выдача разрешения на строительство индивидуальных жилых домов*

*(10) Подготовка и выдача разрешений на строительство объектов капитального строительства*

*(11) Подготовка и выдача разрешений на ввод объектов капитального строительства в эксплуатацию*

*(12) Предоставление земельных участков для индивидуального жилищного строительства*

*(13) Выдача специальных разрешений на перевозку тяжеловесных и (или) крупногабаритных грузов по автомобильным дорогам местного значения*

*(15) Присвоение, изменение и аннулирование адресов объектов недвижимости*

*(16) Подготовка и утверждение градостроительного плана земельного участка в виде отдельного документа*

*(17) Прием заявлений, постановка на учет и зачисление детей в общеобразовательные учреждения, реализующие основную образовательную программу дошкольного образования (детские сады)*

*(18) Признание жилых помещений муниципального жилищного фонда непригодными для проживания*

Наименьшие оценки по параметру «доступность» получили от заявителей следующие услуги:

* признание жилых помещений муниципального жилищного фонда непригодными для проживания (3,25 балла);
* предоставление земельных участков для индивидуального жилищного строительства (3,48 балла);
* прием заявлений и выдача документов о согласовании переустройства и (или) перепланировки жилого помещения (3,5 балла).

Кроме того, ниже среднего получила оценку доступность следующих услуг:

* предоставление разрешения на отклонение от предельных параметров разрешенного строительства, реконструкции объектов капитального строительства;
* подготовка и выдача разрешения на строительство индивидуальных жилых домов;
* подготовка и выдача разрешений на строительство объектов капитального строительства;
* подготовка и утверждение градостроительного плана земельного участка в виде отдельного документа.

Менее всего респонденты удовлетворены показателем «Полнота и понятность предоставления информации», который оценили в 4,19 балла, однако существенной дифференциации между разными подкритериями не отмечено.

1. **Оценка уровня качества услуг**

Среднее значение уровня качества по муниципальным услугам составило 4,49 балла, что можно оценить как «очень хорошо» (табл. 4).

Таблица 7 – Уровень качества муниципальных услуг

| **Подкритерий качества услуг** | **2** | **3** | **5** | **6** | **7** | **8** | **9** | **10** | **11** | **12** | **13** | **15** | **16** | **17** | **18** | **Среднее значение** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Вежливость сотрудников, предоставляющих услугу | 5 | 5 | 5 | 4,5 | 5 | 4 | 4,25 | 4,33 | 5 | 3,93 | 4,5 | 4,5 | 4,53 | 4,85 | 4 | 4,56 |
| Комфортность оказания услуги | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4,2 | 4,25 | 4,33 | 5 | 4 | 4,5 | 4,5 | 4,29 | 4,85 | 4 | 4,53 |
| Качество оказания услуги (точность и правильность заполнения документов сотрудниками) | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 3,83 | 4,33 | 5 | 3,67 | 4,5 | 4,5 | 4,12 | 4,85 | 3 | 4,39 |
| ***Среднее значение*** | ***5,00*** | ***5,00*** | ***5,00*** | ***4,17*** | ***5,00*** | ***4,07*** | ***4,11*** | ***4,33*** | ***5,00*** | ***3,87*** | ***4,50*** | ***4,50*** | ***4,31*** | ***4,85*** | ***3,67*** | ***4,49*** |

Максимально высоко (5 баллов) заявители оценили качество следующих услуг

* предоставление жилых помещений по договорам социального найма
* прием заявлений, документов, а также постановка граждан на учет в качестве нуждающихся в жилых помещениях
* оказание социальной помощи
* принятие документов, а также выдача решений о переводе или об отказе в переводе жилого помещения в нежилое помещение
* подготовка и выдача разрешений на ввод объектов капитального строительства в эксплуатациюСущественно ниже среднего значения оценено заявителями качество следующих услуг
* Признание жилых помещений муниципального жилищного фонда непригодными для проживания (3,67);
* Предоставление земельных участков для индивидуального жилищного строительства (3,87).Наиболее высоко из всех подкритериев оценки качества услуги заявители оценили вежливость сотрудников, однако существенной дифференциации между оценкой различных подкритериев параметра «качество услуги» не выявлено.

1. **Оценка уровня административных барьеров**

Уровень административных барьеров определяется комплексом показателей:

***4.1. Количество документов в рамках предоставления услуги.***

В ходе мониторинга оценивалось, какое количество документов необходимо было предоставить заявителям, чтобы получить интересующую услугу. Фактические значения по всем муниципальным услугам представлены в табл. 5.

Таблица 8 – Количество документов, необходимых в рамках предоставления услуг

| **Кол-во док-в** | **2** | **3** | **5** | **6** | **7** | **8** | **9** | **10** | **11** | **12** | **13** | **15** | **16** | **17** | **18** | **в целом по всем услугам** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| минимум | 1 | 3 | 3 | 3 | н/д | 1 | 4 | 1 | 9 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 4 | 1 |
| среднее значение | 1 | 4 | 3,5 | 4 | н/д | 4 | 7,6 | 4,67 | 9 | 5,9 | 2 | 3 | 6,75 | 3,35 | 4 | 4,5 |
| максимум | 1 | 5 | 4 | 5 | н/д | 10 | 14 | 9 | 9 | 15 | 3 | 5 | 18 | 4 | 4 | 18 |

Согласно данным табл. 5 наибольшее количество документов (максимальное значение) предоставляли респонденты, обратившиеся за получением следующих услуг:

* Подготовка и выдача разрешения на строительство индивидуальных жилых домов (до 14);
* Предоставление земельных участков для индивидуального жилищного строительства (до 15);
* Подготовка и утверждение градостроительного плана земельного участка в виде отдельного документа (до 18).

Наименьшее количество документов потребовалось предоставить заявителям, обратившимся за получением муниципальных услуг «Прием заявлений, документов, а также постановка граждан на учет в качестве нуж­дающихся в жилых помещениях» (1 документ) и «Выдача специальных разрешений на перевозку тяжеловесных и (или) крупногабаритных грузов по автомобильным дорогам местного значения» - от 1-го до 3-х документов.

***4.2. Количество обращений в инстанции (учреждения).***

В соответствии с целевыми индикаторами долгосрочной целевой программы «Снижение административных барьеров, оптимизация и повышение качества предоставления государственных и муниципальных услуг, в том числе на базе многофункциональных центров организации предоставления государственных и муниципальных услуг в Новосибирской области на 2011 - 2013 годы», утвержденной Постановлением Правительства Новосибирской области от 29.06.2011 № 281-п, на момент завершения ее реализации:

- среднее число обращений заявителя в орган государственной власти Новосибирской области (орган местного самоуправления) для получения одной государственной (муниципальной) услуги – 1;

- среднее число обращений заявителя в орган государственной власти Новосибирской области (орган местного самоуправления) для получения одной государственной (муниципальной) услуги, связанной со сферой предпринимательской деятельности – 2.

Среднее фактическое количество обращений заявителей в различные инстанции и учреждения для получения муниципальной услуги, выявленное в ходе мониторинга, представлено в табл. 6.

Таблица 9 – Количество обращений в инстанции (учреждения)

| **Кол-во инстанций** | **2** | **3** | **5** | **6** | **7** | **8** | **9** | **10** | **11** | **12** | **13** | **15** | **16** | **17** | **18** | **в целом по всем услугам** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| минимум | 1 | 3 | 1 | 2 | н/д | 1 | 2 | 1 | 7 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 3 | 1 |
| среднее значение | 1 | 3,5 | 1,75 | 3 | н/д | 2,8 | 4,4 | 3,3 | 7 | 4,2 | 2 | 2 | 4,7 | 1,4 | 3 | 3,15 |
| максимум | 1 | 4 | 2 | 4 | н/д | 5 | 8 | 6 | 7 | 10 | 3 | 3 | 18 | 2 | 3 | 18 |

Среднее количество обращений заявителей Тогучинского района в различные инстанции и учреждения составило почти 3,15 раза.

Наибольшее количество инстанций для сбора документов заявители указали по тем же услугам, что и наибольшее количество собираемых документов:

* подготовка и выдача разрешения на строительство индивидуальных жилых домов (до 8);
* предоставление земельных участков для индивидуального жилищного строительства (до 10);
* подготовка и утверждение градостроительного плана земельного участка в виде отдельного документ (до 18).

Наименьшее количество обращений было зафиксировано по услуге «Предоставление жилых помещений по договорам социального найма» (1 обращение).

В среднем 22,2% респондентов отметили необходимость повторного обращения в один и тот же орган при получении услуги. По услугам «Принятие документов, а также выдача решений о переводе или об отказе в переводе жилого помещения в нежилое помещение, «Подготовка и выдача разрешений на ввод объектов капитального строительства в эксплуатацию», «Признание жилых помещений муниципального жилищного фонда непригодными для проживания» все респонденты (100%) указали на необходимость повторных обращений, в один и тот же орган.

Большинство тех, кому пришлось обращаться повторно в одни и тот же орган, указали, что таких обращений было 2, но в отдельных случаях по услуге «Предоставление земельных участков для индивидуального жилищного строительства» респонденты указали, что приходилось обращаться до 4-х раз.

Не пришлось повторно обращаться в один и тот же орган заявителям по услугам:

* предоставление жилых помещений по договорам социального найма
* прием заявлений, документов, а также постановка граждан на учет в качестве нуждающихся в жилых помещениях
* оказание социальной помощи
* выдача специальных разрешений на перевозку тяжеловесных и (или) крупногабаритных грузов по автомобильным дорогам местного значения
* присвоение, изменение и аннулирование адресов объектов недвижимости
* прием заявлений, постановка на учет и зачисление детей в общеобразовательные учреждения, реализующие основную образовательную программу дошкольного образования (детские сады)

***4.3. Уровень временных издержек заявителей***

В среднем временные затраты на получение муниципальных услуг составили, по результатам опроса 87,9 дней (табл. 7).

Таблица 10 – Уровень временных издержек заявителей при получении муниципальной услуги, календарных дней

| **Срок получения услуги** | **2** | **3** | **5** | **6** | **7** | **8** | **9** | **10** | **11** | **12** | **13** | **15** | **16** | **17** | **18** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| ***нормативное значение*** | ***33[[134]](#footnote-134)*** | ***45[[135]](#footnote-135)*** | ***33[[136]](#footnote-136)*** | ***48[[137]](#footnote-137)*** | - | н/д ***[[138]](#footnote-138)*** | ***15[[139]](#footnote-139)*** | ***16[[140]](#footnote-140)*** | ***16[[141]](#footnote-141)*** | н/д ***[[142]](#footnote-142)*** | ***56[[143]](#footnote-143)*** | ***46[[144]](#footnote-144)*** | н/д ***[[145]](#footnote-145)*** | н/д ***[[146]](#footnote-146)*** | ***46[[147]](#footnote-147)*** |
| минимальное значение | 14 | 7 | 15 | 1 | н/д | 1 | 5 | 10 | н/д | 1 | 1 | 60 | 7 | 1 | 14 |
| среднее значение | 14 | 28 | 17,8 | 8 | н/д | 41,2 | 132 | 23 | н/д | 251 | 1,5 | 62,5 | 154 | 44,4 | 14 |
| максимальное значение | 14 | 40 | 20 | 15 | н/д | 120 | 425 | 50 | н/д | 1825 | 2 | 65 | 1095 | 548 | 14 |

Как показывает информация, представленная в табл. 7, нормативные сроки нарушаются по 3-м услугам:

1. Подготовка и выдача разрешения на строительство индивидуальных жилых домов (в среднем сроки превышены в 8,9 раза, максимальное превышение – до 28 раз);

2. Подготовка и выдача разрешений на строительство объектов капитального строительства (в среднем сроки превышены в 1,45 раза, максимальное превышение – до 3 раз)

3. Присвоение, изменение и аннулирование адресов объектов недвижимости (превышение в 1,38 – 1,41 раза). По данной услуге ни один респондент не указал, что получил услугу в нормативно установленный срок.

Следует отметить, особенно длительные сроки предоставления, превышающие разумные значения, по услугам:

* подготовка и выдача разрешения на строительство индивидуальных жилых домов (1 год и 3 месяца);
* предоставление земельных участков для индивидуального жилищного строительства (5 лет);
* подготовка и утверждение градостроительного плана земельного участка в виде отдельного документа (3 года);
* прием заявлений, постановка на учет и зачисление детей в общеобразова­тельные учреждения, реализующие основную образовательную программу дошкольного образования (детские сады) (1 год).

Среднее фактическое значение показателя «Временные затраты на ожидание в очереди для подачи документов» составило 5,4 минуты и 4,9 ми­нуты – для получения результата услуги (табл. 8). Это существенно ниже, чем нормативно установленное значение времени ожидания (30 минут). Мак­симальное время ожидания, отмечено хотя бы одним заявителем – 20 минут.

Во многих административных регламентах предоставления муниципальных услуг на территории Тогучинского района указано на необходимость снижения времени ожидания заявителя в очереди к 2014 году до 15 минут. Фактически данное требование уже выполнено.

Время ожидания в очереди на получение результата услуги в регламентах муниципальных образований Тогучинского района не установлено.

Таблица 8 – Временные затраты заявителей на ожидание в очереди, минут

| **Срок ожидания в очереди** | **2** | **3** | **5** | **6** | **7** | **8** | **9** | **10** | **11** | **12** | **13** | **15** | **16** | **17** | **18** | **по всем услугам** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **для подачи документов** | | | | | | | | | | | | | | | |  |
| ***нормативное значение*** | ***30*** | ***30*** | ***30*** | ***30*** |  | н/д | ***30*** | ***30*** | ***30*** | н/д | ***30*** | ***30*** | н/д | н/д | ***30*** |  |
| минимальное значение | 0 | 0 | 0 | 5 | 0 | 0 | 0 | 0 | 20 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 10 | 0 |
| среднее значение | 0 | 2,5 | 5 | 7,5 | 0 | 5 | 8,33 | 5 | 20 | 8 | 2,5 | 5 | 6,76 | 1 | 10 | 5,77 |
| максимальное значение | 0 | 10 | 20 | 10 | 0 | 10 | 15 | 10 | 20 | 10 | 5 | 10 | 15 | 10 | 10 | 20 |
| **для получения результата** | | | | | | | | | | | | | | | |  |
| нормативное значение |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| минимальное значение | 0 | 0 | 0 | 5 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 10 | 0 | 0 | 15 | 0 |
| среднее значение | 0 | 0 | 5 | 7,5 | 0 | 7 | 8,18 | 1,67 | 0 | 8 | 2,5 | 11 | 6,47 | 2,25 | 15 | 4,97 |
| максимальное значение | 0 | 0 | 20 | 10 | 0 | 10 | 15 | 5 | 0 | 15 | 5 | 12 | 20 | 15 | 15 | 20 |

***4.4. Уровень финансовых издержек.***

Среднее значение фактических официальных расходов при получении муниципальных услуг составило 1 054,2 руб. Хотя административными регламентами установлено, что все муниципальные услуги, по которым проводился мониторинг, предоставляются бесплатно. Согласно данным, табл. 9, наибольший уровень финансовых затрат заявителей отмечен по услугам «Подготовка и выдача разрешения на строительство индивидуальных жилых домов» и «Подготовка и выдача разрешений на строительство объектов капитального строительства» и составил 20 000 руб.

Таблица 9 – Сумма официальных расходов на получение услуги, руб.

| **Сумма затрат** | **2** | **3** | **5** | **6** | **7** | **8** | **9** | **10** | **11** | **12** | **13** | **15** | **16** | **17** | **18** | **по всем услугам** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| ***нормативное значение*** | ***0*** | ***0*** | ***0*** |  |  | н/д |  |  |  |  | ***1 000[[148]](#footnote-148)*** | ***0*** | н/д | 0 | ***0*** |  |
| минимальное значение | 0 | 0 | 0 | 200 | 0 | 200 | 200 | 100 | н/д | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1000 | 0 |
| среднее значение | 0 | 0 | 0 | 200 | 0 | 5 340 | 5 290,9 | 800 | н/д | 1 760 | 0 | 0 | 368,75 | 0 | 1000 | 1 054,2 |
| максимальное значение | 0 | 0 | 0 | 200 | 0 | 20 000 | 20 000 | 1 500 | н/д | 15 000 | 0 | 0 | 2 000 | 0 | 1 000 | 20 000 |

В ходе мониторинга респонденты указали на необходимость обращения к услугам посредников (сторонних организаций) по следующим услугам:

* Прием заявлений, документов, а также постановка граждан на учет в качестве нуждающихся в жилых помещениях (50%)
* Принятие документов, а также выдача решений о переводе или об отказе в переводе жилого помещения в нежилое помещение (100%)
* Предоставление разрешения на отклонение от предельных параметров разрешенного строительства, реконструкции объектов капитального строительства (80%)
* Подготовка и выдача разрешения на строительство индивидуальных жилых домов (91,7%)
* Подготовка и выдача разрешений на строительство объектов капитального строительства (33,3%)
* Подготовка и выдача разрешений на ввод объектов капитального строительства в эксплуатацию (100%)
* Предоставление земельных участков для индивидуального жилищного строительства (33,33%)
* Подготовка и утверждение градостроительного плана земельного участка в виде отдельного документа (47,1%).

Следует отметить, что по ряду услуг посредник был предложен как условие получения результата услуги, а именно:

* принятие документов, а также выдача решений о переводе или об отказе в переводе жилого помещения в нежилое помещение (100% опрошенных);
* подготовка и выдача разрешений на ввод объектов капитального строительства в эксплуатацию» заявители указали, что (100% опрошенных)
* подготовка и выдача разрешения на строительство индивидуальных жилых домов (41,7%);
* подготовка и выдача разрешений на строительство объектов капитального строительства (33,3%).

Кроме этого, в качестве причин привлечения посредников респонденты назвали следующие:

* *сложность получения отдельных документов*;
* *сложность прохождения всех процедур получения услуги.*

Сумма затрат на услуги посредников составила в среднем 6 524,74руб. (табл. 10)

Таблица 10 – Сумма расходов на услуги посредников (сторонних организаций), руб.

| **Затраты на услуги посредников** | **8** | **9** | **12** | **16** | **в среднем** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| минимальное значение | 1 500 | 600,00 | 1 500 | 700 | 600,00 |
| среднее значение | 4 250 | 16 455,56 | 14 000 | 4 442,86 | 6 524,74 |
| максимальное значение | 7 000 | 60 000,00 | 50 000 | 15 000 | 60 000,00 |

Наибольшая сумма затрат на услуги посредников отмечена по услуге «Подготовка и выдача разрешений на строительство индивидуальных жилых домов» и составила 60 000 руб.

В ходе мониторинга фактов мотивирования чиновников не выявлено.

1. **Проблемы заявителей при получении муниципальных услуг**

В среднем 66,38% опрошенных указали, что у них не возникло затруднений при получении рассматриваемых муниципальных услуг.

Среди остальных респондентов наибольшее недовольство вызывают аспекты, связанные с предоставлением информации о порядке получения услуги, а также хождение по многим кабинетам (рис. 1).

Рис. 1 – Затруднения при получении муниципальных услуг в Тогучинском районе

Следует отметить, что на вымогательство не пожаловался ни один респондент.

В качестве этапа, на котором у заявителей возникают основные сложности при получении услуг, 59% респондентов назвали этап сбора необходимых документов и 31% - прохождение документов в органах власти.

Основным направлением повышения качества и доступности муниципальных услуг заявители видят организацию их предоставления в многофункциональных центрах: в среднем 41% опрошенных посчитали это решением проблемы. Также в качестве направления повышения называли налаживание взаимодействия между органами власти (32%). Организация предоставления услуги через интернет не вызвала энтузиазма у опрошенных (только 3% респондентов посчитали это путем к повышению качества и доступности).

1. **Общая оценка муниципальных услуг**

На вопрос «Удовлетворены ли вы качеством и доступностью предоставления муниципальной услуги?» дали утвердительный ответ 82,22% опрошенных (табл. 11)

Таблица 11 – Общий уровень удовлетворенности, %

| **Номер услуги** | **2** | **3** | **5** | **6** | **7** | **8** | **9** | **10** | **11** | **12** | **13** | **15** | **16** | **17** | **18** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Уровень удовлетворенности** | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 50 | 100 | 100 | 60 | 100 | 100 | 82,35 | 100 | н/д |

Не удовлетворены заявители качеством и доступностью следующих услуг:

* подготовка и выдача разрешения на строительство индивидуальных жилых домов
* предоставление земельных участков для индивидуального жилищного строительства
* подготовка и утверждение градостроительного плана земельного участка в виде отдельного документа

*Интегральный* *уровень качества и доступности муниципальных услуг составил 88,23%* (табл. 12)

Таблица 12 – Интегральный уровень качества, %

| **Номер услуги** | **2** | **3** | **5** | **6** | **7** | **8** | **9** | **10** | **11** | **12** | **13** | **15** | **16** | **17** | **18** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Интегра-льный уровень качества** | 100 | 100 | 98,8 | 76,7 | 100 | 79,2 | 77,9 | 84,9 | 100 | 73,5 | 91,3 | 90 | 84,9 | 97,1 | 69,2 |

В целях повышения данного показателя может быть рекомендовано следующее:

1. Организация предоставления муниципальных услуг в МФЦ
2. Сокращение сроков предоставления муниципальных услуг.
3. Внесение изменений в административные регламенты в целях:

* сокращения и приведение в соответствие с фактическими нормативно установленных сроков ожидания в очереди на подачу документов;
* установления нормативных сроков ожидания в очереди на получение результата услуги;
* исключения норм, противоречащих законодательству, в частности – по вопросам платности муниципальных услуг, а также услуг необходимых и обязательных для получения муниципальных услуг;
* единообразного установления сроков предоставления муниципальных услуг (в календарных днях), а также начала исчисления сроков предоставления услуг.

1. Снижение уровня финансовых затрат заявителей при получении муниципальных услуг.
2. Повышение качества информирования заявителей по вопросам предоставления муниципальной услуги, в том числе с использованием сети Интернет, размещение форм документов, необходимых для получения услуги и образцов их заполнения.

# ПРИЛОЖЕНИЕ 40. РЕЗУЛЬТАТЫ МОНИТОРИНГА КАЧЕСТВА И ДОСТУПНОСТИ МУНИЦИПАЛЬНЫХ УСЛУГ В УБИНСКОМ РАЙОНЕ

## Убинский район

|  |  |
| --- | --- |
| **Место проведения опроса:** | Администрация Убинского района  Администрация с.Убинское |
| **Общее количество опрошенных:** | 30 |
| из них по муниципальным услугам | 24 |

В соответствии с ТЗ в период с 20.02 по 28.02 был проведен мониторинг качества предоставления муниципальных услуг по перечню, определенному Заказчиком.

Исследование проводилось путем опроса получателей услуг непосредственно в точках предоставления услуг – администрациях Убинского района и Убинского сельсовета.

В ходе проведения опроса получателей услуг Убинского района в мониторинг попали 2 государственные услуги: «Назначение и выплата ежемесячной денежной выплаты отдельным категориям граждан» и «Предоставление социальных выплат на строительство (приобретение) жилья в сельской местности Новосибирской области», а также следующие муниципальные услуги, предоставляемые в органах местного самоуправления на территории Убинского района:

***в администрации муниципального района:***

1. Оформление и выдача микропроцессорной пластиковой карты «Социальная карта»

2. Оказание социальной помощи

3. Прием заявлений, постановка на учет и зачисление детей в общеобразовательные учреждения, реализующие основную образовательную программу дошкольного образования (детские сады)

***в поселениях:***

4. Предоставление жилых помещений по договорам социального найма

5. Прием заявлений, документов, а также постановка граждан на учет в качестве нуждающихся в жилых помещениях

6. Прием заявлений и выдача документов о согласовании переустройства и (или) перепланировки жилого помещения

7. Принятие документов, а также выдача решений о переводе или об отказе в переводе жилого помещения в нежилое помещение

8. Подготовка и выдача разрешения на строительство индивидуальных жилых домов

9. Предоставление земельных участков для индивидуального жилищного строительства

10. Признание жилых помещений муниципального жилищного фонда непригодными для проживания

Наиболее востребованной услугой в период мониторинга была услуга «Оказание социальной помощи» (30% опрошенных), а также «Прием заявлений, постановка на учет и зачисление детей в общеобразовательные учреждения, реализующие основную образовательную программу дошкольного образования (детские сады)» (16,67%).

Согласно данным, представленным органами местного самоуправления, в 2012 году наиболее востребованными были следующие услуги (табл.\_1):

* Предоставление жилых помещений по договорам социального найма (50,93% обратившихся);
* Прием заявлений, постановка на учет и зачисление детей в общеобразова­тельные учреждения, реализующие основную образовательную программу дошкольного образования (детские сады) (24,93%)

Таблица 1 – Востребованность муниципальных услуг по данным ОМСУ

| **№ п/п** | **Наименование муниципальной услуги** | **Кол-во обращений** | **Доля** |
| --- | --- | --- | --- |
| 2 | Предоставление жилых помещений по договорам социального найма | **192** | 50,93% |
| 3 | Прием заявлений, документов, а также постановка граждан на учет в качестве нуждающихся в жилых помещениях | **18** | 4,77% |
| 4 | Оформление и выдача микропроцессорной пластиковой карты «Социальная карта» | **0** | 0,00% |
| 5 | Оказание социальной помощи | **0** | 0,00% |
| 6 | Прием заявлений и выдача документов о согласовании переустройства и (или) перепланировки жилого помещения | **3** | 0,80% |
| 7 | Принятие документов, а также выдача решений о переводе или об отказе в переводе жилого помещения в нежилое помещение | **1** | 0,27% |
| 8 | Предоставление разрешения на отклонение от предельных параметров разрешенного строительства, реконструкции объектов капитального строительства | **0** | 0,00% |
| 9 | Подготовка и выдача разрешения на строительство индивидуальных жилых домов | **21** | 5,57% |
| 10 | Подготовка и выдача разрешений на строительство объектов капитального строительства | **0** | 0,00% |
| 11 | Подготовка и выдача разрешений на ввод объектов капитального строительства в эксплуатацию | **0** | 0,00% |
| 12 | Предоставление земельных участков для индивидуального жилищного строительства | **4** | 1,06% |
| 13 | Выдача специальных разрешений на перевозку тяжеловесных и (или) крупногабаритных грузов по автомобильным дорогам местного значения | **0** | 0,00% |
| 14 | Выдача специальных разрешений на перевозку опасных грузов по автомобильным дорогам местного значения | **0** | 0,00% |
| 15 | Присвоение, изменение и аннулирование адресов объектов недвижимости | **26** | 6,90% |
| 16 | Подготовка и утверждение градостроительного плана земельного участка в виде отдельного документа | **18** | 4,77% |
| 17 | Прием заявлений, постановка на учет и зачисление детей в общеобразовательные учреждения, реализующие основную образовательную программу дошкольного образования (детские сады) | **94** | 24,93% |
| 18 | Признание жилых помещений муниципального жилищного фонда непригодными для проживания | **0** | 0,00% |
|  | **ИТОГО** | **377** | 100,00% |

Ни в одном поселении Убинского района 2012 году не отмечено обращений по следующим услугам:

1. Оформление и выдача микропроцессорной пластиковой карты «Социальная карта»

2. Оказание социальной помощи

3. Предоставление разрешения на отклонение от предельных параметров разрешенного строительства, реконструкции объектов капитального строительства

4. Выдача специальных разрешений на перевозку тяжеловесных и (или) крупногабаритных грузов по автомобильным дорогам местного значения

5. Выдача специальных разрешений на перевозку опасных грузов по автомобильным дорогам местного значения

6. Признание жилых помещений муниципального жилищного фонда непригодными для проживания.

1. **Нормативно-правовое обеспечение муниципальных услуг**

По запросу Консультанта органами местного самоуправления Убинского района предоставлены сведения об утверждении административных регламентов предоставления муниципальных услуг всеми поселениями на территории Убинского района, а также по услугам районного уровня.

В среднем, в каждом поселении утверждено по 9-11 регламентов по обследуемым 17 услугам (табл. 2).

Таблица 2 – Уровень регламентации муниципальных услуг в Убинском районе

| **№ п/п** | **Наименование муниципальной услуги** | **всего регламен­тов** | **уровень регламентации** |
| --- | --- | --- | --- |
| 2 | Предоставление жилых помещений по договорам социального найма | 19 | 86,36% |
| 3 | Прием заявлений, документов, а также постановка граждан на учет в качестве нуждающихся в жилых помещениях | 22 | 100,00% |
| 4 | Оформление и выдача микропроцессорной пластиковой карты «Социальная карта» | 0 | 0,00% |
| 5 | Оказание социальной помощи | 1 | 4,55% |
| 6 | Прием заявлений и выдача документов о согласовании переустройства и (или) перепланировки жилого помещения | 15 | 68,18% |
| 7 | Принятие документов, а также выдача решений о переводе или об отказе в переводе жилого помещения в нежилое помещение | 13 | 59,09% |
| 8 | Предоставление разрешения на отклонение от предельных параметров разрешенного строительства, реконструкции объектов капитального строительства | 0 | 0,00% |
| 9 | Подготовка и выдача разрешения на строительство индивидуальных жилых домов | 1 | 100,00% |
| 10 | Подготовка и выдача разрешений на строительство объектов капитального строительства | 2 | 200[[149]](#footnote-149),00% |
| 11 | Подготовка и выдача разрешений на ввод объектов капитального строительства в эксплуатацию | 2 | 200,00% |
| 12 | Предоставление земельных участков для индивидуального жилищного строительства | 0 | 0,00% |
| 13 | Выдача специальных разрешений на перевозку тяжеловесных и (или) крупногабаритных грузов по автомобильным дорогам местного значения | 4 | 18,18% |
| 14 | Выдача специальных разрешений на перевозку опасных грузов по автомобильным дорогам местного значения | 0 | 0,00% |
| 15 | Присвоение, изменение и аннулирование адресов объектов недвижимости | 20 | 90,91% |
| 16 | Подготовка и утверждение градостроительного плана земельного участка в виде отдельного документа | 1 | 100,00% |
| 17 | Прием заявлений, постановка на учет и зачисление детей в общеобразовательные учреждения, реализующие основную образовательную программу дошкольного образования (детские сады) | 0 | 0,00% |
| 18 | Признание жилых помещений муниципального жилищного фонда непригодными для проживания | 3 | 13,64% |

Набольшее количество регламентов (по 12) принято в следующих муниципальных образованиях: Ермолаевском, Кундранском Орловском, Пешковском, Черномысинском сельсоветах.

Наименьший уровень регламентации – по услугам Убинского района и Невского сельсовета (по 1 регламенту), низкий уровень регламентации отмечается также по Убинскому сельсовету – 4 регламента.

Наиболее высокий уровень регламентации (93,75%) отмечается по следующим услугам, предоставляемым на уровне поселений:

* Предоставление жилых помещений по договорам социального найма
* Принятие документов, а также выдача решений о переводе или об отказе в переводе жилого помещения в нежилое помещение
* Подготовка и выдача разрешения на строительство индивидуальных жилых домов

Ни в одном из поселений Убинского района не утверждены регламенты по услуге «Предоставление земельных участков для индивидуального жилищного строительства»:

Выборочный анализ качества административных регламентов позволил выявить следующие недостатки:

* *отсутствие единообразия при исчислении сроков предоставления услуг* – в одном и том же поселении по одним услугам сроки исчисляются в календарных днях, по другим – в рабочих. Такой подход ухудшает понимание регламентов заявителями;
* *не указано начало исчисления сроков*, либо *в качестве даты начала исчисления сроков приводится дата, неясная для заявителя* (внутренние сроки администрации), что приводит к неоднозначному толкованию и некорректному их исчислению заявителями;
* *по ряду муниципальных услуг указаны заведомо неверные сведения о размере платы за предоставление услуги или за услуги, необходимые и обязательные для получения муниципальной услуги.* По услугам «Прием заявлений и выдача документов о согласовании переустройства и (или) перепланировки жилого помещения», «Принятие документов, а также выдача решений о переводе или об отказе в переводе жилого помещения в нежилое помещение», «Предоставление разрешения на отклонение от предельных параметров разрешенного строительства, реконструкции объектов капитального строительства», «Подготовка и выдача разрешения на строительство индивидуальных жилых домов», «Подготовка и выдача разрешений на строительство объектов капитального строительства», «Подготовка и выдача разрешений на ввод объектов капитального строительства в эксплуатацию» в административных регламентах указывается, что услуги, необходимые и обязательные для получения муниципальных услуг, предоставляются бесплатно, в то время как для получения указанных услуг требуется изготовление проектной документации, которое осуществляется по рыночным ценам.

В дальнейшем при оценке параметров качества и доступности предо­ставления муниципальных услуг органами местного самоуправления Убинского района, в том числе при оценке уровня временных и финансовых издержек заявителей, использованы нормативные значения этих параметров, установленные в административных регламентах с. Убинское.

1. **Оценка доступности услуг**

Среднее значение уровня доступности по муниципальным услугам составило 3,66 балла по пятибалльной шкале, что можно оценить как «удовлетворительно» (табл. 3).

Таблица 3 – Уровень доступности муниципальных услуг

| **Подкритерий доступности услуг** | **2** | **3** | **4** | **5** | **6** | **7** | **9** | **10** | **12** | **17** | **18** | **Среднее значение** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Доступность информации о порядке предоставления услуги | 3 | 2 | 4 | 3,78 | 4 | 4 | 3 | 3,67 | 4,6 | 4 | 3 | 3,61 |
| Полнота и понятность предоставленной информации | 3 | 2 | 4 | 3,78 | 4 | 4 | 3 | 3,67 | 4,6 | 4 | 3 | 3,61 |
| Удобство графика работы | 4 | 3 | 4 | 3,78 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3,58 |
| Получение информации о стадии рассмотрения обращения | 4 | 3 | 4 | 3,89 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4,6 | 4 | 4 | 3,85 |
| ***Среднее значение*** | ***3,5*** | ***2,5*** | ***4*** | ***3,81*** | ***3,75*** | ***4*** | ***3*** | ***3,58*** | ***4,45*** | ***4*** | ***3,5*** | ***3,66*** |

Здесь и далее по Убинскому району применяется следующая кодификация услуг:

*(2) Предоставление жилых помещений по договорам социального найма*

*(3) Прием заявлений, документов, а также постановка граждан на учет в качестве нуждающихся в жилых помещениях*

*(4) Оформление и выдача микропроцессорной пластиковой карты «Социальная карта»*

*(5) Оказание социальной помощи*

*(6) Прием заявлений и выдача документов о согласовании переустройства и (или) перепланировки жилого помещения*

*(7) Принятие документов, а также выдача решений о переводе или об отказе в переводе жилого помещения в нежилое помещение*

*(9) Подготовка и выдача разрешения на строительство индивидуальных жилых домов*

*(10) Подготовка и выдача разрешений на строительство объектов капитального строительства*

*(12) Предоставление земельных участков для индивидуального жилищного строительства*

*(17) Прием заявлений, постановка на учет и зачисление детей в общеобразовательные учреждения, реализующие основную образовательную программу дошкольного образования (детские сады)*

*(18) Признание жилых помещений муниципального жилищного фонда непригодными для проживания*

Максимальную оценку доступности (4,45 балла) заявители дали по услуге «Предоставление земельных участков для индивидуального жилищного строительства».

Минимальную оценку (2,5 балла) – услуге «Прием заявлений, документов, а также постановка граждан на учет в качестве нуждающихся в жилых помещениях». Ниже среднего уровня респонденты также оценили доступность следующих услуг:

* Предоставление жилых помещений по договорам социального найма
* Подготовка и выдача разрешения на строительство индивидуальных жилых домов
* Подготовка и выдача разрешений на ввод объектов капитального строительства в эксплуатацию
* Признание жилых помещений муниципального жилищного фонда непригодными для проживания.

Менее всего респонденты удовлетворены показателем «Удобство графика работы», который оценили в 3,58 балла, однако существенной дифференциации между разными подкритериями не отмечено.

1. **Оценка уровня качества услуг**

Среднее значение уровня качества по муниципальным услугам составило 4 балла, что можно оценить как «хорошо» (табл. 4).

Таблица 4 – Уровень качества муниципальных услуг

| **Подкритерий качества услуг** | **2** | **3** | **4** | **5** | **6** | **7** | **9** | **10** | **12** | **17** | **18** | **Среднее значение** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Вежливость сотрудников, предоставляющих услугу | 4 | 3 | 4 | 3,89 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4,6 | 4 | 3,85 | **4** |
| Комфортность оказания услуги | 4 | 3 | 4 | 3,89 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4,6 | 4 | 3,85 | **4** |
| Качество оказания услуги (точность и правильность заполнения документов сотрудниками) | 4 | 2 | 4 | 3,78 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4,6 | 4 | 3,74 | **4** |
| ***Среднее значение*** | ***4*** | ***2,67*** | ***4*** | ***3,85*** | ***4*** | ***4*** | ***3*** | ***4*** | ***4,6*** | ***4*** | ***3,81*** | ***4*** |

Выше среднего заявители оценили качество услуги «Предоставление земельных участков для индивидуального жилищного строительства».

Существенно ниже среднего – услуги «Прием заявлений, документов, а также постановка граждан на учет в качестве нуждающихся в жилых помещениях» (2,67 балла) и «Подготовка и выдача разрешения на строительство индивидуальных жилых домов» (3 балла).

Существенной дифференциации между оценкой различных подкритериев параметра «качество услуги» не выявлено

1. **Оценка уровня административных барьеров**

Уровень административных барьеров определяется комплексом показателей:

***4.1. Количество документов в рамках предоставления услуги.***

В ходе мониторинга оценивалось, какое количество документов необходимо было предоставить заявителям, чтобы получить интересующую услугу. Фактические значения по всем муниципальным услугам представлены в табл. 5.

Таблица 5 – Количество документов, необходимых в рамках предоставления услуг

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Кол-во док-в** | **2** | **3** | **4** | **5** | **6** | **7** | **9** | **10** | **12** | **17** | **18** | **в целом по всем услугам** |
| минимум | 3 | 8 | 10 | 3 | 3 | 15 | 10 | 8 | 12 | 5 | 14 | **3** |
| среднее значение | 7,03 | 8 | 10 | 3 | 4,44 | 15 | 10 | 8 | 14 | 5 | 14 | **9,14** |
| максимум | 15 | 8 | 10 | 3 | 5 | 15 | 10 | 8 | 15 | 5 | 14 | **15** |

Согласно данным табл. 5 наибольшее количество документов (максимальное значение - до 15) предоставляли респонденты, обратившиеся за получением следующих услуг:

* Предоставление жилых помещений по договорам социального найма
* Принятие документов, а также выдача решений о переводе или об отказе в переводе жилого помещения в нежилое помещение
* Предоставление земельных участков для индивидуального жилищного строительства

Немногим меньше документов представляли заявители по услуге «Признание жилых помещений муниципального жилищного фонда непригодными для проживания» - до 14 документов.

Наименьшее количество документов (в среднем 3 документа) потребовалось предоставить заявителям, обратившимся за получением муниципальных услуг «Оказание социальной помощи».

***4.2. Количество обращений в инстанции (учреждения).***

В соответствии с целевыми индикаторами долгосрочной целевой программы «Снижение административных барьеров, оптимизация и повышение качества предоставления государственных и муниципальных услуг, в том числе на базе многофункциональных центров организации предоставления государственных и муниципальных услуг в Новосибирской области на 2011 - 2013 годы», утвержденной Постановлением Правительства Новосибирской области от 29.06.2011 № 281-п, на момент завершения ее реализации:

- среднее число обращений заявителя в орган государственной власти Новосибирской области (орган местного самоуправления) для получения одной государственной (муниципальной) услуги – 1;

- среднее число обращений заявителя в орган государственной власти Новосибирской области (орган местного самоуправления) для получения одной государственной (муниципальной) услуги, связанной со сферой предпринимательской деятельности – 2.

Среднее фактическое количество обращений заявителей в различные инстанции и учреждения для получения муниципальной услуги, выявленное в ходе мониторинга, представлено в табл. 6.

Таблица 6 – Количество обращений в инстанции (учреждения)

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Кол-во инстанций** | **2** | **3** | **4** | **5** | **6** | **7** | **9** | **10** | **12** | **17** | **18** | **в целом по всем услугам** |
| минимум | 4 | 2 | 2 | 2 | 4 | 4 | 3 | 4 | 2 | 5 | 4 | **2** |
| среднее значение | 4 | 2 | 2 | 2 | 4 | 4 | 3 | 4,33 | 2 | 5 | 4 | **3,23** |
| максимум | 4 | 2 | 2 | 2 | 4 | 4 | 3 | 5 | 2 | 5 | 4 | **5** |

Среднее количество обращений заявителей Убинского района в различные инстанции и учреждения составило почти 3,23 раза.

Наибольшее количество инстанций для сбора документов заявители указали по услуге «Прием заявлений, постановка на учет и зачисление детей в общеобразовательные учреждения, реализующие основную образовательную программу дошкольного образования (детские сады)» (5), а также по услугам «Предоставление жилых помещений по договорам социального найма», «Прием заявлений и выдача документов о согласовании переустройства и (или) перепланировки жилого помещения», «Принятие документов, а также выдача решений о переводе или об отказе в переводе жилого помещения в нежилое помещение», «Подготовка и выдача разрешений на строительство объектов капитального строительства» - в среднем по 4 инстанции.

В среднем 6,7% от общего числа респондентов отметили необходимость повторного обращения в один и тот же орган при получении услуги – при этом повторные обращения отмечены только в отношении услуги «Предоставление земельных участков для индивидуального жилищного строительства», количество повторных обращений в один и тот же орган составило 2 раза.

***4.3. Уровень временных издержек заявителей***

В среднем временные затраты на получение муниципальных услуг составили, по результатам опроса 27,9 дней (табл. 7).

Таблица 7 – Уровень временных издержек заявителей при получении муниципальной услуги, календарных дней

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Срок получения услуги** | **2** | **3** | **4** | **5** | **6** | **7** | **9** | **10** | **12** | **17** | **18** |
| ***нормативное значение*** | н/д | н/д | н/д | н/д | 20[[150]](#footnote-150) | 30[[151]](#footnote-151) | 30[[152]](#footnote-152) | н/д | н/д | 1[[153]](#footnote-153) | н/д |
| минимум | 45 | 10 | 1 | 1 | 60 | 40 | 30 | 30 | 1 | 60 | 45 |
| среднее значение | 45 | 10 | 1 | 2,11 | 60 | 40 | 30 | 30 | 1,4 | 60 | 45 |
| максимум | 45 | 10 | 1 | 3 | 60 | 40 | 30 | 30 | 2 | 60 | 45 |

Как показывает информация, представленная в табл. 7, нормативные сроки нарушаются по 3-м услугам:

1. Прием заявлений и выдача документов о согласовании переустройства и (или) перепланировки жилого помещения (в 3 раза);

2. Принятие документов, а также выдача решений о переводе или об отказе в переводе жилого помещения в нежилое помещение (1,33);

3. Прием заявлений, постановка на учет и зачисление детей в общеобразова-тельные учреждения, реализующие основную образовательную про-грамму дошкольного образования (детские сады) (в 60 раз).

Среднее фактическое значение показателя «Временные затраты на ожидание в очереди для подачи документов» составило 14,62 минуты и 10,64 минуты – для получения результата услуги (табл. 8).

Таблица 8 – Временные затраты заявителей на ожидание в очереди, минут

| **Время ожидания в очереди** | **2** | **3** | **4** | **5** | **6** | **7** | **9** | **10** | **12** | **17** | **18** | **по всем услугам** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| ***для подачи документов*** | | | | | | | | | | | | |
| ***нормативное значение*** | н/д | н/д | н/д | н/д | 30 | 30 | 30 | н/д | н/д |  | н/д | ***30*** |
| минимум | 10 | 10 | 10 | 5 | 20 | 15 | 20 | 10 | 10 | 20 | 10 | ***5,00*** |
| среднее значение | 10 | 10 | 10 | 12,22 | 20 | 15 | 20 | 15 | 14 | 20 | 10 | ***14,62*** |
| максимум | 10 | 10 | 10 | 20 | 20 | 15 | 20 | 20 | 15 | 20 | 10 | ***20,00*** |
| ***для получения результата*** | | | | | | | | | | | | |
| ***нормативное значение*** | ***не установлено*** | | | | | | | | | | |  |
| минимум | 10 | 10 | 5 | 5 | 10 | 10 | 15 | 10 | 10 | 10 | 10 | ***5,00*** |
| среднее значение | 10 | 10 | 5 | 11,11 | 10 | 10 | 15 | 13,33 | 12 | 10 | 10 | ***10,64*** |
| максимум | 10 | 10 | 5 | 20 | 10 | 10 | 15 | 20 | 15 | 10 | 10 | ***20,00*** |

Это ниже, чем нормативно установленное значение времени ожидания (30 минут). Максимальное время ожидания, отмеченное хотя бы одним заявителем – 20 минут.

Время ожидания в очереди на получение результата услуги в регламентах муниципальных образований Убинского района не установлено

***4.4. Уровень финансовых издержек.***

Среднее значение фактических официальных расходов при получении муниципальных услуг составило 566,67 руб. Хотя административными регламентами установлено, что все муниципальные услуги, по которым проводился мониторинг, предоставляются бесплатно.

Таблица 9 – Сумма официальных расходов на получение услуги, руб.

| **Сумма затрат** | **2** | **3** | **4** | **5** | **6** | **7** | **9** | **10** | **12** | **17** | **18** | **по всем услугам** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| минимум | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 000 | 3 000 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| среднее значение | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 000 | 3 000 | 0 | 1 666,67 | 0 | 0 | 0 | 566,67 |
| максимум | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 000 | 3 000 | 0 | 5 000 | 0 | 0 | 0 | 5 000 |

Согласно данным табл. 9, наибольший уровень финансовых затрат заявителей отмечен по услуге «Подготовка и выдача разрешений на строительство объектов капитального строительства» и составил 5 000 руб.

В ходе мониторинга респонденты указали на необходимость обращения к услугам посредников (сторонних организаций) по услуге «Предоставление земельных участков для индивидуального жилищного строительства»:

В качестве причин привлечения посредников респонденты назвали сложность получения отдельных документов.

В ходе мониторинга фактов мотивирования чиновников не выявлено.

1. **Проблемы заявителей при получении муниципальных услуг**

В среднем 60% опрошенных указали, что у них не возникло затруднений при получении рассматриваемых муниципальных услуг.

Среди остальных респондентов наибольшее недовольство вызывают сложность заполнения официальных бланков, а также хождение по многим кабинетам (рис. 1).

Рис. 1 – Затруднения при получении муниципальных услуг в Убинском районе

В качестве этапа, на котором у заявителей возникают основные сложности при получении услуг, 43,33% респондентов назвали этап сбора необходимых документов, 36,67% - прохождение документов в органах власти, ещё 26,67% - получение результата услуги.

Основным направлением повышения качества и доступности муниципальных услуг заявители видят налаживание взаимодействия между органами власти (40% опрошенных) и изменение действующего законодательства (30%). Организацию предоставления услуги через Интернет указали в качестве направления повышения доступности услуг 16,67% респондентов, причем относилось это только к услуге «Прием заявлений, постановка на учет и зачисление детей в общеобразовательные учреждения, реализующие основную образовательную программу дошкольного образования (детские сады)», ещё 3,33% посчитали путем к повышению качества и доступности услуг организацию их предоставления в МФЦ (такой вариант предложили получатели государственной услуги «.Назначение и выплата ежемесячной денежной выплаты отдельным категориям граждан».

1. **Общая оценка муниципальных услуг**

На вопрос «Удовлетворены ли вы качеством и доступностью предоставления муниципальной услуги?» дали утвердительный ответ 87,51% опрошенных, что является очень высоким показателем (табл. 11)

Таблица 11 – Общий уровень удовлетворенности, %

| **Номер услуги** | **2** | **3** | **4** | **5** | **6** | **7** | **9** | **10** | **12** | **17** | **18** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Уровень удовлетворенности** | 100 | н/д | 100 | 77,8 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 |

*Интегральный* *уровень качества и доступности муниципальных услуг составил 74,71%* (табл. 12)

Таблица 12 – Интегральный уровень качества, %

| **Номер услуги** | **2** | **3** | **4** | **5** | **6** | **7** | **9** | **10** | **12** | **17** | **18** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Интегра-льный уровень качества** | 75,00 | 51,67 | 80,00 | 76,61 | 77,50 | 80,00 | 60,00 | 75,85 | 90,50 | 80,00 | 75,00 |

В целях повышения данного показателя может быть рекомендовано следующее:

1. Сокращение сроков предоставления муниципальных услуг.

2. Внесение изменений в административные регламенты в целях:

* сокращения и приведение в соответствие с фактическими нормативно установленных сроков ожидания в очереди на подачу документов;
* установления нормативных сроков ожидания в очереди на получение результата услуги;
* исключения норм, противоречащих законодательству, в частности – по вопросам платности муниципальных услуг, а также услуг необходимых и обязательных для получения муниципальных услуг;
* единообразного установления сроков предоставления муниципальных услуг (в календарных днях), а также начала исчисления сроков предоставления услуг.

3. Организация межведомственного обмена между органами власти.

# ПРИЛОЖЕНИЕ 41. РЕЗУЛЬТАТЫ МОНИТОРИНГА КАЧЕСТВА И ДОСТУПНОСТИ МУНИЦИПАЛЬНЫХ УСЛУГ В УСТЬ-ТАРКСКСКОМ РАЙОНЕ

## Усть-Таркский район

|  |  |
| --- | --- |
| **Место проведения опроса:** | Администрация Усть-Таркского района  Администрация с. Усть-Тарка |
| **Общее количество опрошенных:** | 20 |
| из них по муниципальным услугам | 10 |

В соответствии с ТЗ в период с 20.02 по 28.02 был проведен мониторинг качества предоставления муниципальных услуг по перечню, определенному Заказчиком.

Исследование проводилось путем опроса получателей услуг непосредственно в точках предоставления услуг – администрациях Усть-Таркского района и села Усть-Тарка.

В ходе проведения опроса получателей услуг Усть-Таркского района в мониторинг попала государственная услуга: «Назначение и выплата ежемесячной денежной выплаты отдельным категориям граждан», а также следующие муниципальные услуги, предоставляемые в органах местного самоуправления на территории Усть-Таркского района:

***в администрации муниципального района:***

1. Прием заявлений, постановка на учет и зачисление детей в общеобразовательные учреждения, реализующие основную образовательную программу дошкольного образования (детские сады)

***в поселениях:***

1. Прием заявлений, документов, а также постановка граждан на учет в качестве нуждающихся в жилых помещениях
2. Прием заявлений и выдача документов о согласовании переустройства и (или) перепланировки жилого помещения
3. Принятие документов, а также выдача решений о переводе или об отказе в переводе жилого помещения в нежилое помещение
4. Подготовка и выдача разрешения на строительство индивидуальных жилых домов
5. Подготовка и выдача разрешений на строительство объектов капитального строительства
6. Подготовка и выдача разрешений на ввод объектов капитального строительства в эксплуатацию
7. Предоставление земельных участков для индивидуального жилищного строительства
8. Присвоение, изменение и аннулирование адресов объектов недвижимости

Наиболее востребованной услугой в период мониторинга была услуга «Прием заявлений, постановка на учет и зачисление детей в общеобразовательные учреждения, реализующие основную образовательную программу дошкольного образования (детские сады)» (20% опрошенных).

Данные о количестве заявителей по муниципальным услугам органами местного самоуправления Усть-Тарс района не предоставлены.

1. **Нормативно-правовое обеспечение муниципальных услуг**

Административные регламенты предоставления муниципальных услуг органами местного самоуправления Усть-Таркского района не предоставлены. На официальном сайте администрации Усть-Таркского района сведения об административных регламентах предоставления муниципальных услуг отсутствуют.

В связи с этим оценить уровень регламентации муниципальных услуг в Усть-Таркском районе не представляется возможным.

В дальнейшем при оценке параметров качества и доступности предо­ставления муниципальных услуг органами местного самоуправления Усть-Таркского района, в том числе при оценке уровня временных и финансовых издержек заявителей, сравнение с нормативно установленными значениями Консультантом не проводилось в связи с отсутствием необходимых для этого данных.

1. **Оценка доступности услуг**

Среднее значение уровня доступности по муниципальным услугам составило 3,66 балла по пятибалльной шкале, что можно оценить как «удовлетворительно» (табл. 1).

Таблица 1 – Уровень доступности муниципальных услуг

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Подкритерий доступности услуг** | **3** | **6** | **7** | **9** | **10** | **11** | **12** | **15** | **17** | **Среднее значение** |
| Доступность информации о порядке предоставления услуги | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4,33 |
| Полнота и понятность предоставленной информации | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4,44 |
| Удобство графика работы | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4,56 |
| Получение информации о стадии рассмотрения обращения | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4,56 |
| ***Среднее значение*** | ***5*** | ***4,5*** | ***4*** | ***4*** | ***4,25*** | ***4*** | ***4,75*** | ***4,75*** | ***5*** | ***4,47*** |

Здесь и далее по Усть-Таркскому району применяется следующая кодификация услуг:

*(3) Прием заявлений, документов, а также постановка граждан на учет в качестве нуждающихся в жилых помещениях*

*(6) Прием заявлений и выдача документов о согласовании переустройства и (или) перепланировки жилого помещения*

*(7) Принятие документов, а также выдача решений о переводе или об отказе в переводе жилого помещения в нежилое помещение*

*(9) Подготовка и выдача разрешения на строительство индивидуальных жилых домов*

*(10) Подготовка и выдача разрешений на строительство объектов капитального строительства*

*(11) Подготовка и выдача разрешений на ввод объектов капитального строительства в эксплуатацию*

*(15) Присвоение, изменение и аннулирование адресов объектов недвижимости*

*(17) Прием заявлений, постановка на учет и зачисление детей в общеобразовательные учреждения, реализующие основную образовательную программу дошкольного образования (детские сады)*

Максимальную оценку доступности (5 баллов) заявители дали по услугам:

* Прием заявлений, документов, а также постановка граждан на учет в качестве нуждающихся в жилых помещениях
* Прием заявлений, постановка на учет и зачисление детей в общеобразовательные учреждения, реализующие основную образовательную программу дошкольного образования (детские сады).

Также выше среднего значения заявители оценили доступность услуг «Предоставление земельных участков для индивидуального жилищного строительства» и «Присвоение, изменение и аннулирование адресов объектов недвижимости».

Менее всего респонденты удовлетворены показателем «Доступность информации о порядке предоставления услуги», который оценили в 4,33 балла.

1. **Оценка уровня качества услуг**

Среднее значение уровня качества по муниципальным услугам составило 4,3 балла, что можно оценить как «хорошо» (табл. 2).

Таблица 2 – Уровень качества муниципальных услуг

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Подкритерий качества услуг** | **3** | **6** | **7** | **9** | **10** | **11** | **12** | **15** | **17** | **Среднее значение** |
| Вежливость сотрудников, предоставляющих услугу | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4,44 |
| Комфортность оказания услуги | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4,44 |
| Качество оказания услуги (точность и правильность заполнения документов сотрудниками) | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4,00 |
| ***Среднее значение*** | ***4,67*** | ***4,67*** | ***4,00*** | ***4,67*** | ***4,00*** | ***4,00*** | ***4,00*** | ***4,00*** | ***4,67*** | ***4,30*** |

Выше среднего заявители оценили качество следующих услуг:

* Предоставление жилых помещений по договорам социального найма
* Прием заявлений и выдача документов о согласовании переустройства и (или) перепланировки жилого помещения
* Подготовка и выдача разрешения на строительство индивидуальных жилых домов
* Прием заявлений, постановка на учет и зачисление детей в общеобразовательные учреждения, реализующие основную образовательную программу дошкольного образования (детские сады).

Несколько ниже остальных респонденты оценили такую составляющую качества услуги как «точность и правильность заполнения документов сотрудниками)» (4 балла). Существенной дифференциации между оценкой различных подкритериев параметра «качество услуги» не выявлено

1. **Оценка уровня административных барьеров**

Уровень административных барьеров определяется комплексом показателей:

***4.1. Количество документов в рамках предоставления услуги.***

В ходе мониторинга оценивалось, какое количество документов необходимо было предоставить заявителям, чтобы получить интересующую услугу. Фактические значения по всем муниципальным услугам представлены в табл. 3.

Таблица 3 – Количество документов, необходимых в рамках предоставления услуг

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Кол-во док-в** | **3** | **6** | **7** | **9** | **10** | **11** | **12** | **15** | **17** | **в целом по всем услугам** |
| минимум | 3 | 5 | 3 | 3 | 4 | 5 | 3 | 2 | 2 | **2** |
| среднее значение | 3 | 5 | 3 | 3 | 4 | 5 | 3 | 2 | 2 | **3,33** |
| максимум | 3 | 5 | 3 | 3 | 4 | 5 | 3 | 2 | 2 | **5** |

Согласно данным табл. 5 наибольшее количество документов (максимальное значение - до 5) предоставляли респонденты, обратившиеся за получением следующих услуг:

* Прием заявлений и выдача документов о согласовании переустройства и (или) перепланировки жилого помещения
* Подготовка и выдача разрешений на ввод объектов капитального строительства в эксплуатацию

Немногим меньше документов представляли заявители по услуге «Подготовка и выдача разрешений на строительство объектов капитального строительства» - до 4 документов.

Наименьшее количество документов (в среднем 2 документа) потребо­валось предоставить заявителям, обратившимся за получением муниципаль­ных услуг «Присвоение, изменение и аннулирование адресов объектов не­движимости и «Прием заявлений, постановка на учет и зачисление детей в общеобразовательные учреждения, реализующие основную образовательную программу дошкольного образования (детские сады)».

***4.2. Количество обращений в инстанции (учреждения).***

В соответствии с целевыми индикаторами долгосрочной целевой про­граммы «Снижение административных барьеров, оптимизация и повышение качества предоставления государственных и муниципальных услуг, в том числе на базе многофункциональных центров организации предоставления государственных и муниципальных услуг в Новосибирской области на 2011 - 2013 годы», утвержденной Постановлением Правительства Новосибирской области от 29.06.2011 № 281-п, на момент завершения ее реализации:

- среднее число обращений заявителя в орган государственной власти Новосибирской области (орган местного самоуправления) для получения одной государственной (муниципальной) услуги – 1;

- среднее число обращений заявителя в орган государственной власти Новосибирской области (орган местного самоуправления) для получения одной государственной (муниципальной) услуги, связанной со сферой предпринимательской деятельности – 2.

Среднее фактическое количество обращений заявителей в различные инстанции и учреждения для получения муниципальной услуги, выявленное в ходе мониторинга, представлено в табл. 4.

Таблица 4 – Количество обращений в инстанции (учреждения)

| **Кол-во инстанций** | **3** | **6** | **7** | **9** | **10** | **11** | **12** | **15** | **17** | **в целом по всем услугам** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| минимум | 1 | 3 | 1 | 1 | 2 | 2 | 1 | 1 | 1 | **1** |
| среднее значение | 1 | 3 | 1 | 1 | 2 | 2 | 1 | 1 | 1 | **1,44** |
| максимум | 1 | 3 | 1 | 1 | 2 | 2 | 1 | 1 | 1 | **3** |

Среднее количество обращений заявителей Усть-Таркского района в различные инстанции и учреждения составило почти 1,44 раза.

Наибольшее количество инстанций для сбора документов заявители указали по услуге «Прием заявлений и выдача документов о согласовании переустройства и (или) перепланировки жилого помещения» (3).

***4.3. Уровень временных издержек заявителей***

В среднем временные затраты на получение муниципальных услуг составили, по результатам опроса 3,11 дней (табл. 5).

Таблица 5 – Уровень временных издержек заявителей при получении муниципальной услуги, календарных дней

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Срок получения услуги** | **3** | **6** | **7** | **9** | **10** | **11** | **12** | **15** | **17** |
| ***нормативное значение*** | ***отсутствуют данные*** | | | | | | | | |
| минимум | 1 | 3 | 2 | 4 | 5 | 3 | 7 | 1 | 2 |
| среднее значение | 1 | 3 | 2 | 4 | 5 | 3 | 7 | 1 | 2 |
| максимум | 1 | 3 | 2 | 4 | 5 | 3 | 7 | 1 | 2 |

Как показывает информация, представленная в табл. 7, временные затраты по всем обследованным услугам достаточно небольшие. Дольше всего (7 дней) пришлось ждать заявителям, обратившимся за услугой «Предоставление земельных участков для индивидуального жилищного строительства».

Среднее фактическое значение показателя «Временные затраты на ожидание в очереди для подачи документов» составило 2,22 минуты и 1,22 минуты – для получения результата услуги (табл. 6).

Таблица 6 – Временные затраты заявителей на ожидание в очереди, минут

| **Время ожидания в очереди** | **3** | **6** | **7** | **9** | **10** | **11** | **12** | **15** | **17** | **по всем услугам** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| ***для подачи документов*** | | | | | | | | | | |
| ***нормативное значение*** | не установлено | | | | | | | | |  |
| минимум | 2 | 5 | 5 | 2 | 2 | 2 | 1 | 0 | 0 | ***0*** |
| среднее значение | 2 | 5 | 5 | 2 | 2 | 2 | 1 | 0 | 1 | ***2,22*** |
| максимум | 2 | 5 | 5 | 2 | 2 | 2 | 1 | 0 | 2 | ***5*** |
| ***для получения результата*** | | | | | | | | | | |
| ***нормативное значение*** | не установлено | | | | | | | | |  |
| минимум | 1 | 2 | 2 | 1 | 3 | 0 | 1 | 0 | 1 | ***0*** |
| среднее значение | 1 | 2 | 2 | 1 | 3 | 0 | 1 | 0 | 1 | ***1,22*** |
| максимум | 1 | 2 | 2 | 1 | 3 | 0 | 1 | 0 | 1 | ***3*** |

***4.4. Уровень финансовых издержек.***

Все услуги, попавшие в мониторинг, были предоставлены заявителям бесплатно.

В ходе мониторинга фактов мотивирования чиновников и (или) обращения к посредникам не выявлено.

1. **Проблемы заявителей при получении муниципальных услуг**

Все заявители в Усть-Таркском районе (100%) указали, что у них не возникало затруднений при получении рассматриваемых муниципальных услуг. В то же время большинство заявителей (65% опрошенных) указали, что налаживание взаимодействия между органами власти могло бы повысить качество и доступность услуг. Организацию предоставления услуги через Интернет указали в качестве направления повышения доступности услуг 15% респондентов.

1. **Общая оценка муниципальных услуг**

На вопрос «Удовлетворены ли вы качеством и доступностью предоставления муниципальной услуги?» дали утвердительный ответ 100% опрошенных, что является очень высоким показателем.

*Интегральный* *уровень качества и доступности муниципальных услуг составил 85,93%* (табл. 7)

Таблица 7 – Интегральный уровень качества, %

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Номер услуги** | **2** | **3** | **4** | **5** | **6** | **7** | **9** | **10** | **12** |
| **Интегральный уровень качества** | 93,3 | 93,3 | 80,0 | 93,3 | 80,0 | 80,0 | 80,0 | 80,0 | 93,3 |

В целях повышения данного показателя может быть рекомендовано следующее:

1. Размещение административных регламентов предоставление муниципальных услуг на официальном сайте в сети Интернет.

2. Организация межведомственного обмена между органами власти.

3. Организация предоставления муниципальных услуг с использованием сети Интернет.

4. Повышение квалификации сотрудников, занятых на предоставлении муниципальных услуг

# ПРИЛОЖЕНИЕ 42. РЕЗУЛЬТАТЫ МОНИТОРИНГА КАЧЕСТВА И ДОСТУПНОСТИ МУНИЦИПАЛЬНЫХ УСЛУГ В ЧАНОВСКОМ РАЙОНЕ

## Чановский район

|  |  |
| --- | --- |
| **Место проведения опроса:** | Администрация Чановского района  Администрация р.п. Чаны |
| **Общее количество опрошенных:** | 45 |
| из них по муниципальным услугам | 24 |

В соответствии с ТЗ в период с 20.02 по 28.02 был проведен мониторинг качества предоставления муниципальных услуг по перечню, определенному Заказчиком.

Исследование проводилось путем опроса получателей услуг непосредственно в точках предоставления услуг – администрациях Чановского района и Чановского сельсовета.

В ходе проведения опроса получателей услуг Чановского района в мониторинг попали 2 государственные услуги: «Назначение и выплата ежемесячной денежной выплаты отдельным категориям граждан» и «Предоставление социальных выплат на строительство (приобретение) жилья в сельской местности Новосибирской области», а также следующие муниципальные услуги, предоставляемые в органах местного самоуправления на территории Чановского района:

***в администрации муниципального района:***

1. Прием заявлений, документов, а также постановка граждан на учет в качестве нуждающихся в жилых помещениях

2. Оказание социальной помощи

3. Прием заявлений, постановка на учет и зачисление детей в общеобразовательные учреждения, реализующие основную образовательную программу дошкольного образования (детские сады);

4. Предоставление земельных участков для индивидуального жилищного строительства

***в поселениях:***

5. Предоставление жилых помещений по договорам социального найма;

6. Прием заявлений и выдача документов о согласовании переустройства и (или) перепланировки жилого помещения;

7. Принятие документов, а также выдача решений о переводе или об отказе в переводе жилого помещения в нежилое помещение;

8. Подготовка и выдача разрешения на строительство индивидуальных жилых домов;

9. Подготовка и выдача разрешений на строительство объектов капитального строительства;

10. Подготовка и выдача разрешений на ввод объектов капитального строительства в эксплуатацию;

11. Признание жилых помещений муниципального жилищного фонда непригодными для проживания.

Наиболее востребованной услугой в период мониторинга была услуга «Предоставление земельных участков для индивидуального жилищного строительства» (16,67% от общего числа опрошенных, обратившихся за муниципальными услугами), а также «Прием заявлений, документов, а также постановка граждан на учет в качестве нуждающихся в жилых помещениях», «Оказание социальной помощи», «Прием заявлений, постановка на учет и зачисление детей в общеобразовательные учреждения, реализующие основную образовательную программу дошкольного образования (детские сады) (по 12,5%).

Согласно данным, представленным органами местного самоуправления[[154]](#footnote-154), в 2012 году востребованными были следующие услуги (табл.\_1):

* Предоставление земельных участков для индивидуального жилищного строительства (15,38% обратившихся);
* Прием заявлений, постановка на учет и зачисление детей в общеобразова­тельные учреждения, реализующие основную образовательную программу дошкольного образования (детские сады) (84,62%).

По данным администрации Чановского района, по другим муниципальным услугам из числа подлежащих мониторингу обращений не было.

1. **Нормативно-правовое обеспечение муниципальных услуг**

По запросу Консультанта органами местного самоуправления Чановского района предоставлены сведения об утверждении административных регламентов 2-х из 5-ти муниципальных услуг районного уровня, подлежащих мониторингу. Анализ официального сайта администрации Чановского района[[155]](#footnote-155) подтвердил эту информацию.

Административные регламенты предоставления муниципальных услуг поселений (или сведения об их утверждении) не предоставлены. На официальном сайте администрации р.п. Чаны[[156]](#footnote-156) административные регламенты предоставления муниципальных услуг отсутствуют.

Уровень регламентации по муниципальным услугам районного уровня, подлежащих мониторингу, составил 40% (табл. 1).

Таблица 1 – Уровень регламентации муниципальных услуг в Чановском районе

| **№ п/п** | **Наименование муниципальной услуги** | **всего регламен­тов** | **уровень регламентации** |
| --- | --- | --- | --- |
| 2 | Предоставление жилых помещений по договорам социального найма | н/д | н/д |
| 3 | Прием заявлений, документов, а также постановка граждан на учет в качестве нуждающихся в жилых помещениях | н/д | н/д |
| 4 | Оформление и выдача микропроцессорной пластиковой карты «Социальная карта» | 0 | 0,00% |
| 5 | Оказание социальной помощи | 0 | 0,00% |
| 6 | Прием заявлений и выдача документов о согласовании переустройства и (или) перепланировки жилого помещения | н/д | н/д |
| 7 | Принятие документов, а также выдача решений о переводе или об отказе в переводе жилого помещения в нежилое помещение | н/д | н/д |
| 8 | Предоставление разрешения на отклонение от предельных параметров разрешенного строительства, реконструкции объектов капитального строительства | н/д | н/д |
| 9 | Подготовка и выдача разрешения на строительство индивидуальных жилых домов | н/д | н/д |
| 10 | Подготовка и выдача разрешений на строительство объектов капитального строительства | н/д | н/д |
| 11 | Подготовка и выдача разрешений на ввод объектов капитального строительства в эксплуатацию | н/д | н/д |
| 12 | Предоставление земельных участков для индивидуального жилищного строительства | 1 | 100,00% |
| 13 | Выдача специальных разрешений на перевозку тяжеловесных и (или) крупногабаритных грузов по автомобильным дорогам местного значения | н/д | н/д |
| 14 | Выдача специальных разрешений на перевозку опасных грузов по автомобильным дорогам местного значения | н/д | н/д |
| 15 | Присвоение, изменение и аннулирование адресов объектов недвижимости | н/д | н/д |
| 16 | Подготовка и утверждение градостроительного плана земельного участка в виде отдельного документа | 0 | 0,00% |
| 17 | Прием заявлений, постановка на учет и зачисление детей в общеобразовательные учреждения, реализующие основную образовательную программу дошкольного образования (детские сады) | 1 | 100,00% |
| 18 | Признание жилых помещений муниципального жилищного фонда непригодными для проживания | 3 | н/д |
|  | **ИТОГО** | **2** | **40%** |

В дальнейшем при оценке параметров качества и доступности предо­ставления муниципальных услуг органами местного самоуправления Чановского района, в том числе при оценке уровня временных и финансовых издержек заявителей, использованы нормативные значения этих параметров, установленные в административных регламентах Чановского района.

1. **Оценка доступности услуг**

Среднее значение уровня доступности по муниципальным услугам составило 4,35 балла по пятибалльной шкале, что можно оценить как «хорошо» (табл. 2).

Таблица 2 – Уровень доступности муниципальных услуг

| **Подкритерий доступности услуг** | **2** | **3** | **5** | **6** | **7** | **9** | **10** | **11** | **12** | **17** | **18** | **Среднее значение** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Доступность информации о порядке предоставления услуги | 4,5 | 3,67 | 4,33 | 4 | 5 | 4,5 | 5 | 4 | 3,75 | 4 | 4 | **4,25** |
| Полнота и понятность предоставленной информации | 4 | 4 | 4,67 | 4,5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4,33 | 4,5 | **4,36** |
| Удобство графика работы | 4 | 4 | 5 | 4,5 | 5 | 4,5 | 4 | 5 | 4,25 | 4,33 | 5 | **4,51** |
| Получение информации о стадии рассмотрения обращения | 4,5 | 4 | 5 | 4,5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4,5 | 4 | 4,5 | **4,27** |
| ***Среднее значение*** | ***4,25*** | ***3,92*** | ***4,75*** | ***4,375*** | ***4,75*** | ***4,25*** | ***4,25*** | ***4,5*** | ***4,125*** | ***4,165*** | ***4,5*** | ***4,35*** |

Здесь и далее по Чановскому району применяется следующая кодификация услуг:

*(2) Предоставление жилых помещений по договорам социального найма*

*(3) Прием заявлений, документов, а также постановка граждан на учет в качестве нуждающихся в жилых помещениях*

*(5) Оказание социальной помощи*

*(6) Прием заявлений и выдача документов о согласовании переустройства и (или) перепланировки жилого помещения*

*(7) Принятие документов, а также выдача решений о переводе или об отказе в переводе жилого помещения в нежилое помещение*

*(9) Подготовка и выдача разрешения на строительство индивидуальных жилых домов*

*(10) Подготовка и выдача разрешений на строительство объектов капитального строительства*

*(11) Подготовка и выдача разрешений на ввод объектов капитального строительства в эксплуатацию*

*(12) Предоставление земельных участков для индивидуального жилищного строительства*

*(17) Прием заявлений, постановка на учет и зачисление детей в общеобразовательные учреждения, реализующие основную образовательную программу дошкольного образования (детские сады)*

*(18) Признание жилых помещений муниципального жилищного фонда непригодными для проживания*

Наибольшую оценку доступности (4,75 балла) заявители дали по услугам «Принятие документов, а также выдача решений о переводе или об отказе в переводе жилого помещения в нежилое помещение» и «Оказание социальной помощи»

Наименьшую оценку (3,92 балла) – услуге «Прием заявлений, документов, а также постановка граждан на учет в качестве нуждающихся в жилых помещениях». Ниже среднего уровня респонденты также оценили доступность следующих услуг:

* Предоставление жилых помещений по договорам социального найма
* Подготовка и выдача разрешений на строительство объектов капитального строительства
* Предоставление земельных участков для индивидуального жилищного строительства.

Менее всего респонденты удовлетворены показателем «Доступность информации о порядке предоставления услуги», который оценили в 4,25 балла, однако существенной дифференциации между разными подкритериями не отмечено.

1. **Оценка уровня качества услуг**

Среднее значение уровня качества по муниципальным услугам составило 4,2 балла, что можно оценить как «хорошо» (табл. 3). Наибольшую оценку качества заявители выставили по услуге «Предоставление жилых помещений по договорам социального найма» (4,83 балла).

Существенно ниже среднего оценили качество следующих услуг:

Прием заявлений, документов, а также постановка граждан на учет в качестве нуждающихся в жилых помещениях (3,78 балла);

Принятие документов, а также выдача решений о переводе или об отказе в переводе жилого помещения в нежилое помещение(3,67 балла)

Подготовка и выдача разрешения на строительство индивидуальных жилых домов (3,83 балла).

Таблица 3 – Уровень качества муниципальных услуг

| **Подкритерий качества услуг** | **2** | **3** | **5** | **6** | **7** | **9** | **10** | **11** | **12** | **17** | **18** | **Среднее значение** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Вежливость сотрудников, предоставляющих услугу | 5 | 4 | 5 | 4,5 | 4 | 3,5 | 5 | 4 | 4,25 | 4 | 4,5 | **4,34** |
| Комфортность оказания услуги | 5 | 3,67 | 5 | 4,5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4,25 | 4 | 4,5 | **4,36** |
| Качество оказания услуги (точность и правильность заполнения документов сотрудниками) | 4,5 | 3,67 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3,75 | 4 | 4 | **3,90** |
| ***Среднее значение*** | ***4,83*** | ***3,78*** | ***4,67*** | ***4,33*** | ***3,67*** | ***3,83*** | ***4,67*** | ***4,00*** | ***4,08*** | ***4,00*** | ***4,33*** | ***4,20*** |

Особенно недовольны заявители такой составляющей качества услуг как «точность и правильность заполнения документов сотрудниками».

1. **Оценка уровня административных барьеров**

Уровень административных барьеров определяется комплексом показателей:

***4.1. Количество документов в рамках предоставления услуги.***

В ходе мониторинга оценивалось, какое количество документов необходимо было предоставить заявителям, чтобы получить интересующую услугу. Фактические значения по всем муниципальным услугам представлены в табл. 4.

Таблица 4 – Количество документов, необходимых в рамках предоставления услуг

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Кол-во док-в** | **2** | **3** | **5** | **6** | **7** | **9** | **10** | **11** | **12** | **17** | **18** | **в целом по всем услугам** |
| минимум | 2 | 1 | 3 | 5 | 5 | 3 | 2 | 5 | 3 | 2 | 5 | **1** |
| среднее значение | 2 | 3,33 | 3,33 | 5 | 5 | 3,5 | 2 | 5 | 4,25 | 2,33 | 5 | **3,7** |
| максимум | 2 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 2 | 5 | 5 | 3 | 5 | **5** |

Согласно данным табл. 4 наибольшее количество документов (максимальное значение - до 5) предоставляли респонденты, обратившиеся за получением следующих услуг:

* Прием заявлений, документов, а также постановка граждан на учет в качестве нуждающихся в жилых помещениях
* Прием заявлений и выдача документов о согласовании переустройства и (или) перепланировки жилого помещения
* Принятие документов, а также выдача решений о переводе или об отказе в переводе жилого помещения в нежилое помещение
* Подготовка и выдача разрешений на ввод объектов капитального строительства в эксплуатацию
* Предоставление земельных участков для индивидуального жилищного строительства
* Признание жилых помещений муниципального жилищного фонда непригодными для проживания

Наименьшее количество документов (1 документ) также зафиксировано по услуге «Прием заявлений, документов, а также постановка граждан на учет в качестве нуждающихся в жилых помещениях».

***4.2. Количество обращений в инстанции (учреждения).***

В соответствии с целевыми индикаторами долгосрочной целевой программы «Снижение административных барьеров, оптимизация и повышение качества предоставления государственных и муниципальных услуг, в том числе на базе многофункциональных центров организации предоставления государственных и муниципальных услуг в Новосибирской области на 2011 - 2013 годы», утвержденной Постановлением Правительства Новосибирской области от 29.06.2011 № 281-п, на момент завершения ее реализации:

- среднее число обращений заявителя в орган государственной власти Новосибирской области (орган местного самоуправления) для получения одной государственной (муниципальной) услуги – 1;

- среднее число обращений заявителя в орган государственной власти Новосибирской области (орган местного самоуправления) для получения одной государственной (муниципальной) услуги, связанной со сферой предпринимательской деятельности – 2.

Среднее фактическое количество обращений заявителей в различные инстанции и учреждения для получения муниципальной услуги, выявленное в ходе мониторинга, представлено в табл. 5.

Таблица 5 – Количество обращений в инстанции (учреждения)

| **Кол-во инстанций** | **2** | **3** | **5** | **6** | **7** | **9** | **10** | **11** | **12** | **17** | **18** | **в целом по всем услугам** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| минимум | 1 | 1 | 1 | 2 | 3 | 2 | 1 | 2 | 1 | 1 | 2 | **1** |
| среднее значение | 1 | 2 | 1 | 2,5 | 3 | 2 | 1 | 2 | 1,75 | 1 | 2,5 | **1,8** |
| максимум | 1 | 3 | 1 | 3 | 3 | 2 | 1 | 2 | 2 | 1 | 3 | **3** |

Среднее количество обращений заявителей Чановского района в различные инстанции и учреждения составило почти 1,8 раза.

Наибольшее количество инстанций для сбора документов (до 3-х) заявители указали по услугам

* Прием заявлений, документов, а также постановка граждан на учет в качестве нуждающихся в жилых помещениях
* Прием заявлений и выдача документов о согласовании переустройства и (или) перепланировки жилого помещения
* Принятие документов, а также выдача решений о переводе или об отказе в переводе жилого помещения в нежилое помещение
* Признание жилых помещений муниципального жилищного фонда непригодными для проживания

Дважды в один и тот же орган заявителям пришлось обращаться только по услуге «Признание жилых помещений муниципального жилищного фонда непригодными для проживания» - на это указали половина опрошенных по данной услуге.

***4.3. Уровень временных издержек заявителей***

В среднем временные затраты на получение муниципальных услуг составили, по результатам опроса 4,2 дня (табл. 6).

Как показывает информация, представленная в табл. 6, сроки предоставления услуг достаточно небольшие. В то же время заявители отмечают нарушения нормативных сроков по услуге «Прием заявлений, постановка на учет и зачисление детей в общеобразовательные учреждения, реализующие основную образовательную программу дошкольного образования (детские сады).

Таблица 6 – Уровень временных издержек заявителей при получении муниципальной услуги, календарных дней

| **Срок получения услуги** | **2** | **3** | **5** | **6** | **7** | **9** | **10** | **11** | **12** | **17** | **18** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| ***нормативное значение*** | н/д | н/д | н/д | н/д | н/д | н/д | н/д | 84[[157]](#footnote-157) | н/д | 1[[158]](#footnote-158) | н/д |
| минимум | 1 | 1 | 1 | 1 | 7 | 7 | 3 | 5 | 5 | 1 | 5 |
| среднее значение | 1 | 4 | 1,33 | 3 | 7 | 8,5 | 3 | 5 | 6 | 1,33 | 6 |
| максимум | 1 | 7 | 2 | 5 | 7 | 10 | 3 | 5 | 7 | 2 | 7 |

Среднее фактическое значение показателя «Временные затраты на ожидание в очереди для подачи документов» составило 1,1 минуты и 1,89 минуты – для получения результата услуги (табл. 7).

Таблица 7 – Временные затраты заявителей на ожидание в очереди, минут

| **Время ожидания в очереди** | **2** | **3** | **5** | **6** | **7** | **9** | **10** | **11** | **12** | **17** | **18** | **по всем услугам** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| ***на подачу документов*** | | | | | | | | | | | | |
| ***нормативное значение*** | н/д | н/д | н/д | н/д | н/д | н/д | н/д | 30 | н/д | 30 | н/д | ***30*** |
| минимум | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 3 | 0 | 0 | 0 | 3 | ***0*** |
| среднее значение | 1 | 0,67 | 0 | 1 | 0 | 1 | 3 | 0 | 1,75 | 0,67 | 3 | ***1,10*** |
| максимум | 2 | 2 | 0 | 2 | 0 | 2 | 3 | 0 | 5 | 2 | 3 | ***5*** |
| ***для получения результата*** | | | | | | | | | | | | |
| ***нормативное значение*** | ***не установлено*** | | | | | | | | | | | |
| минимум | 1 | 0 | 2 | 1 | 4 | 0 | 2 | 3 | 1 | 0 | 1 | ***0*** |
| среднее значение | 1,5 | 1,33 | 2,33 | 2 | 4 | 1 | 2 | 3 | 1,25 | 1,33 | 1,5 | ***1,89*** |
| максимум | 2 | 2 | 3 | 3 | 4 | 2 | 2 | 3 | 2 | 3 | 2 | ***3*** |

Это существенно ниже, чем нормативно установленное значение времени ожидания (30 минут). Максимальное время ожидания, отмеченное хотя бы одним заявителем – 5 минут.

Время ожидания в очереди на получение результата услуги в регламентах муниципальных образований Чановского района не установлено

***4.4. Уровень финансовых издержек.***

Все услуги, попавшие в мониторинг, были предоставлены заявителям бесплатно.

В ходе мониторинга фактов мотивирования чиновников и (или) обращения к посредникам не выявлено.

1. **Проблемы заявителей при получении муниципальных услуг**

В среднем 91,7% опрошенных указали, что у них не возникло затруднений при получении рассматриваемых муниципальных услуг.

Среди остальных респондентов наибольшее недовольство вызывают сложность заполнения официальных бланков.

В качестве этапа, на котором у заявителей возникают основные сложности при получении услуг, 87,5% респондентов назвали этап сбора необходимых документов, остальные этапы (подача документов в орган, прохождение в органе, получение результата) затруднений у респондентов не вызывали.

Основным направлением повышения качества и доступности муниципальных услуг заявители видят предоставление услуг с использование сети Интернет (75% опрошенных по муниципальным услугам). 12,5% опрошенных назвали в качестве направления улучшения предоставления услуг налаживание взаимодействия между органами власти и изменение действующего законодательства (4,17%). За организацию предоставления услуг в МФЦ высказалось большинство опрошенных по государственным услугам.

1. **Общая оценка муниципальных услуг**

На вопрос «Удовлетворены ли вы качеством и доступностью предоставления муниципальной услуги?» дали утвердительный ответ 100% опрошенных по муниципальным услугам

*Интегральный* *уровень качества и доступности муниципальных услуг составил 85,48%* (табл. 8)

Таблица 8 – Интегральный уровень качества, %

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Номер услуги** | **2** | **3** | **5** | **6** | **7** | **9** | **10** | **11** | **12** | **17** | **18** |
| **Интегра-льный уровень качества** | 90,83 | 76,98 | 94,17 | 87,08 | 84,17 | 80,83 | 89,17 | 85,00 | 82,08 | 81,65 | 88,33 |

В целях повышения данного показателя может быть рекомендовано следующее:

1. Утверждение административных регламентов по всем муниципальным услугам, в том числе – поселенческим.

2. Размещение административных регламентов предоставления услуг на официальных сайтах органов местного самоуправления в сети Интернет

3. Организация предоставления услуг через Интернет.

4. Организация межведомственного обмена между органами власти

# ПРИЛОЖЕНИЕ 43. РЕЗУЛЬТАТЫ МОНИТОРИНГА КАЧЕСТВА И ДОСТУПНОСТИ МУНИЦИПАЛЬНЫХ УСЛУГ В ЧЕРЕПАНОВСКОМ РАЙОНЕ

## Черепановский район

|  |  |
| --- | --- |
| **Место проведения опроса:** | Администрация Черепановского района  Администрация г. Черепаново |
| **Общее количество опрошенных:** | 80 |
| из них по муниципальным услугам | 78 |

В соответствии с ТЗ в период с 20.02 по 28.02 был проведен мониторинг качества предоставления муниципальных услуг по перечню, определенному Заказчиком.

Исследование проводилось путем опроса получателей услуг непосредственно в точках предоставления услуг – администрациях Черепановского района и г. Черепаново.

В ходе проведения опроса получателей услуг Черепановского района в мониторинг попала государственная услуга: «Назначение и выплата ежемесячной денежной выплаты отдельным категориям граждан», а также следующие муниципальные услуги, предоставляемые в органах местного самоуправления на территории Черепановского района:

***в администрации муниципального района:***

1. Предоставление жилых помещений по договорам социального найма

2. Оказание социальной помощи

3. Предоставление разрешения на отклонение от предельных параметров разрешенного строительства, реконструкции объектов капитального строительства

4. Подготовка и выдача разрешения на строительство индивидуальных жилых домов

5. Подготовка и выдача разрешений на строительство объектов капитального строительства

6. Подготовка и выдача разрешений на ввод объектов капитального строительства в эксплуатацию

7. Предоставление земельных участков для индивидуального жилищного строительства

8. Подготовка и утверждение градостроительного плана земельного участка в виде отдельного документа

9. Прием заявлений, постановка на учет и зачисление детей в общеобразовательные учреждения, реализующие основную образовательную программу дошкольного образования (детские сады)

***в поселениях:***

10. Прием заявлений, документов, а также постановка граждан на учет в качестве нуждающихся в жилых помещениях

11. Прием заявлений и выдача документов о согласовании переустройства и (или) перепланировки жилого помещения

12. Выдача специальных разрешений на перевозку тяжеловесных и (или) крупногабаритных грузов по автомобильным дорогам местного значения

13. Присвоение, изменение и аннулирование адресов объектов недвижимости

Наиболее востребованной услугой в период мониторинга была услуга «Подготовка и выдача разрешения на строительство индивидуальных жилых домов» (21,8% опрошенных), а также «Прием заявлений, документов, а также постановка граждан на учет в качестве нуждающихся в жилых помещениях)» (16,67%).

Согласно данным, представленным администрацией Черепановского района, в 2012 году наиболее востребованной была услуга «Оказание социальной помощи» (681 936 обратившихся или 99,8% обратившихся). Однако, принимая во внимание численность жителей Черепановского района (47 720 чел.[[159]](#footnote-159)) в этом случае каждому жителю Черепановского района пришлось бы обратиться за получением социальной помощи в среднем 14,2 раза в год. Иначе говоря, муниципальному учреждению «Комплексный центр социального обслуживания населения» Черепановского района Новосибирской области пришлось ежедневно принимать по 2 700 человек для оказания помощи. В связи с этим данные в отношении востребованности услуги «Оказание социальной помощи были расценены Консультантом как сомнительные и для анализа не использовались.

Без учета данных по услуге «Оказание социальной помощи», наиболее востребованной является услуга «Прием заявлений, постановка на учет и зачисление детей в общеобразовательные учреждения, реализующие основную образовательную программу дошкольного образования (детские сады)» (53,% обратившихся) – табл. 1.

Таблица 1 – Востребованность муниципальных услуг по данным ОМСУ

| **№ п/п** | **Наименование муниципальной услуги** | **Кол-во обращений** | **Доля** |
| --- | --- | --- | --- |
| 2 | Предоставление жилых помещений по договорам социального найма | 55 | 4,70% |
| 3 | Прием заявлений, документов, а также постановка граждан на учет в качестве нуждающихся в жилых помещениях | н/д | 0,00% |
| 4 | Оформление и выдача микропроцессорной пластиковой карты «Социальная карта» | н/д | 0,00% |
| 5 | Оказание социальной помощи | н/д | 0,00% |
| 6 | Прием заявлений и выдача документов о согласовании переустройства и (или) перепланировки жилого помещения | н/д | 0,00% |
| 7 | Принятие документов, а также выдача решений о переводе или об отказе в переводе жилого помещения в нежилое помещение | н/д | 0,00% |
| 8 | Предоставление разрешения на отклонение от предельных параметров разрешенного строительства, реконструкции объектов капитального строительства | н/д | 0,00% |
| 9 | Подготовка и выдача разрешения на строительство индивидуальных жилых домов | 171 | 14,60% |
| 10 | Подготовка и выдача разрешений на строительство объектов капитального строительства | 11 | 0,94% |
| 11 | Подготовка и выдача разрешений на ввод объектов капитального строительства в эксплуатацию | 33 | 2,82% |
| 12 | Предоставление земельных участков для индивидуального жилищного строительства | 262 | 22,37% |
| 13 | Выдача специальных разрешений на перевозку тяжеловесных и (или) крупногабаритных грузов по автомобильным дорогам местного значения | н/д | 0,00% |
| 14 | Выдача специальных разрешений на перевозку опасных грузов по автомобильным дорогам местного значения | н/д | 0,00% |
| 15 | Присвоение, изменение и аннулирование адресов объектов недвижимости | н/д | 0,00% |
| 16 | Подготовка и утверждение градостроительного плана земельного участка в виде отдельного документа | 18 | 1,54% |
| 17 | Прием заявлений, постановка на учет и зачисление детей в общеобразовательные учреждения, реализующие основную образовательную программу дошкольного образования (детские сады) | 621 | 53,03% |
| 18 | Признание жилых помещений муниципального жилищного фонда непригодными для проживания | н/д | 0,00% |
|  | **ИТОГО** | 1 171 | 100,00% |

1. **Нормативно-правовое обеспечение муниципальных услуг**

По запросу Консультанта администрацией Черепановского района предоставлены сведения об утверждении административных регламентов предоставления муниципальных услуг по услугам районного уровня.

Органами местного самоуправления поселений Черепановского района сведения об административных регламентах не представлены.

Консультантом проведен анализ данных, размещенных на официальном сайте города Черепаново[[160]](#footnote-160) (табл. 2).

Таблица 2 – Уровень регламентации муниципальных услуг в Черепановском районе

| **№ п/п** | **Наименование муниципальной услуги** | **Уровень услуги** | **наличие регламента** |
| --- | --- | --- | --- |
| 2 | Предоставление жилых помещений по договорам социального найма | **Р** | **да** |
| 3 | Прием заявлений, документов, а также постановка граждан на учет в качестве нуждающихся в жилых помещениях | П | **нет** |
| 4 | Оформление и выдача микропроцессорной пластиковой карты «Социальная карта» | Р | **нет** |
| 5 | Оказание социальной помощи | **Р** | **да** |
| 6 | Прием заявлений и выдача документов о согласовании переустройства и (или) перепланировки жилого помещения | **П** | **да** |
| 7 | Принятие документов, а также выдача решений о переводе или об отказе в переводе жилого помещения в нежилое помещение | **П** | **да** |
| 8 | Предоставление разрешения на отклонение от предельных параметров разрешенного строительства, реконструкции объектов капитального строительства | Р/П | **да** |
| 9 | Подготовка и выдача разрешения на строительство индивидуальных жилых домов | **Р** | **да** |
| 10 | Подготовка и выдача разрешений на строительство объектов капитального строительства | **Р/П** | **да** |
| 11 | Подготовка и выдача разрешений на ввод объектов капитального строительства в эксплуатацию | **Р** | **да** |
| 12 | Предоставление земельных участков для индивидуального жилищного строительства | **Р** | **да** |
| 13 | Выдача специальных разрешений на перевозку тяжеловесных и (или) крупногабаритных грузов по автомобильным дорогам местного значения | **П** | **да** |
| 14 | Выдача специальных разрешений на перевозку опасных грузов по автомобильным дорогам местного значения | П | **не** |
| 15 | Присвоение, изменение и аннулирование адресов объектов недвижимости | **П** | **да** |
| 16 | Подготовка и утверждение градостроительного плана земельного участка в виде отдельного документа | **Р** | **да** |
| 17 | Прием заявлений, постановка на учет и зачисление детей в общеобразовательные учреждения, реализующие основную образовательную программу дошкольного образования (детские сады) | **Р** | **да** |
| 18 | Признание жилых помещений муниципального жилищного фонда непригодными для проживания | **П** | **да** |

Не утверждены регламенты по услугам:

1. Прием заявлений, документов, а также постановка граждан на учет в качестве нуждающихся в жилых помещениях;
2. Оформление и выдача микропроцессорной пластиковой карты «Социальная карта»;
3. Предоставление разрешения на отклонение от предельных параметров разрешенного строительства, реконструкции объектов капитального строительства;
4. Выдача специальных разрешений на перевозку опасных грузов по автомобильным дорогам местного значения».

По услуге «Подготовка и выдача разрешений на строительство объектов капитального строительства» выявлено *дублирование полномочий* – регламенты утверждены и на уровне района, и на уровне поселения, предмет регулирования при этом не разграничен.

В дальнейшем при оценке параметров качества и доступности предо­ставления муниципальных услуг на территории Черепановского района, в том числе при оценке уровня временных и финансовых издержек заявителей, использованы нормативные значения этих параметров, установленные в административных регламентах Черепановского района и г. Черепаново.

1. **Оценка доступности услуг**

Среднее значение уровня доступности по муниципальным услугам составило 3,96 балла по пятибалльной шкале, что можно оценить как «хорошо» (табл. 3).

Ниже среднего уровня респонденты также оценили доступность следующих услуг:

* Оказание социальной помощи
* Предоставление разрешения на отклонение от предельных параметров разрешенного строительства, реконструкции объектов капитального строительства
* Подготовка и выдача разрешения на строительство индивидуальных жилых домов
* Предоставление земельных участков для индивидуального жилищного строительства
* Подготовка и утверждение градостроительного плана земельного участка в виде отдельного документа.

Существенной дифференциации между разными подкритериями доступности услуг не отмечено.

Таблица 3 – Уровень доступности муниципальных услуг

| **Подкритерий доступности услуг** | **2** | **3** | **5** | **6** | **8** | **9** | **10** | **11** | **12** | **13** | **15** | **16** | **17** | **Среднее значение** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Доступность информации о порядке предоставления услуги | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3,94 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3,9 | 4 | 3,99 |
| Полнота и понятность предоставленной информации | 4 | 4,08 | 3,83 | 4 | 4 | 3,88 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3,9 | 4 | 3,98 |
| Удобство графика работы | 4,25 | 3,92 | 4 | 4 | 3,67 | 3,59 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3,8 | 4 | 3,94 |
| Получение информации о стадии рассмотрения обращения | 4 | 4,08 | 3,83 | 4 | 3,67 | 3,94 | 4 | 4 | 3,8 | 4 | 4 | 3,7 | 4,14 | 3,94 |
| ***Среднее значение*** | ***4,06*** | ***4,02*** | ***3,92*** | ***4,00*** | ***3,84*** | ***3,84*** | ***4,00*** | ***4,00*** | ***3,95*** | ***4,00*** | ***4,00*** | ***3,83*** | ***4,04*** | ***3,96*** |

Здесь и далее по Черепановскому району применяется следующая кодификация услуг:

*(2) Предоставление жилых помещений по договорам социального найма*

*(3) Прием заявлений, документов, а также постановка граждан на учет в качестве нуждающихся в жилых помещениях*

*(4) Оформление и выдача микропроцессорной пластиковой карты «Социальная карта»*

*(5) Оказание социальной помощи*

*(6) Прием заявлений и выдача документов о согласовании переустройства и (или) перепланировки жилого помещения*

*(8) Предоставление разрешения на отклонение от предельных параметров разрешенного строительства, реконструкции объектов капитального строительства*

*(9) Подготовка и выдача разрешения на строительство индивидуальных жилых домов*

*(10) Подготовка и выдача разрешений на строительство объектов капитального строительства*

*(12) Предоставление земельных участков для индивидуального жилищного строительства*

*(13) Выдача специальных разрешений на перевозку тяжеловесных и (или) крупногабаритных грузов по автомобильным дорогам местного значения*

*(15) Присвоение, изменение и аннулирование адресов объектов недвижимости*

*(16) Подготовка и утверждение градостроительного плана земельного участка в виде отдельного документа*

*(17) Прием заявлений, постановка на учет и зачисление детей в общеобразовательные учреждения, реализующие основную образовательную программу дошкольного образования (детские сады)*

1. **Оценка уровня качества услуг**

Среднее значение уровня качества по муниципальным услугам составило 4,06 балла, что можно оценить как «хорошо» (табл. 4).

Таблица 4 – Уровень качества муниципальных услуг

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Подкритерий качества услуг** | **2** | **3** | **5** | **6** | **8** | **9** | **10** | **11** | **12** | **13** | **15** | **16** | **17** | **Среднее значение** |
| Вежливость сотрудников, предоставляющих услугу | 4,25 | 4,23 | 4 | 4 | 4 | 4,24 | 4,17 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4,2 | 4,43 | 4,12 |
| Комфортность оказания услуги | 4 | 4,15 | 4 | 4 | 3,67 | 4,18 | 4,17 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4,3 | 4,14 | 4,12 |
| Качество оказания услуги (точность и правильность заполнения документов сотрудниками) | 4 | 3,85 | 3,67 | 4 | 4 | 3,88 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3,7 | 4 | 3,93 |
| ***Среднее значение*** | ***4,08*** | ***4,08*** | ***3,89*** | ***4,00*** | ***3,89*** | ***4,10*** | ***4,11*** | ***4,00*** | ***4,00*** | ***4,00*** | ***4,33*** | ***4,07*** | ***4,19*** | ***4,06*** |

Самую высокую оценку получило от заявителей качество услуги «Прием заявлений, постановка на учет и зачисление детей в общеобразовательные учреждения, реализующие основную образовательную программу дошкольного образования (детские сады)» (4,19).

Самую низкую – услуга «Оказание социальной помощи» (3,89 балла).

Наибольшие нарекания вызвала у заявителей такая составляющая качества услуг как «точность и правильность заполнения документов сотрудниками» (3,93 балла).

1. **Оценка уровня административных барьеров**

Уровень административных барьеров определяется комплексом показателей:

***4.1. Количество документов в рамках предоставления услуги.***

В ходе мониторинга оценивалось, какое количество документов необходимо было предоставить заявителям, чтобы получить интересующую услугу. Фактические значения по всем муниципальным услугам представлены в табл. 5.

Таблица 5 – Количество документов, необходимых в рамках предоставления услуг

| **Кол-во док-в** | **2** | **3** | **5** | **6** | **8** | **9** | **10** | **11** | **12** | **13** | **15** | **16** | **17** | **в целом по всем услугам** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| минимум | 5 | 1 | 1 | 3 | 3 | 1 | 3 | 6 | 4 | 1 | 7 | 3 | 1 | **1** |
| среднее значение | 6,25 | 4,23 | 2 | 3,5 | 6 | 5,35 | 4,17 | 6 | 7,4 | 1 | 7 | 6,4 | 2,57 | **4,76** |
| максимум | 10 | 9 | 5 | 4 | 10 | 8 | 6 | 6 | 12 | 1 | 7 | 16 | 4 | **12** |

Согласно данным табл. 5 наибольшее количество документов (максимальное значение - до 12) предоставляли респонденты, обратившиеся за получением услуги «Предоставление земельных участков для индивидуального жилищного строительства».

Несколько меньше (до 10 документов) – по услугам «Предоставление жилых помещений по договорам социального найма» и «Предоставление разрешения на отклонение от предельных параметров разрешенного строительства, реконструкции объектов капитального строительства».

Наименьшее количество документов (в среднем 2 документа) потребовалось предоставить заявителям, обратившимся за получением муниципальных услуг «Оказание социальной помощи».

***4.2. Количество обращений в инстанции (учреждения).***

В соответствии с целевыми индикаторами долгосрочной целевой программы «Снижение административных барьеров, оптимизация и повышение качества предоставления государственных и муниципальных услуг, в том числе на базе многофункциональных центров организации предоставления государственных и муниципальных услуг в Новосибирской области на 2011 - 2013 годы», утвержденной Постановлением Правительства Новосибирской области от 29.06.2011 № 281-п, на момент завершения ее реализации:

- среднее число обращений заявителя в орган государственной власти Новосибирской области (орган местного самоуправления) для получения одной государственной (муниципальной) услуги – 1;

- среднее число обращений заявителя в орган государственной власти Новосибирской области (орган местного самоуправления) для получения одной государственной (муниципальной) услуги, связанной со сферой предпринимательской деятельности – 2.

Среднее фактическое количество обращений заявителей в различные инстанции и учреждения для получения муниципальной услуги, выявленное в ходе мониторинга, представлено в табл. 6.

Таблица 6 – Количество обращений в инстанции (учреждения)

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Кол-во инстанций** | **2** | **3** | **5** | **6** | **8** | **9** | **10** | **11** | **12** | **13** | **15** | **16** | **17** | **в целом по всем услугам** |
| минимум | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 4 | 3 | 1 | 5 | 2 | 1 | **1** |
| среднее значение | 2 | 1,85 | 1,17 | 1,5 | 3 | 3,18 | 1,67 | 4 | 4,4 | 1 | 5 | 4,1 | 1 | **2,61** |
| максимум | 4 | 5 | 2 | 2 | 4 | 7 | 4 | 4 | 5 | 1 | 5 | 12 | 1 | **12** |

Среднее количество обращений заявителей Черепановского района в различные инстанции и учреждения составило почти 2,61 раза.

Наибольшее количество инстанций для сбора документов заявители указали по услуге «Подготовка и утверждение градостроительного плана земельного участка в виде отдельного документа» (до 12).

Также очень большое количество инстанций указали заявители, обращавшиеся за услугами «Подготовка и выдача разрешения на строительство индивидуальных жилых домов» (до 7) «Предоставление земельных участков для индивидуального жилищного строительства» (до 5).

В среднем 11,53% от общего числа респондентов отметили необходи­мость повторного обращения в один и тот же орган при получении услуги, количество повторных обращений в один и тот же орган составило 2 раза.

***4.3. Уровень временных издержек заявителей***

В среднем временные затраты на получение муниципальных услуг составили, по результатам опроса 107,4 дней (табл. 7).

Таблица 7 – Уровень временных издержек заявителей при получении муниципальной услуги, календарных дней

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Срок получения услуги** | **2** | **3** | **5** | **6** | **8** | **9** | **10** | **11** | **12** | **13** | **15** | **16** | **17** |
| ***нормативное значение*** | н/д[[161]](#footnote-161) | н/д | н/д | 45[[162]](#footnote-162) | н/д | н/д | 10[[163]](#footnote-163) | н/д | н/д | 42[[164]](#footnote-164) | н/д | н/д | н/д |
| минимум | 60 | 4 | 1 | 14 | 30 | 5 | 10 | 30 | 30 | 1 | 30 | 14 | 1 |
| среднее значение | 242,5 | 202,3 | 66,5 | 22 | 395 | 50,3 | 53,3 | 30 | 66 | 2,3 | 30 | 107,4 | 128,7 |
| максимум | 365 | 1 825 | 365 | 30 | 1 095 | 90 | 180 | 30 | 90 | 5 | 30 | 365 | 730 |

Как показывает информация, представленная в табл. 7, нормативные сроки нарушаются по услуге «Подготовка и выдача разрешений на строи­тельство объектов капитального строительства» (до 18 раз, в среднем – в 5, 3 раза). Следует также отметить услуги, по которым отсутствуют данные о нормативно установленных сроках, но фактические сроки превышают разумные значения:

* Предоставление жилых помещений по договорам социального найма (до 1 года);
* Прием заявлений, документов, а также постановка граждан на учет в качестве нуждающихся в жилых помещениях (до 5 лет);
* Оказание социальной помощи (до 1 года)
* Предоставление разрешения на отклонение от предельных параметров разрешенного строительства, реконструкции объектов капитального строительства (до 3 лет);
* Подготовка и утверждение градостроительного плана земельного участка в виде отдельного документа (до 1 года);
* Прием заявлений, постановка на учет и зачисление детей в общеобразовательные учреждения, реализующие основную образовательную программу дошкольного образования (детские сады) (до 2-х лет).

Среднее фактическое значение показателя «Временные затраты на ожидание в очереди для подачи документов» составило 7,04 минуты и 7,56 минуты – для получения результата услуги (табл. 8).

Таблица 8 – Временные затраты заявителей на ожидание в очереди, минут

| **Время ожидания в очереди** | **2** | **3** | **5** | **6** | **8** | **9** | | **10** | **11** | **12** | **13** | **15** | **16** | **17** | **по всем услугам** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| ***для подачи документов*** | | | | | | | | | | | | | | | |
| ***нормативное значение*** | н/д | н/д | н/д | 30 | н/д | н/д | 30 | | н/д | н/д | 30 | н/д | н/д | н/д | ***30*** |
| минимум | 0 | 0 | 5 | 10 | 5 | 5 | 0 | | 5 | 5 | 5 | 5 | 0 | 5 | ***0*** |
| среднее значение | 7,5 | 5,4 | 7,5 | 12,5 | 8,3 | 7,9 | 5 | | 5 | 8 | 6,7 | 5 | 5,5 | 7,14 | ***7,04*** |
| максимум | 15 | 20 | 15 | 15 | 10 | 15 | 10 | | 5 | 20 | 10 | 5 | 15 | 10 | ***20*** |
| ***для получения результата услуги*** | | | | | | | | | | | | | | | |
| ***нормативное значение*** | н/д | н/д | н/д | 15 | н/д | н/д | | 15 | н/д | н/д | н/д[[165]](#footnote-165) | н/д | н/д | н/д | ***15*** |
| минимум | 0 | 0 | 5 | 10 | 5 | 5 | | 0 | 5 | 5 | 5 | 5 | 0 | 5 | ***0*** |
| среднее значение | 7,5 | 5,4 | 9,2 | 10 | 10 | 8,24 | | 5 | 5 | 10 | 10 | 5 | 6,5 | 6,43 | ***7,56*** |
| максимум | 15 | 15 | 20 | 10 | 15 | 15 | | 10 | 5 | 15 | 15 | 5 | 15 | 10 | ***15*** |

Это ниже, чем нормативно установленное значение времени ожидания (30 минут и 15 минут соответственно). Максимальное время ожидания, отмеченное хотя бы одним заявителем – 20 минут.

Фактов превышения времени ожидания ни по одной услуге не установлено.

***4.4. Уровень финансовых издержек.***

Среднее значение фактических официальных расходов при получении муниципальных услуг составило 395,71 руб.

Таблица 9 – Сумма официальных расходов на получение услуги, руб.

| **Сумма затрат** | **2** | **3** | **5** | **6** | **8** | **9** | **10** | **11** | **12** | **13** | **15** | **16** | **17** | **по всем услугам** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| норматив | 0 | 0 | 0 | 0 | н/д | н/д | 0 | н/д | н/д | 1 000 | 0 | н/д | 0 | - |
| минимум | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 2 000 | 0 | 0 | 2 000 | 0 | 0 | 0 |
| среднее значение | 500 | 46,15 | 0 | 0 | 66,67 | 189,41 | 0 | 2 000 | 100 | 0 | 2 000 | 242 | 0 | 395,71 |
| максимум | 2 000 | 200 | 0 | 0 | 200 | 1 000 | 0 | 2 000 | 500 | 0 | 2 000 | 1000 | 0 | 2 000 |

Согласно данным табл. 9, наибольший уровень финансовых затрат (2000 руб.) заявителями отмечен по услугам:

* Предоставление жилых помещений по договорам социального найма
* Подготовка и выдача разрешений на ввод объектов капитального строительства в эксплуатацию
* Присвоение, изменение и аннулирование адресов объектов недвижимости

Отмечены затраты по услугам, которые в соответствии с законодательством предоставляются бесплатно:

* Предоставление жилых помещений по договорам социального найма
* Прием заявлений, документов, а также постановка граждан на учет в качестве нуждающихся в жилых помещениях
* Присвоение, изменение и аннулирование адресов объектов недвижимости.

В ходе мониторинга 34,62% респондентов указали на необходимость обращения к услугам посредников (сторонних организаций), в том числе – по услугам:

* Предоставление жилых помещений по договорам социального найма (50% опрошенных по данной услуге);
* Предоставление разрешения на отклонение от предельных параметров разрешенного строительства, реконструкции объектов капитального строительства (33%);
* Подготовка и выдача разрешения на строительство индивидуальных жилых домов (70%);
* Подготовка и выдача разрешений на строительство объектов капитального строительства (16,7%);
* Подготовка и выдача разрешений на ввод объектов капитального строительства в эксплуатацию (100%);
* Предоставление земельных участков для индивидуального жилищного строительства (40%);
* Присвоение, изменение и аннулирование адресов объектов недвижимости (100%);
* Прием заявлений, постановка на учет и зачисление детей в общеобразова­тельные учреждения, реализующие основную образовательную программу дошкольного образования (детские сады) (70%).

В качестве причин привлечения посредников большинство респондентов назвали сложность получения отдельных документов.

Затраты на услуги посредников составили, в среднем, 4 139,6 руб.

Таблица 10 – Затраты на услуги посредников (сторонних организаций), руб.

| **Сумма затрат** | **2** | **3** | **5** | **6** | **8** | **9** | **10** | **11** | **12** | **13** | **15** | **16** | **17** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| минимум | 1000 |  |  |  | 1000 | 0 | 2000 | 15 000 | 1000 |  | 5000 | 600 |  |
| среднее значение | 3000 |  |  |  | 1000 | 2 416,67 | 2000 | 15 000 | 2000 |  | 5000 | 2700 |  |
| максимум | 5000 |  |  |  | 1000 | 4000 | 2000 | 15 000 | 3000 |  | 5000 | 6000 |  |

Наибольшие затраты на услуги посредников отмечены по услуге Подготовка и выдача разрешений на ввод объектов капитального строительства в эксплуатацию (15 тыс. руб.)

В ходе мониторинга фактов мотивирования чиновников не выявлено.

1. **Проблемы заявителей при получении муниципальных услуг**

В среднем 77,5% опрошенных указали, что у них не возникло затруднений при получении рассматриваемых муниципальных услуг.

Среди остальных респондентов наибольшее недовольство хождение по многим кабинетам (рис. 1).

Рис. 1 – Затруднения при получении муниципальных услуг в Черепановском районе

В качестве этапа, на котором у заявителей возникают основные сложности при получении услуг, 58,8% респондентов назвали этап сбора необходимых документов, 46,2% - прохождение документов в органах власти, ещё 18,75% - получение результата услуги.

Основным направлением повышения качества и доступности муниципальных услуг предоставление услуг в МФЦ (70% опрошенных) и налаживание взаимодействия между органами (41,25%). Организацию предоставления услуги через Интернет указали в качестве направления повышения доступности услуг 20% респондентов.

1. **Общая оценка муниципальных услуг**

На вопрос «Удовлетворены ли вы качеством и доступностью предоставления муниципальной услуги?» дали утвердительный ответ 84,62% опрошенных, что является очень высоким показателем (табл. 11).

Таблица 11 – Общий уровень удовлетворенности, %

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Номер услуги** | **2** | **3** | **5** | **6** | **8** | **9** | **10** | **11** | **12** | **13** | **15** | **16** | **17** |
| **Уровень удовлетворенности** | 100 | 76,9 | 66,7 | 100 | 100 | 88,2 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 60 | 85,7 |

*Интегральный* *уровень качества и доступности муниципальных услуг составил 80,17%* (табл. 12)

Таблица 12 – Интегральный уровень качества, %

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Номер услуги** | **2** | **3** | **4** | **5** | **6** | **7** | **9** | **10** | **12** | **17** | **18** |
| **Интегра-льный уровень качества** | 81,46 | 80,97 | 78,05 | 80,00 | 77,25 | 79,38 | 81,13 | 80,00 | 79,50 | 80,00 | 83,33 |

В целях повышения данного показателя может быть рекомендовано следующее:

1. Размещение административных регламентов предоставления муниципальных услуг на официальных сайтах органов местного самоуправления в сети Интернет.
2. Организация предоставления муниципальных услуг в МФЦ
3. Внесение изменений в административные регламенты в целях:

* сокращения и приведение в соответствие с фактическими нормативно установленных сроков ожидания в очереди на подачу документов;
* установления нормативных сроков ожидания в очереди на получение результата услуги;

1. Организация межведомственного обмена между органами власти
2. Организация предоставления услуг с использованием сети Интернет.

# ПРИЛОЖЕНИЕ 44. РЕЗУЛЬТАТЫ МОНИТОРИНГА КАЧЕСТВА И ДОСТУПНОСТИ МУНИЦИПАЛЬНЫХ УСЛУГ В ЧИСТООЗЕРНОМ РАЙОНЕ

## Чистоозерный район

|  |  |
| --- | --- |
| **Место проведения опроса:** | Администрация Чистоозерного района  Администрация р.п. Чистоозерное |
| **Общее количество опрошенных:** | 35 |
| из них по муниципальным услугам | 22 |

В соответствии с ТЗ в период с 20.02 по 28.02 был проведен мониторинг качества предоставления муниципальных услуг по перечню, определенному Заказчиком.

Исследование проводилось путем опроса получателей услуг непосредственно в точках предоставления услуг – администрациях Чистоозерного района и р.п. Чистоозерное.

В ходе проведения опроса получателей услуг Чистоозерного района в мониторинг попали 2 государственные услуги: «Назначение и выплата ежемесячной денежной выплаты отдельным категориям граждан» и «Предоставление социальных выплат на строительство (приобретение) жилья в сельской местности Новосибирской области», а также следующие муниципальные услуги, предоставляемые в органах местного самоуправления на территории Чистоозерного района:

***в администрации муниципального района:***

1. Оказание социальной помощи

2. Прием заявлений, постановка на учет и зачисление детей в общеобразовательные учреждения, реализующие основную образовательную программу дошкольного образования (детские сады)

3. Подготовка и утверждение градостроительного плана земельного участка в виде отдельного документа

***в поселениях:***

4. Предоставление жилых помещений по договорам социального найма

5. Прием заявлений, документов, а также постановка граждан на учет в качестве нуждающихся в жилых помещениях

6. Прием заявлений и выдача документов о согласовании переустройства и (или) перепланировки жилого помещения

7. Принятие документов, а также выдача решений о переводе или об отказе в переводе жилого помещения в нежилое помещение

8. Подготовка и выдача разрешения на строительство индивидуальных жилых домов

9. Подготовка и выдача разрешений на ввод объектов капитального строительства в эксплуатацию

10. Предоставление разрешения на отклонение от предельных параметров разрешенного строительства, реконструкции объектов капитального строительства

11. Признание жилых помещений муниципального жилищного фонда непригодными для проживания

12. Выдача специальных разрешений на перевозку опасных грузов по автомобильным дорогам местного значения

13. Предоставление земельных участков для индивидуального жилищного строительства

Наиболее востребованной услугой в период мониторинга была государственная услуга «Назначение и выплата ежемесячной денежной выплаты отдельным категориям граждан» (34,3% от общего количества опрошенных), из числа муниципальных - услуга «Оказание социальной помощи» (11,4%) и «Прием заявлений и выдача документов о согласовании переустройства и (или) перепланировки жилого помещения)» (8,6%).

Данные о востребованности муниципальных услуг органами местного самоуправления Чистоозерного района не представлены.

1. **Нормативно-правовое обеспечение муниципальных услуг**

По запросу Консультанта органами местного самоуправления Чистоозерного района сведения об утверждении административных регламентов предоставления не предоставлены.

Анализ открытых источников позволил сделать вывод о том, что на официальных сайтах в сети Интернет административные регламенты предоставления муниципальных услуг по Чистоозерному району не представлены.

Таким образом, сделать вывод об уровне и качестве регламентации муниципальных услуг в Чистоозерном районе не представляется возможным.

1. **Оценка доступности услуг**

Среднее значение уровня доступности по муниципальным услугам составило 2,68 балла по пятибалльной шкале, что является очень низким показателем (табл. 1).

Максимальную оценку доступности (4,06 балла) заявители дали по услуге «Оказание социальной помощи».

Минимальную оценку (2,0 балла) – услуге «Признание жилых помещений муниципального жилищного фонда непригодными для проживания».

Относительно удовлетворены заявители такой составляющей доступности как «удобство графика работы» (2,99 балла), остальные составляющие вызвали недовольство респондентов.

1. **Оценка уровня качества услуг**

Среднее значение уровня качества по муниципальным услугам составило 3,16 балла, что несколько выше, ем оценка доступности и может быть описано как «удовлетворительно» (табл. 2).

Как и в отношении доступности, более всего заявители удовлетворены качеством услуги «Оказание социальной помощи» (4,17 балла).

Таблица 1 – Уровень доступности муниципальных услуг

| **Подкритерий доступности услуг** | **2** | **3** | **5** | **6** | **7** | **8** | **9** | **11** | **12** | **14** | **16** | **17** | **18** | **Среднее значение** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Доступность информации о порядке предоставления услуги | 2 | 2 | 3,75 | 2 | 2 | 3 | 3,5 | 2,5 | 3 | 2 | 2 | 2,5 | 2 | 2,48 |
| Полнота и понятность предоставленной информации | 2 | 2 | 4 | 2,67 | 2 | 2 | 3,5 | 2 | 3 | 2 | 3 | 2,5 | 2 | 2,51 |
| Удобство графика работы | 3 | 3 | 4,25 | 2,67 | 3 | 3 | 3,5 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3,5 | 2 | 2,99 |
| Получение информации о стадии рассмотрения обращения | 3 | 3 | 4,25 | 2,33 | 3 | 3 | 2,5 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2,5 | 2 | 2,74 |
| ***Среднее значение*** | ***2,50*** | ***2,50*** | ***4,06*** | ***2,42*** | ***2,50*** | ***2,75*** | ***3,25*** | ***2,63*** | ***3,00*** | ***2,25*** | ***2,25*** | ***2,75*** | ***2,00*** | ***2,68*** |

Здесь и далее по Чистоозерному району применяется следующая кодификация услуг:

*(2) Предоставление жилых помещений по договорам социального найма*

*(3) Прием заявлений, документов, а также постановка граждан на учет в качестве нуждающихся в жилых помещениях*

*(5) Оказание социальной помощи*

*(6) Прием заявлений и выдача документов о согласовании переустройства и (или) перепланировки жилого помещения*

*(7) Принятие документов, а также выдача решений о переводе или об отказе в переводе жилого помещения в нежилое помещение*

*(8) Предоставление разрешения на отклонение от предельных параметров разрешенного строительства, реконструкции объектов капитального строительства*

*(9) Подготовка и выдача разрешения на строительство индивидуальных жилых домов*

*(11) Подготовка и выдача разрешений на ввод объектов капитального строительства в эксплуатацию*

*(12) Предоставление земельных участков для индивидуального жилищного строительства*

*(14) Выдача специальных разрешений на перевозку опасных грузов по автомобильным дорогам местного значения*

*(16) Подготовка и утверждение градостроительного плана земельного участка в виде отдельного документа*

*(17) Прием заявлений, постановка на учет и зачисление детей в общеобразовательные учреждения, реализующие основную образовательную программу дошкольного образования (детские сады)*

*(18) Признание жилых помещений муниципального жилищного фонда непригодными для проживания*

Минимальную оценку (2 балла) получило от заявителей качество услуги «Признание жилых помещений муниципального жилищного фонда непригодными для проживания». Относительно удовлетворены заявители таким параметром качества услуг как вежливость сотрудников (3,6 балла), остальные параметры вызвали недовольство, особенно – точность и правильность заполнения документов сотрудниками (2,88 балла).

Таблица 2 – Уровень качества муниципальных услуг

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Подкритерий качества услуг** | **2** | **3** | **5** | **6** | **7** | **8** | **9** | **11** | **12** | **14** | **16** | **17** | **18** | **Среднее значение** |
| Вежливость сотрудников, предоставляющих услугу | 4 | 3 | 4,75 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3,5 | 3,5 | 4 | 4 | 4 | 2 | 3,60 |
| Комфортность оказания услуги | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3,00 |
| Качество оказания услуги (точность и правильность заполнения документов сотрудниками) | 2 | 3 | 3,75 | 2,67 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 2 | 2,88 |
| ***Среднее значение*** | ***3,00*** | ***3,00*** | ***4,17*** | ***3,22*** | ***2,67*** | ***3,33*** | ***3,00*** | ***3,17*** | ***3,17*** | ***3,33*** | ***3,67*** | ***3,33*** | ***2,00*** | ***3,16*** |

1. **Оценка уровня административных барьеров**

Уровень административных барьеров определяется комплексом показателей:

***4.1. Количество документов в рамках предоставления услуги.***

В ходе мониторинга оценивалось, какое количество документов необходимо было предоставить заявителям, чтобы получить интересующую услугу. Фактические значения по всем муниципальным услугам представлены в табл. 3.

Таблица 3 – Количество документов, необходимых в рамках предоставления услуг

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Кол-во док-в** | **2** | **3** | **5** | **6** | **7** | **8** | **9** | **11** | **12** | **14** | **16** | **17** | **18** | **в целом по всем услугам** |
| минимум | 12 | 9 | 3 | 7 | 10 | 18 | 12 | 15 | 15 | 11 | 12 | 4 | 16 | **3** |
| среднее значение | 12 | 9 | 3,75 | 11 | 10 | 18 | 14 | 17,5 | 15,5 | 11 | 12 | 5 | 16 | **11,9** |
| максимум | 12 | 9 | 4 | 15 | 10 | 18 | 16 | 20 | 16 | 11 | 12 | 6 | 16 | **20** |

Согласно данным табл. 3 наибольшее количество документов (максимальное значение - до 20) предоставляли респонденты, обратившиеся за получением услуги «Подготовка и выдача разрешений на ввод объектов капитального строительства в эксплуатацию». Немногим меньше – до 18 – по услуге «Предоставление разрешения на отклонение от предельных параметров разрешенного строительства, реконструкции объектов капитального строительства», также очень большой пакет документов (до 16) требовалось собрать заявителям для получения следующих услуг:

* Подготовка и выдача разрешений на строительство объектов капитального строительства;
* Признание жилых помещений муниципального жилищного фонда непригодными для проживания.

Наименьшее количество документов (в среднем 3,75 документа) потребовалось предоставить заявителям, обратившимся за получением муниципальных услуг «Оказание социальной помощи».

***4.2. Количество обращений в инстанции (учреждения).***

В соответствии с целевыми индикаторами долгосрочной целевой программы «Снижение административных барьеров, оптимизация и повышение качества предоставления государственных и муниципальных услуг, в том числе на базе многофункциональных центров организации предоставления государственных и муниципальных услуг в Новосибирской области на 2011 - 2013 годы», утвержденной Постановлением Правительства Новосибирской области от 29.06.2011 № 281-п, на момент завершения ее реализации:

- среднее число обращений заявителя в орган государственной власти Новосибирской области (орган местного самоуправления) для получения одной государственной (муниципальной) услуги – 1;

- среднее число обращений заявителя в орган государственной власти Новосибирской области (орган местного самоуправления) для получения одной государственной (муниципальной) услуги, связанной со сферой предпринимательской деятельности – 2.

Среднее фактическое количество обращений заявителей в различные инстанции и учреждения для получения муниципальной услуги, выявленное в ходе мониторинга, представлено в табл. 4.

Таблица 4 – Количество обращений в инстанции (учреждения)

| **Кол-во инстанций** | **2** | **3** | **5** | **6** | **7** | **8** | **9** | **11** | **12** | **14** | **16** | **17** | **18** | **в целом по всем услугам** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| минимум | 7 | 7 | 3 | 5 | 7 | 7 | 7 | 10 | 8 | 7 | 6 | 3 | 8 | **3** |
| среднее значение | 7 | 7 | 3 | 7 | 7 | 7 | 7 | 11 | 10 | 7 | 6 | 3,5 | 8 | **7,0** |
| максимум | 7 | 7 | 3 | 10 | 7 | 7 | 7 | 12 | 12 | 7 | 6 | 4 | 8 | **12** |

Среднее количество обращений заявителей Чистоозерного района в различные инстанции и учреждения составило 7 раз.

Наибольшее количество инстанций для сбора документов заявители указали по услугам «Подготовка и выдача разрешений на ввод объектов капитального строительства в эксплуатацию и «Предоставление земельных участков для индивидуального жилищного строительства» (12).

В целом 55,54% от общего числа респондентов отметили необходимость повторного обращения в один и тот же орган при получении услуги, такое отмечено по услугам:

* Оказание социальной помощи
* Прием заявлений и выдача документов о согласовании переустройства и (или) перепланировки жилого помещения
* Принятие документов, а также выдача решений о переводе или об отказе в переводе жилого помещения в нежилое помещение
* Предоставление разрешения на отклонение от предельных параметров разрешенного строительства, реконструкции объектов капитального строительства
* Подготовка и выдача разрешений на ввод объектов капитального строительства в эксплуатацию
* жилищного строительства
* Подготовка и утверждение градостроительного плана земельного участка в виде отдельного документа
* Прием заявлений, постановка на учет и зачисление детей в общеобразовательные учреждения, реализующие основную образовательную программу дошкольного образования (детские сады)

Количество повторных обращений составило в среднем 2,3 раза – а по услуге «Предоставление разрешения на отклонение от предельных параметров разрешенного строительства, реконструкции объектов капитального строительства», количество повторных обращений в один и тот же орган составило 4 раза.

***4.3. Уровень временных издержек заявителей***

В среднем временные затраты на получение муниципальных услуг составили, по результатам опроса 119,7 дней (табл. 5).

Таблица 5 – Уровень временных издержек заявителей при получении муниципальной услуги, календарных дней

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Срок получения услуги** | **2** | **3** | **5** | **6** | **7** | **8** | **9** | **11** | **12** | **14** | **16** | **17** | **18** |
| минимум | 180 | 30 | 3 | 30 | 150 | 200 | 65 | 90 | 210 | 30 | 270 | 4 | 120 |
| среднее значение | 180 | 30 | 10,25 | 111,67 | 150 | 200 | 92,5 | 90 | 255 | 30 | 270 | 17 | 120 |
| максимум | 180 | 30 | 30 | 215 | 150 | 200 | 120 | 90 | 300 | 30 | 270 | 30 | 120 |

Соответствие фактических сроков предоставления муниципальных услуг оценить не представляется возможным, поскольку органами местного самоуправления Чистоозерного района не представлены административные регламенты предоставления муниципальных услуг.

В то же время следует отметить, что по практически по всем услугам (за исключением услуг «Оказание социальной помощи», «Выдача специальных разрешений на перевозку опасных грузов по автомобильным дорогам местного значения» и «Прием заявлений, постановка на учет и зачисление детей в общеобразовательные учреждения, реализующие основную образовательную программу дошкольного образования (детские сады)» выявлены крайне продолжительные сроки предоставления услуг – от 3-х до 10-ти месяцев.

Среднее фактическое значение показателя «Временные затраты на ожидание в очереди для подачи документов» составило 12,5 минут и 12,9 минуты – для получения результата услуги (табл. 6).

Таблица 6 – Временные затраты заявителей на ожидание в очереди, минут

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Время ожидания в очереди** | **2** | **3** | **5** | **6** | **7** | **8** | **9** | **11** | **12** | **14** | **16** | **17** | **18** | **по всем услугам** |
| ***для получения результата*** | | | | | | | | | | | | | | |
| минимум | 10 | 10 | 5 | 10 | 10 | 15 | 15 | 15 | 15 | 10 | 15 | 10 | 10 | ***5*** |
| среднее значение | 10 | 10 | 8,75 | 13,33 | 10 | 15 | 17,5 | 15 | 15 | 10 | 15 | 12,5 | 10 | ***12,5*** |
| максимум | 10 | 10 | 10 | 15 | 10 | 15 | 20 | 15 | 15 | 10 | 15 | 15 | 10 | ***20*** |
| ***для получения результата*** | | | | | | | | | | | | | | |
| минимум | 10 | 10 | 5 | 10 | 17 | 10 | 15 | 15 | 10 | 15 | 10 | 10 | 15 | ***5*** |
| среднее значение | 10 | 10 | 7,5 | 13,33 | 17 | 10 | 20 | 15 | 12,5 | 15 | 10 | 12,5 | 15 | ***12,9*** |
| максимум | 10 | 10 | 10 | 15 | 17 | 10 | 25 | 15 | 15 | 15 | 10 | 15 | 15 | ***25*** |

Максимальное время ожидания, отмеченное хотя бы одним заявителем – 25 минут.

***4.4. Уровень финансовых издержек.***

Среднее значение фактических официальных расходов при получении муниципальных услуг составило 10 582,1 руб. (табл.7).

Наибольший уровень финансовых затрат заявителей отмечен по услуге «Подготовка и выдача разрешений на ввод объектов капитального строительства в эксплуатацию» и составил 20 000 руб.

Немногим меньше (17 000 руб.) составили затраты заявителей по услуге «Предоставление жилых помещений по договорам социального найма», а также по услуге «Выдача специальных разрешений на перевозку опасных грузов по автомобильным дорогам местного значения» (16 000 руб.)

Таблица 7 – Сумма официальных расходов на получение услуги, руб.

| **Сумма затрат** | **2** | **3** | **5** | **6** | **7** | **8** | **9** | **11** | **12** | **14[[166]](#footnote-166)** | **16** | **17** | **18** | **по всем услугам** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| минимум | 17 000,0 | 0,0 | 0,0 | 3 200,0 | 15 000,0 | 13 000,0 | 7 500,0 | 17 000,0 | 7 500,0 | 16 000,0 | 20 000,0 | 0,0 | 6 000,0 | 0,0 |
| среднее значение | 17 000,0 | 0,0 | 0,0 | 10 066,7 | 15 000,0 | 13 000,0 | 11 250,0 | 18 500,0 | 10 750,0 | 16 000,0 | 20 000,0 | 0,0 | 6 000,0 | **10 582,1** |
| максимум | 17 000,0 | 0,0 | 0,0 | 15 000,0 | 15 000,0 | 13 000,0 | 15 000,0 | 20 000,0 | 14 000,0 | 16 000,0 | 20 000,0 | 0,0 | 6 000,0 | 20 000,0 |

Также весьма существенными (по 15 000 руб.) были затраты по услугам:

* Прием заявлений и выдача документов о согласовании переустройства и (или) перепланировки жилого помещения,
* Принятие документов, а также выдача решений о переводе или об отказе в переводе жилого помещения в нежилое помещение,
* Подготовка и выдача разрешения на строительство индивидуальных жилых домов.

В ходе мониторинга респонденты указали на необходимость обращения к услугам посредников (сторонних организаций) по следующим услугам (табл.8):

Таблица 8 – Сумма затрат на услуги посредников (сторонних организаций), руб.

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Сумма затрат** | **2** | **3** | **5** | **6** | **7** | **8** | **9** | **11** | **12** | **14** | **16** | **17** | **18** | **по всем услугам** |
| минимум | 15 000,0 |  |  | 12 000,0 | 15 000,0 | 15 000,0 |  |  | 10 000,0 | 15 000,0 | 15 000,0 |  | 12 000,0 | 0,0 |
| среднее значение | 15 000,0 |  |  | 12 000,0 | 15 000,0 | 15 000,0 |  |  | 10 000,0 | 15 000,0 | 15 000,0 |  | 12 000,0 | **13,625,6** |
| максимум | 15 000,0 |  |  | 12 000,0 | 15 000,0 | 15 000,0 |  |  | 10 000,0 | 15 000,0 | 15 000,0 |  | 12 000,0 | 15 000,0 |

В качестве причин привлечения посредников респонденты назвали:

* сложность прохождения всех процедур получения услуги
* сложность получения отдельных документов
* желание обеспечить более качественное и оперативное оформление документов.

Никто из респондентов не указал, что посредник был предложен как условие получения результата.

В ходе мониторинга фактов мотивирования чиновников не выявлено.

1. **Проблемы заявителей при получении муниципальных услуг**

Только 18,18% опрошенных указали, что у них не возникло затруднений при получении рассматриваемых муниципальных услуг, причем относилось это только к 2-м услугам:

* Оказание социальной помощи
* Подготовка и утверждение градостроительного плана земельного участка в виде отдельного документа

По остальным услугам респонденты выразили недовольство, причины которого представлены на рис. 1.

В качестве этапа, на котором у заявителей возникают основные сложности при получении услуг, практически все заявители назвали все этапы получения услуг – от сбора документов до получения результата услуги.

Основным направлением повышения качества и доступности муниципальных услуг заявители видят налаживание взаимодействия между органами власти (36,74% опрошенных) и изменение действующего законодательства (48,86%).

Рис. 1 – Затруднения при получении муниципальных услуг в Чистоозерном районе

1. **Общая оценка муниципальных услуг**

На вопрос «Удовлетворены ли вы качеством и доступностью предоставления муниципальной услуги?» дали утвердительный ответ 27,3% опрошенных, что является крайне низким показателем.

*Интегральный* *уровень качества и доступности муниципальных услуг составил 58,4%* (табл. 9)

Таблица 9 – Интегральный уровень качества, %

| **Номер услуги** | **2** | **3** | **5** | **6** | **7** | **8** | **9** | **11** | **12** | **14** | **16** | **17** | **18** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Интегральный уровень качества** | 55 | 82,3 | 56,4 | 51,7 | 60,8 | 62,5 | 57,9 | 61,7 | 55,8 | 59,2 | 60,8 | 40 | 55 |

В целях повышения данного показателя может быть рекомендовано следующее:

1. Утверждение и размещение на официальных сайтах органов местного самоуправления административных регламентов предоставления услуг

2. Расширение способов информирования заявителей о порядке и условиях предоставления муниципальных услуг.

3. Организация межведомственного взаимодействия между органами государственной власти, органами местного самоуправления и подведомственными организациями

4. Повышение квалификации муниципальных служащих, занятых на приеме заявителей по муниципальным услугам

5. Организация предоставления муниципальных услуг в МФЦ.

# ПРИЛОЖЕНИЕ 45. РЕЗУЛЬТАТЫ МОНИТОРИНГА КАЧЕСТВА И ДОСТУПНОСТИ МУНИЦИПАЛЬНЫХ УСЛУГ В ЧУЛЫМСКОМ РАЙОНЕ

## Чулымский район

|  |  |
| --- | --- |
| **Место проведения опроса:** | Администрация Чулымского района  Администрация г. Чулым |
| **Общее количество опрошенных:** | 40 |
| из них по муниципальным услугам | 28 |

В соответствии с ТЗ в период с 20.02 по 28.02 был проведен мониторинг качества предоставления муниципальных услуг по перечню, определенному Заказчиком.

Исследование проводилось путем опроса получателей услуг непосредственно в точках предоставления услуг – администрациях Чулымского района и г. Чулым.

В ходе проведения опроса получателей услуг Чулымского района в мониторинг попала государственная услуга «Назначение и выплата ежемесячной денежной выплаты отдельным категориям граждан», а также следующие муниципальные услуги, предоставляемые в органах местного самоуправления на территории Чулымского района:

***в администрации муниципального района:***

1. Оказание социальной помощи

2. Предоставление земельных участков для индивидуального жилищного строительства

3. Прием заявлений, постановка на учет и зачисление детей в общеобразовательные учреждения, реализующие основную образовательную программу дошкольного образования (детские сады)

***в поселениях:***

4. Предоставление жилых помещений по договорам социального найма

5. Прием заявлений, документов, а также постановка граждан на учет в качестве нуждающихся в жилых помещениях

6. Прием заявлений и выдача документов о согласовании переустройства и (или) перепланировки жилого помещения

7. Принятие документов, а также выдача решений о переводе или об отказе в переводе жилого помещения в нежилое помещение

8. Подготовка и выдача разрешения на строительство индивидуальных жилых домов

9. Присвоение, изменение и аннулирование адресов объектов недвижимости

10. Признание жилых помещений муниципального жилищного фонда непригодными для проживания

Наиболее востребованной услугой в период мониторинга была государственная услуга «Назначение и выплата ежемесячной денежной выплаты отдельным категориям граждан» (30%), а также муниципальные услуги «Оказание социальной помощи» (22,5% опрошенных), а также «Прием заявлений, постановка на учет и зачисление детей в общеобразовательные учреждения, реализующие основную образовательную программу дошкольного образования (детские сады)» (15%).

Согласно данным, представленным органами местного самоуправления, в 2012 году наиболее востребованными были следующие услуги (табл.1):

* Подготовка и выдача разрешения на строительство индивидуальных жилых домов (27,46% обратившихся);
* Прием заявлений, постановка на учет и зачисление детей в общеобразовательные учреждения, реализующие основную образовательную программу дошкольного образования (детские сады) (15,98%)

Таблица 1 – Востребованность муниципальных услуг по данным ОМСУ

| **№ п/п** | **Наименование муниципальной услуги** | **Кол-во обращений** | **Доля** |
| --- | --- | --- | --- |
| 2 | Предоставление жилых помещений по договорам социального найма | 85 | 10,06% |
| 3 | Прием заявлений, документов, а также постановка граждан на учет в качестве нуждающихся в жилых помещениях | 6 | 0,71% |
| 4 | Оформление и выдача микропроцессорной пластиковой карты «Социальная карта» | 0 | 0,00% |
| 5 | Оказание социальной помощи | 0 | 0,00% |
| 6 | Прием заявлений и выдача документов о согласовании переустройства и (или) перепланировки жилого помещения | 1 | 0,12% |
| 7 | Принятие документов, а также выдача решений о переводе или об отказе в переводе жилого помещения в нежилое помещение | 8 | 0,95% |
| 8 | Предоставление разрешения на отклонение от предельных параметров разрешенного строительства, реконструкции объектов капитального строительства | 0 | 0,00% |
| 9 | Подготовка и выдача разрешения на строительство индивидуальных жилых домов | 232 | 27,46% |
| 10 | Подготовка и выдача разрешений на строительство объектов капитального строительства | 130 | 15,38% |
| 11 | Подготовка и выдача разрешений на ввод объектов капитального строительства в эксплуатацию | 2 | 0,24% |
| 12 | Предоставление земельных участков для индивидуального жилищного строительства | 162 | 19,17% |
| 13 | Выдача специальных разрешений на перевозку тяжеловесных и (или) крупногабаритных грузов по автомобильным дорогам местного значения | 0 | 0,00% |
| 14 | Выдача специальных разрешений на перевозку опасных грузов по автомобильным дорогам местного значения | 0 | 0,00% |
| 15 | Присвоение, изменение и аннулирование адресов объектов недвижимости | 83 | 9,82% |
| 16 | Подготовка и утверждение градостроительного плана земельного участка в виде отдельного документа | 1 | 0,12% |
| 17 | Прием заявлений, постановка на учет и зачисление детей в общеобразовательные учреждения, реализующие основную образовательную программу дошкольного образования (детские сады) | 135 | 15,98% |
| 18 | Признание жилых помещений муниципального жилищного фонда непригодными для проживания | 0 | 0,00% |
|  | **ИТОГО** | **845** | **100,00%** |

Ни в одном поселении Чулымского района 2012 году не отмечено обращений по следующим услугам:

1. Оформление и выдача микропроцессорной пластиковой карты «Социальная карта»

2. Оказание социальной помощи

3. Предоставление разрешения на отклонение от предельных параметров разрешенного строительства, реконструкции объектов капитального строительства

4. Выдача специальных разрешений на перевозку тяжеловесных и (или) крупногабаритных грузов по автомобильным дорогам местного значения

5. Выдача специальных разрешений на перевозку опасных грузов по автомобильным дорогам местного значения

6. Признание жилых помещений муниципального жилищного фонда непригодными для проживания.

1. **Нормативно-правовое обеспечение муниципальных услуг**

По запросу Консультанта органами местного самоуправления Чулымского района предоставлены сведения об утверждении административных регламентов предоставления муниципальных услуг всеми поселениями на территории Чулымского района, а также по услугам районного уровня.

В среднем, в каждом поселении утверждено по 4-5 регламентов по обследуемым 17 услугам (табл. 2).

Таблица 2 – Уровень регламентации муниципальных услуг в Чулымском районе

| **№ п/п** | **Наименование муниципальной услуги** | **всего регламен­тов** | **уровень регламентации** |
| --- | --- | --- | --- |
| 2 | Предоставление жилых помещений по договорам социального найма | 8 | 61,54% |
| 3 | Прием заявлений, документов, а также постановка граждан на учет в качестве нуждающихся в жилых помещениях | 10 | 76,92% |
| 4 | Оформление и выдача микропроцессорной пластиковой карты «Социальная карта» |  | 0,00% |
| 5 | Оказание социальной помощи |  | 0,00% |
| 6 | Прием заявлений и выдача документов о согласовании переустройства и (или) перепланировки жилого помещения | 3 | 23,08% |
| 7 | Принятие документов, а также выдача решений о переводе или об отказе в переводе жилого помещения в нежилое помещение | 6 | 46,15% |
| 8 | Предоставление разрешения на отклонение от предельных параметров разрешенного строительства, реконструкции объектов капитального строительства | 2 | 15,38% |
| 9 | Подготовка и выдача разрешения на строительство индивидуальных жилых домов | 6 | 46,15% |
| 10 | Подготовка и выдача разрешений на строительство объектов капитального строительства | 4 | 30,77% |
| 11 | Подготовка и выдача разрешений на ввод объектов капитального строительства в эксплуатацию | 5 | 38,46% |
| 12 | Предоставление земельных участков для индивидуального жилищного строительства | 0 | 0,00% |
| 13 | Выдача специальных разрешений на перевозку тяжеловесных и (или) крупногабаритных грузов по автомобильным дорогам местного значения | 1 | 7,69% |
| 14 | Выдача специальных разрешений на перевозку опасных грузов по автомобильным дорогам местного значения | 0 | 0,00% |
| 15 | Присвоение, изменение и аннулирование адресов объектов недвижимости | 8 | 61,54% |
| 16 | Подготовка и утверждение градостроительного плана земельного участка в виде отдельного документа | 5 | 38,46% |
| 17 | Прием заявлений, постановка на учет и зачисление детей в общеобразовательные учреждения, реализующие основную образовательную программу дошкольного образования (детские сады) | 1 | 100,00% |
| 18 | Признание жилых помещений муниципального жилищного фонда непригодными для проживания | 2 | 15,38% |

Набольшее количество регламентов (по 7) принято в Куликовском и Чикманском сельсоветах, по 6 регламентов – в Кокошинском, Кабинетном, Иткульском и Ужанихинском сельсоветах.

Наименьший уровень регламентации – по услугам Чулымского района и Каякского и Осиновского сельсоветов (по 1 регламенту).

Наиболее высокий уровень регламентации (76,9%) отмечается по поселенческой услуге «Прием заявлений, документов, а также постановка граждан на учет в качестве нуждающихся в жилых помещениях».

Ни в одном из поселений Чулымского района не утверждены регламенты по услуге «Выдача специальных разрешений на перевозку опасных грузов по автомобильным дорогам местного значения».

Выборочный анализ качества административных регламентов позволил выявить следующие недостатки:

* *отсутствие единообразия при исчислении сроков предоставления услуг* – в одном и том же поселении по одним услугам сроки исчисляются в календарных днях, по другим – в рабочих. Такой подход ухудшает понимание регламентов заявителями;
* *не указано начало исчисления сроков*, либо *в качестве даты начала исчисления сроков приводится дата, неясная для заявителя* (внутренние сроки администрации), что приводит к неоднозначному толкованию и некорректному их исчислению заявителями;
* *по ряду муниципальных услуг указаны заведомо неверные сведения о размере платы за предоставление услуги или за услуги, необходимые и обязательные для получения муниципальной услуги.* По услугам «Прием заявлений и выдача документов о согласовании переустройства и (или) перепланировки жилого помещения», «Принятие документов, а также выдача решений о переводе или об отказе в переводе жилого помещения в нежилое помещение», «Подготовка и выдача разрешения на строительство индивидуальных жилых домов», «Подготовка и выдача разрешений на строительство объектов капитального строительства», «Подготовка и выдача разрешений на ввод объектов капитального строительства в эксплуатацию» в административных регламентах указывается, что услуги, необходимые и обязательные для получения муниципальных услуг, предоставляются бесплатно, в то время как для получения указанных услуг требуется изготовление проектной документации, которое осуществляется по рыночным ценам.

В дальнейшем при оценке параметров качества и доступности предо­ставления муниципальных услуг органами местного самоуправления Чулымского района, в том числе при оценке уровня временных и финансовых издержек заявителей, использованы нормативные значения этих параметров, установленные в административных регламентах г.Чулым.

1. **Оценка доступности услуг**

Среднее значение уровня доступности по муниципальным услугам составило 3,45 балла по пятибалльной шкале, что можно оценить как «удовлетворительно» (табл. 3).

Таблица 3 – Уровень доступности муниципальных услуг

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Подкритерий доступности услуг** | **2** | **3** | **5** | **6** | **7** | **9** | **12** | **15** | **17** | **18** | **Среднее значение** |
| Доступность информации о порядке предоставления услуги | 2 | 2 | 3,67 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4,33 | 3 | 3,41 |
| Полнота и понятность предоставленной информации | 2 | 2 | 3,67 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4,33 | 2 | 3,33 |
| Удобство графика работы | 3 | 2 | 3,78 | 2 | 4 | 4 | 2,8 | 3 | 3,83 | 4 | 3,35 |
| Получение информации о стадии рассмотрения обращения | 3 | 3 | 3,78 | 3 | 4 | 4 | 3,4 | 4 | 4,33 | 4 | 3,72 |
| ***Среднее значение*** | ***2,50*** | ***2,25*** | ***3,73*** | ***2,75*** | ***4,00*** | ***4,00*** | ***3,05*** | ***3,75*** | ***4,21*** | ***3,25*** | ***3,45*** |

Здесь и далее по Чулымскому району применяется следующая кодификация услуг:

*(2) Предоставление жилых помещений по договорам социального найма*

*(3) Прием заявлений, документов, а также постановка граждан на учет в качестве нуждающихся в жилых помещениях*

*(5) Оказание социальной помощи*

*(6) Прием заявлений и выдача документов о согласовании переустройства и (или) перепланировки жилого помещения*

*(7) Принятие документов, а также выдача решений о переводе или об отказе в переводе жилого помещения в нежилое помещение*

*(9) Подготовка и выдача разрешения на строительство индивидуальных жилых домов*

*(12) Предоставление земельных участков для индивидуального жилищного строительства*

*(15) Присвоение, изменение и аннулирование адресов объектов недвижимости*

*(17) Прием заявлений, постановка на учет и зачисление детей в общеобразовательные учреждения, реализующие основную образовательную программу дошкольного образования (детские сады)*

*(18) Признание жилых помещений муниципального жилищного фонда непригодными для проживания*

Наибольшую оценку доступности (4,21 балла) заявители дали по услуге «Прием заявлений, постановка на учет и зачисление детей в общеобразовательные учреждения, реализующие основную образовательную программу дошкольного образования (детские сады)». Также существенно выше среднего заявители оценили доступность услуг «Принятие документов, а также выдача решений о переводе или об отказе в переводе жилого помещения в нежилое помещение» и «Подготовка и выдача разрешения на строительство индивидуальных жилых домов» (по 4 балла).

Самую низку оценку (2,25 балла) – получила от респондентов доступность услуги «Предоставление жилых помещений по договорам социального найма». Низкие оценки по критерию «доступность» заявители поставили также по услугам «Прием заявлений, документов, а также постановка граждан на учет в качестве нуждающихся в жилых помещениях» (2,25 балла) и «Прием заявлений и выдача документов» (2,75 балла).

Менее всего респонденты удовлетворены показателем «Полнота и понятность предоставленной информации», который оценили в 3,33 балла, однако существенной дифференциации между разными подкритериями не отмечено.

1. **Оценка уровня качества услуг**

Среднее значение уровня качества по муниципальным услугам составило 4 балла, что можно оценить как «хорошо» (табл. 4).

Таблица 4 – Уровень качества муниципальных услуг

| **Подкритерий качества услуг** | **2** | **3** | **5** | **6** | **7** | **9** | **12** | **15** | **17** | **18** | **Среднее значение** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Вежливость сотрудников, предоставляющих услугу | 3 | 3 | 3,78 | 3 | 3 | 4 | 3,2 | 4 | 4,33 | 3 | 3,52 |
| Комфортность оказания услуги | 3 | 3 | 3,89 | 3 | 4 | 4 | 3,2 | 4 | 4,17 | 3 | 3,57 |
| Качество оказания услуги (точность и правильность заполнения документов сотрудниками) | 2 | 3 | 3,78 | 4 | 2 | 4 | 3,2 | 4 | 4,33 | 2 | 3,36 |
| ***Среднее значение*** | ***2,67*** | ***3,00*** | ***3,82*** | ***3,33*** | ***3,00*** | ***4,00*** | ***3,20*** | ***4,00*** | ***4,28*** | ***2,67*** | ***3,48*** |

Наибольшую оценку качества (4 балла) заявители присвоили услугам «Подготовка и выдача разрешения на строительство индивидуальных жилых домов» и «Присвоение, изменение и аннулирование адресов объектов недвижимости».

Существенно ниже среднего оценили качество услуг «Назначение и выплата ежемесячной денежной выплаты отдельным категориям граждан» и «Признание жилых помещений муниципального жилищного фонда непригодными для проживания» (2,67 балла).

Существенной дифференциации между оценкой различных подкритериев параметра «качество услуги» не выявлено

1. **Оценка уровня административных барьеров**

Уровень административных барьеров определяется комплексом показателей:

***4.1. Количество документов в рамках предоставления услуги.***

В ходе мониторинга оценивалось, какое количество документов необходимо было предоставить заявителям, чтобы получить интересующую услугу. Фактические значения по всем муниципальным услугам представлены в табл. 5.

Таблица 5 – Количество документов, необходимых в рамках предоставления услуг

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Кол-во док-в** | **2** | **3** | **5** | **6** | **7** | **9** | **12** | **15** | **17** | **18** | **в целом по всем услугам** |
| минимум | 15 | 10 | 3 | 8 | 18 | 6 | 16 | 8 | 5 | 12 | **3** |
| среднее значение | 15 | 10 | 4,78 | 8 | 18 | 8 | 20,2 | 8 | 5,17 | 12 | **10,16** |
| максимум | 15 | 10 | 7 | 8 | 18 | 10 | 25 | 8 | 6 | 12 | **25** |

Согласно данным табл. 5 наибольшее количество документов (максимальное значение - до 25) предоставляли респонденты, обратившиеся за получением услуги «Предоставление земельных участков для индивидуального жилищного строительства».

Несколько меньше, но тоже очень большой пакет документов представляли заявители по услуге «Принятие документов, а также выдача решений о переводе или об отказе в переводе жилого помещения в нежилое помещение» (18), «Предоставление жилых помещений по договорам социального найма» - до 15 документов, а также – «Признание жилых помещений муниципального жилищного фонда непригодными для проживания» (до 12).

Наименьшее количество документов (в среднем 4,78 документа) потребовалось предоставить заявителям, обратившимся за получением муниципальных услуг «Оказание социальной помощи».

***4.2. Количество обращений в инстанции (учреждения).***

В соответствии с целевыми индикаторами долгосрочной целевой программы «Снижение административных барьеров, оптимизация и повышение качества предоставления государственных и муниципальных услуг, в том числе на базе многофункциональных центров организации предоставления государственных и муниципальных услуг в Новосибирской области на 2011 - 2013 годы», утвержденной Постановлением Правительства Новосибирской области от 29.06.2011 № 281-п, на момент завершения ее реализации:

- среднее число обращений заявителя в орган государственной власти Новосибирской области (орган местного самоуправления) для получения одной государственной (муниципальной) услуги – 1;

- среднее число обращений заявителя в орган государственной власти Новосибирской области (орган местного самоуправления) для получения одной государственной (муниципальной) услуги, связанной со сферой предпринимательской деятельности – 2.

Среднее фактическое количество обращений заявителей в различные инстанции и учреждения для получения муниципальной услуги, выявленное в ходе мониторинга, представлено в табл. 6.

Таблица 6 – Количество обращений в инстанции (учреждения)

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Кол-во инстанций** | **2** | **3** | **5** | **6** | **7** | **9** | **12** | **15** | **17** | **18** | **в целом по всем услугам** |
| минимум | 3 | 4 | 1 | 3 | 5 | 3 | 4 | 3 | 2 | 4 | **1** |
| среднее значение | 3 | 4 | 2,11 | 3 | 5 | 4 | 5,2 | 3 | 2,17 | 4 | **3,37** |
| максимум | 3 | 4 | 3 | 3 | 5 | 5 | 6 | 3 | 3 | 4 | **6** |

Среднее количество обращений заявителей Чулымского района в различные инстанции и учреждения составило почти 3,37 раза.

Наибольшее количество инстанций для сбора документов заявители указали по услуге «Предоставление земельных участков для индивидуального жилищного строительства)» (до 6), а также по услуге «Подготовка и выдача разрешения на строительство индивидуальных жилых домов» - в среднем по 5 инстанций.

В среднем 14,3% от общего числа респондентов отметили необходимость повторного обращения в один и тот же орган при получении услуги – при этом повторные обращения отмечены только в отношении услуг «Предоставление земельных участков для индивидуального жилищного строительства» и «Признание жилых помещений муниципального жилищного фонда непригодными для проживания», количество повторных обращений в один и тот же орган составило 2 раза.

***4.3. Уровень временных издержек заявителей***

В среднем временные затраты на получение муниципальных услуг составили, по результатам опроса 33,83 дней (табл. 7).

Таблица 7 – Уровень временных издержек заявителей при получении муниципальной услуги, календарных дней

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Срок получения услуги** | **2** | **3** | **5** | **6** | **7** | **9** | **12** | **15** | **17** | **18** |
| ***нормативное значение*** | 44[[167]](#footnote-167) | н/д | н/д | 67[[168]](#footnote-168) | 67[[169]](#footnote-169) | 84[[170]](#footnote-170) | н/д | 59[[171]](#footnote-171) | 1[[172]](#footnote-172) | 47[[173]](#footnote-173) |
| минимум | 30 | 6 | 1 | 30 | 60 | 30 | 120 | 20 | 2 | 60 |
| среднее значение | 30 | 6 | 2,33 | 30 | 60 | 30 | 138 | 20 | 2,17 | 60 |
| максимум | 30 | 6 | 4 | 30 | 60 | 30 | 150 | 20 | 3 | 60 |

Как показывает информация, представленная в табл. 7, фактов нарушения нормативных сроков не выявлено, за исключением услуги «Прием заявлений, постановка на учет и зачисление детей в общеобразовательные учреждения, реализующие основную образовательную программу дошкольного образования (детские сады)», по которой сроки превышены до 3-х раз) и «Признание жилых помещений муниципального жилищного фонда непригодными для проживания» (1,3 раза)

Следует обратить внимание на очень длительные от 4-х до 5-ти месяцев) сроки предоставления услуги «Предоставление земельных участков для индивидуального жилищного строительства»

Среднее фактическое значение показателя «Временные затраты на ожидание в очереди для подачи документов» составило 13,27 минуты и 11,97 минуты – для получения результата услуги (табл. 8).

Таблица 8 – Временные затраты заявителей на ожидание в очереди, минут

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Время ожидания в очереди** | **2** | **3** | **5** | **6** | **7** | **9** | **12** | **15** | **17** | **18** | **по всем услугам** |
| ***Для подачи документов*** | | | | | | | | | | | |
| ***нормативное значение*** | 30 | н/д | н/д | 30 | 30 | 30 | н/д | 30 | 30 | 30 | ***30*** |
| минимум | 10 | 15 | 10 | 15 | 10 | 15 | 10 | 15 | 10 | 10 | ***10*** |
| среднее значение | 10 | 15 | 12,8 | 15 | 10 | 15 | 14 | 15 | 14,2 | 10 | ***13,27*** |
| максимум | 10 | 15 | 20 | 15 | 10 | 15 | 20 | 15 | 20 | 10 | ***20*** |
| ***Для получения результата*** | | | | | | | | | | | |
| минимум | 10 | 15 | 10 | 10 | 10 | 10 | 10 | 15 | 10 | 10 | ***10*** |
| среднее значение | 10 | 15 | 11,7 | 10 | 10 | 12,5 | 14 | 15 | 10,8 | 10 | ***11,97*** |
| максимум | 10 | 15 | 15 | 10 | 10 | 15 | 20 | 15 | 15 | 10 | ***20*** |

Это ниже, чем нормативно установленное значение времени ожидания (30 минут). Максимальное время ожидания, отмеченное хотя бы одним заявителем – 20 минут.

Время ожидания в очереди на получение результата услуги в регламентах муниципальных образований Чулымского района не установлено.

***4.4. Уровень финансовых издержек.***

Среднее значение фактических официальных расходов при получении муниципальных услуг составило 1 035,42 руб. Хотя административными регламентами установлено, что все муниципальные услуги, по которым проводился мониторинг, предоставляются бесплатно.

Таблица 9 – Сумма официальных расходов на получение услуги, руб.

| **Сумма затрат** | **2** | **3** | **5** | **6** | **7** | **9** | **12** | **15** | **17** | **18** | **по всем услугам** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| минимум | 0 | 0 | 0 | 0 | 4 000 | 0 | 1 000 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| среднее значение | 0 | 0 | 0 | 0 | 4 000 | 0 | 7 400 | 0 | 0 | 0 | 1 035,4 |
| максимум | 0 | 0 | 0 | 0 | 4 000 | 0 | 10 000 | 0 | 0 | 0 | 10 000 |

Согласно данным табл. 9, наибольший уровень финансовых затрат заявителей отмечен по услуге «Предоставление земельных участков для индивидуального жилищного строительства» и составил 10 000 руб.

В ходе мониторинга 17,96% от общего числа опрошенных по муниципальным услугам указали на необходимость обращения к услугам посредников (сторонних организаций) по услуге «Предоставление земельных участков для индивидуального жилищного строительства». Об этом заявили все респонденты по данной услуге, причем 60% из них указали на то, что посредник был им предложен как условие получения результата, что является коррупционным фактором.

В ходе мониторинга фактов мотивирования чиновников не выявлено.

1. **Проблемы заявителей при получении муниципальных услуг**

В среднем 32,14% опрошенных указали, что у них не возникло затруднений при получении рассматриваемых муниципальных услуг.

Среди остальных респондентов наибольшее недовольство вызывают сложность заполнения официальных бланков, а также хождение по многим кабинетам (рис. 1).

В качестве этапа, на котором у заявителей возникают основные сложности при получении муниципальных услуг, 90% респондентов назвали этап сбора необходимых документов, 39,3% - прохождение документов в органе, 28,5% - получение результата услуги.

Рис. 1 – Затруднения при получении муниципальных услуг в Чулымском районе

Основным направлением повышения качества и доступности муниципальных услуг заявители видят налаживание взаимодействия между органами власти (40% опрошенных) и изменение действующего законодательства (30%). Организацию предоставления услуги через Интернет указали в качестве направления повышения доступности услуг 15% респондентов.

1. **Общая оценка муниципальных услуг**

На вопрос «Удовлетворены ли вы качеством и доступностью предоставления муниципальной услуги?» дали утвердительный ответ 82,15% опрошенных.

*Интегральный* *уровень качества и доступности муниципальных услуг составил 69,3%* (табл. 10)

Таблица 10 – Интегральный уровень качества, %

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Номер услуги** | **2** | **3** | **5** | **6** | **7** | **9** | **12** | **15** | **17** | **18** |
| **Интегральный уровень качества** | 51,7 | 52,5 | 75,4 | 60,8 | 70,0 | 80,0 | 62,5 | 77,5 | 84,8 | 59,2 |

В целях повышения данного показателя может быть рекомендовано следующее:

1. Внесение изменений в административные регламенты в целях:

- сокращения и приведение в соответствие с фактическими нормативно установленных сроков ожидания в очереди на подачу документов;

- установления нормативных сроков ожидания в очереди на получение результата услуги;

- исключения норм, противоречащих законодательству, в частности – по вопросам платности муниципальных услуг, а также услуг необходимых и обязательных для получения муниципальных услуг;

- единообразного установления сроков предоставления муниципальных услуг (в календарных днях), а также начала исчисления сроков предоставления услуг.

2. Устранение коррупционных факторов при предоставлении услуг (рекомендация посредников в качестве условия предоставления услуги).

3. Организация межведомственного обмена между органами власти

4. Организация предоставления муниципальных услуг в МФЦ.

1. Административный регламент, утв. постановлением администрации г. Барабинска от 18.03.2013 № 114 [↑](#footnote-ref-1)
2. Административный регламент, утв. постановлением администрации г. Барабинска от 18.03.2013 № 121 [↑](#footnote-ref-2)
3. Проект административного регламента (постановление администрации Барабинского района) [↑](#footnote-ref-3)
4. Административный регламент, утв. постановлением администрации г. Барабинска от 18.03.2013 № 132 [↑](#footnote-ref-4)
5. Административный регламент, утв. постановлением администрации г. Барабинска от 18.03.2013 № 133 [↑](#footnote-ref-5)
6. Административный регламент, утв. постановлением администрации г. Барабинска от 18.03.2013 № 135 [↑](#footnote-ref-6)
7. Проект административного регламента (постановление администрации Барабинского района) [↑](#footnote-ref-7)
8. Административный регламент, утв. постановлением администрации г. Болотное от 21. 02. 2012 №28. [↑](#footnote-ref-8)
9. Административный регламент, утв. постановлением администрации г. Болотное от 14. 03. 2012 №56 [↑](#footnote-ref-9)
10. Адм. регламент, утв. постановлением администрации Болотнинского района от 09.12.2011 № 1279 [↑](#footnote-ref-10)
11. Адм. регламент, утв. постановлением администрации Болотнинского района от 09.12.2011 № 1278 [↑](#footnote-ref-11)
12. Адм. регламент, утв. постановлением администрации Болотнинского района от 15.12.2011 № 1315 [↑](#footnote-ref-12)
13. Адм. регламент, утв. постановлением администрации Болотнинского района от 15.12.2011 № 1316 [↑](#footnote-ref-13)
14. Административный регламент, утв. постановлением администрации г. Болотное от 09. 04. 2012 №116 [↑](#footnote-ref-14)
15. Адм. регламент, утв. постановлением администрации Болотнинского района от 30.11.2011 № 1238 [↑](#footnote-ref-15)
16. Постановка на учет в течении 3-х дней. Адм. регламент, утв. постановлением администрации Болотнинского района от 15.12.2011 № 1323 [↑](#footnote-ref-16)
17. Прием заявлений и выдача документов о согласовании переустройства и (или) перепланировки жилого помещения [↑](#footnote-ref-17)
18. Подготовка и выдача разрешения на строительство индивидуальных жилых домов [↑](#footnote-ref-18)
19. Подготовка и выдача разрешений на строительство объектов капитального строительства [↑](#footnote-ref-19)
20. Подготовка и выдача разрешений на ввод объектов капитального строительства в эксплуатацию [↑](#footnote-ref-20)
21. Прием заявлений и выдача документов о согласовании переустройства и (или) перепланировки жилого помещения [↑](#footnote-ref-21)
22. Подготовка и выдача разрешения на строительство индивидуальных жилых домов [↑](#footnote-ref-22)
23. Подготовка и выдача разрешений на строительство объектов капитального строительства [↑](#footnote-ref-23)
24. Подготовка и выдача разрешений на ввод объектов капитального строительства в эксплуатацию [↑](#footnote-ref-24)
25. <http://www.kargatskiy.ru/admreglam> [↑](#footnote-ref-25)
26. <http://www.gorodkargat.narod.ru/kargat_post.html> [↑](#footnote-ref-26)
27. Постановление Администрации г.Каргата от 27.02.2013 №81 [↑](#footnote-ref-27)
28. Постановление Администрации г.Каргата от 27.02.2013 №76 [↑](#footnote-ref-28)
29. Постановление Администрации г.Каргата от 27.02.2013 №72 [↑](#footnote-ref-29)
30. Постановление Администрации г.Каргата от 27.02.2013 №67 [↑](#footnote-ref-30)
31. Постановление Администрации г.Каргата от 27.02.2013 №82 [↑](#footnote-ref-31)
32. Постановление Администрации Каргатского района от 31.01.2012 №100 [↑](#footnote-ref-32)
33. Постановление Администрации Каргатского района от 08.02.2012 №128 [↑](#footnote-ref-33)
34. Утв. Распоряжением Правительства РФ от 10.06.2011 №1021-р [↑](#footnote-ref-34)
35. Постановление администрации р.п. Колывань от 14.05.2012 №314 [↑](#footnote-ref-35)
36. Проект административного регламента р.п. Колывань [↑](#footnote-ref-36)
37. Постановление администрации р.п. Колывань от 12.05.2012 №294 [↑](#footnote-ref-37)
38. Постановление администрации р.п. Колывань от 12.05.2012 №296 [↑](#footnote-ref-38)
39. Постановление администрации Колыванского района от 28.06.2012 г. №765 [↑](#footnote-ref-39)
40. Постановление администрации р.п. Колывань от 12.05.2012 №295 [↑](#footnote-ref-40)
41. Постановление администрации р.п. Колывань от 14.-5.2012 №325 [↑](#footnote-ref-41)
42. Постановление администрации Колыванского района от 03.02.2012 №83. Прием заявлений и постановка на учет в МБДОУ - в день обращения заявителя. Зачисление детей в МБДОУ - в день заключения договора между МБДОУ и родителями (законными представителями) ребенка. [↑](#footnote-ref-42)
43. Постановление администрации р.п. Колывань от 12.05.2012 №312 [↑](#footnote-ref-43)
44. Постановление администрации р.п. Коченево от 22.06.2012 №131 [↑](#footnote-ref-44)
45. Постановление администрации р.п. Коченево от 22.06.2012 №136 [↑](#footnote-ref-45)
46. Постановление администрации р.п. Коченево от 22.06.2012 №138 [↑](#footnote-ref-46)
47. Постановление администрации р.п. Коченево от 22.06.2012 №139 [↑](#footnote-ref-47)
48. Постановление администрации р.п. Коченево от 22.06.2012 №145 [↑](#footnote-ref-48)
49. Постановление администрации Коченевского района от 29.06.2012 №1123 [↑](#footnote-ref-49)
50. Постановление администрации Коченевского района от 29.06.2012 №1108. Прием заявлений и постановка на учет детей - в день обращения заявителя. Регистрация ребенка в единой электронной базе данных о детях, проживающих на территории Коченевского района и нуждающихся в получении мест в ДОУ – в течение 30 дней. Зачисление детей в ДОУ - в день заключения договора между ДОУ и родителями (законными представителями) ребенка. [↑](#footnote-ref-50)
51. Постановление администрации р.п. Кочки от 26.01.2012 №7 [↑](#footnote-ref-51)
52. Постановление администрации р.п. Кочки от 26.01.2012 №7 [↑](#footnote-ref-52)
53. Постановление администрации Кочковского района от 20.11.2012 №475-па [↑](#footnote-ref-53)
54. Постановление администрации р.п. Кочки от 26.01.2012 №7 [↑](#footnote-ref-54)
55. Постановление администрации р.п. Кочки от 26.01.2012 №7 [↑](#footnote-ref-55)
56. Постановление администрации р.п. Кочки от 26.01.2012 №7 [↑](#footnote-ref-56)
57. Постановление администрации р.п. Кочки от 26.01.2012 №7 [↑](#footnote-ref-57)
58. Постановление администрации Кочковского района от 29.06.2012 №253-па [↑](#footnote-ref-58)
59. Административные регламенты не предоставлены [↑](#footnote-ref-59)
60. В соответствии с Постановлением администрации города Купино от 17.08.2012 № 275 «Об утверждении административного регламента по предоставлению жилых помещений по договорам социального найма общий срок принятия решения о предоставлении муниципальной услуги составляет 30 рабочих дней со дня обращения за муниципальной услугой и срок выдачи (направления) заявителю документов, являющихся результатом предоставления муниципальной услуги, составляет 3 дня. [↑](#footnote-ref-60)
61. В соответствии с Постановлением администрации города Купино от 17.08.2012 № 293 Об утверждении административного регламентапо предоставлению муниципальной услуги «Прием заявлений, документов, а также постановка граждан на учет в качестве нуждающихся в жилых помещениях» общий срок принятия решения о предоставлении муниципальной услуги составляет 30 рабочих дней со дня обращения за муниципальной услугой и срок выдачи (направления) заявителю документов, являющихся результатом предоставления муниципальной услуги, составляет 3 дня. [↑](#footnote-ref-61)
62. Административный регламент не предоставлен [↑](#footnote-ref-62)
63. В соответствии с Постановлением администрации города Купино от 17.08.2012 № 292 Об утверждении административного регламента **по предоставлению муниципальной услуги «Прием заявлений и выдача документов о согласовании переустройства и (или) перепланировки жилого помещения»** общий срок принятия решения о предоставлении муниципальной услуги составляет 45 рабочих дней со дня обращения за муниципальной услугой и срок выдачи (направления) заявителю документов, являющихся результатом предоставления муниципальной услуги, составляет 3 дня. [↑](#footnote-ref-63)
64. В соответствии с проектом максимальный срок предоставления муниципальной услуги составляет 67 дней со дня поступления заявления в комиссию. [↑](#footnote-ref-64)
65. В соответствии с проектом предоставление муниципальной услуги осуществляется в течение десяти дней со дня поступления в администрацию заявления о выдаче разрешения на строительство. [↑](#footnote-ref-65)
66. В соответствии с Постановление администрации города Купино от 23.08.2012 № 312 «Об утверждении административного регламента по **муниципальной услуге «**Подготовка и выдача разрешений на ввод объектов капитального строительства в эксплуатацию»общий срок принятия решения о предоставлении муниципальной услуги составляет 30 рабочих дней со дня обращения за муниципальной услугой и срок выдачи (направления) заявителю документов, являющихся результатом предоставления муниципальной услуги, составляет 3 рабочих дня с момента их подготовки. [↑](#footnote-ref-66)
67. В соответствии с Постановление администрации города Купино от 21.08.2012 № 307 «Об утверждении административного регламента по **муниципальной услуге** «Подготовка и выдача разрешения на строительство индивидуальных жилых домов» общий срок принятия решения о предоставлении муниципальной услуги составляет 30 рабочих дней со дня обращения за муниципальной услугой и срок выдачи (направления) заявителю документов, являющихся результатом предоставления муниципальной услуги, составляет 30 рабочих дней. [↑](#footnote-ref-67)
68. В соответствии с Постановление администрации города Купино от 17.08.2012 № 287 «Об утверждении административного регламента «Об утверждении административного регламента по присвоению, изменению и аннулированию адресов объектов недвижимости» предоставление муниципальной услуги по присвоению, изменению и аннулированию адресов объектов недвижимости осуществляется в течение 30 дней с момента регистрации обращения заявителя (получения администрацией документов, согласно перечня указанного в пункте 13 настоящего административного регламента). [↑](#footnote-ref-68)
69. Административный регламент не предоставлен [↑](#footnote-ref-69)
70. Административный регламент не предоставлен [↑](#footnote-ref-70)
71. Административный регламент не предоставлен [↑](#footnote-ref-71)
72. Значение не установлено [↑](#footnote-ref-72)
73. Предусмотрен проектом административного регламента администрации Ереминского сельсовета. [↑](#footnote-ref-73)
74. Предусмотрен проектом административного регламента администрации Ереминского сельсовета. [↑](#footnote-ref-74)
75. Предусмотрен проектом административного регламента администрации Ереминского сельсовета. [↑](#footnote-ref-75)
76. В соответствии с административным регламентом предоставления муниципальной услуги «Прием заявлений, постановка на учет и зачисление детей в образовательные учреждения, реализующие основную общеобразовательную программу дошкольного образования (детские сады)» срок предоставления муниципальной услуги: прием заявлений и постановка на учет детей дошкольного возраста для направления в ДОУ - в день обращения заявителя; регистрация ребенка в единой электронной базе данных о детях, проживающих на территории Новосибирского района и нуждающихся в получении мест в ДОУ – в течение 30 дней; зачисление детей в ДОУ - в день заключения договора между ДОУ и родителями (законными представителями) ребенка. [↑](#footnote-ref-76)
77. Предусмотрен проектом административного регламента администрации Ереминского сельсовета. [↑](#footnote-ref-77)
78. \* Муниципальная услуга предоставляется поселением [↑](#footnote-ref-78)
79. В соответствии с Постановлением Правительства Новосибирской области от 20.12.2012 № 578-п "Об установлении стоимости единого социального проездного билета, стоимости активации микропроцессорной пластиковой карты "Социальная карта" и утверждении Порядка предоставления субсидий из областного бюджета Новосибирской области в целях возмещения недополученных доходов перевозчиков, возникающих в случае перевозки пассажиров, для которых законодательством установлены меры социальной поддержки" рекомендовано главам муниципальных образований Новосибирской области обеспечить реализацию ЕСПБ, выдачу и активацию МПК гражданам, имеющим право на их приобретение в соответствии с законодательством, начиная с 20 числа месяца, предшествующего месяцу их действия [↑](#footnote-ref-79)
80. В соответствии со статьей 14 Жилищного кодекса Российской Федерации от 29.12.2004 № 188-ФЗ согласование переустройства и перепланировки жилых помещений относится к полномочиям органов местного самоуправления в области жилищных отношений [↑](#footnote-ref-80)
81. В соответствии с Федеральным законом от 08.11.2007 № 257-ФЗ "Об автомобильных дорогах и о дорожной деятельности в Российской Федерации и о внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации" выдача специального разрешения осуществляется органом местного самоуправления муниципального района в случае, если маршрут, часть маршрута транспортного средства, осуществляющего перевозки опасных, тяжеловесных и (или) крупногабаритных грузов, проходят по автомобильным дорогам местного значения муниципального района, по автомобильным дорогам местного значения, расположенным на территориях двух и более поселений в границах муниципального района, и не проходят по автомобильным дорогам федерального, регионального или межмуниципального значения, участкам таких автомобильных дорог; органом местного самоуправления поселения в случае, если маршрут, часть маршрута транспортного средства, осуществляющего перевозки опасных, тяжеловесных и (или) крупногабаритных грузов, проходят по автомобильным дорогам местного значения поселения, при условии, что маршрут такого транспортного средства проходит в границах такого поселения и указанные маршрут, часть маршрута не проходят по автомобильным дорогам федерального, регионального или межмуниципального, местного значения муниципального района, участкам таких автомобильных дорог [↑](#footnote-ref-81)
82. В соответствии с Федеральным законом от 08.11.2007 № 257-ФЗ "Об автомобильных дорогах и о дорожной деятельности в Российской Федерации и о внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации" выдача специального разрешения осуществляется органом местного самоуправления муниципального района в случае, если маршрут, часть маршрута транспортного средства, осуществляющего перевозки опасных, тяжеловесных и (или) крупногабаритных грузов, проходят по автомобильным дорогам местного значения муниципального района, по автомобильным дорогам местного значения, расположенным на территориях двух и более поселений в границах муниципального района, и не проходят по автомобильным дорогам федерального, регионального или межмуниципального значения, участкам таких автомобильных дорог; органом местного самоуправления поселения в случае, если маршрут, часть маршрута транспортного средства, осуществляющего перевозки опасных, тяжеловесных и (или) крупногабаритных грузов, проходят по автомобильным дорогам местного значения поселения, при условии, что маршрут такого транспортного средства проходит в границах такого поселения и указанные маршрут, часть маршрута не проходят по автомобильным дорогам федерального, регионального или межмуниципального, местного значения муниципального района, участкам таких автомобильных дорог [↑](#footnote-ref-82)
83. В соответствии со статьей 14 Жилищного кодекса Российской Федерации от 29.12.2004 № 188-ФЗ признание в установленном порядке жилых помещений муниципального жилищного фонда непригодными для проживания относится к полномочиям органов местного самоуправления в области жилищных отношений [↑](#footnote-ref-83)
84. В соответствии с Административным регламентом предоставления муниципальной услуги по приему заявлений, документов, а также постановка граждан на учет в качестве нуждающихся в жилых помещениях, утвержденным постановлением Администрации рабочего поселка Маслянино от 15.05.2012 № 93 общий срок принятия решения о предоставлении муниципальной услуги составляет 30 рабочих дней со дня обращения за муниципальной услугой и срок выдачи (направления) заявителю документов, являющихся результатом предоставления муниципальной услуги, составляет 3 рабочих дня с момента их подготовки [↑](#footnote-ref-84)
85. Административный регламент не утвержден [↑](#footnote-ref-85)
86. Административный регламент не утвержден [↑](#footnote-ref-86)
87. Административный регламент не утвержден [↑](#footnote-ref-87)
88. В соответствии с Административным регламентом предоставления муниципальной услуги по подготовке и выдаче разрешений на ввод объектов капитального строительства в эксплуатацию, утвержденным Постановлением администрации Маслянинского района от 24.05.2012 № 374-п, предоставление муниципальной услуги осуществляется в течение десяти дней со дня поступления в администрацию заявления о выдаче разрешения на ввод объекта в эксплуатацию [↑](#footnote-ref-88)
89. В соответствии с Административным регламентом предоставления муниципальной услуги по предоставлению земельных участков в собственность бесплатно, утвержденным постановлением администрации Маслянинского района от 24.05.2012 № 375-па, общий срок принятия решения о предоставлении муниципальной услуги составляет 30 рабочих дней со дня обращения за муниципальной услугой и срок выдачи (направления) заявителю документов, являющихся результатом предоставления муниципальной услуги, составляет не более 3 рабочих дней со дня их подготовки. [↑](#footnote-ref-89)
90. В соответствии с Административным регламентом предоставления муниципальной услуги по присвоению, изменению и аннулированию адресов объектов недвижимости, утвержденным постановлением Администрации рабочего поселка Маслянино от 15.05.2012 № 110, общий срок принятия решения о предоставлении муниципальной услуги составляет 30 рабочих дней со дня обращения за муниципальной услугой и срок выдачи (направления) заявителю документов, являющихся результатом предоставления муниципальной услуги, составляет 12 рабочих дней [↑](#footnote-ref-90)
91. В соответствии с Административным регламентом предоставления муниципальной услуги по подготовке и утверждению градостроительного плана земельного участка в виде отдельного документа, утвержденным постановлением администрации Маслянинского района от 24.05.2012 № 374-па выдача градостроительного плана земельного участка осуществляется в течение 30 дней со дня подачи заявления о предоставлении муниципальной услуги в администрацию Маслянинского района Новосибирской области. [↑](#footnote-ref-91)
92. В соответствии с Административным регламентом предоставления муниципальной услуги «Прием заявлений, постановка на учет и зачисление детей в образовательные учреждения, реализующие основную общеобразовательную программу дошкольного образования (детские сады)», утвержденным постановлением администрации Маслянинского района от 24.05.2012 № 376-па, срок предоставления муниципальной услуги:прием заявлений и постановка на учет детей дошкольного возраста для направления в ДОУ - в день обращения заявителя; регистрация ребенка в единой электронной базе данных о детях, проживающих на территории Маслянинского района и нуждающихся в получении мест в ДОУ – в течение 30 дней; зачисление детей в ДОУ - в день заключения договора между ДОУ и родителями (законными представителями) ребенка. [↑](#footnote-ref-92)
93. Административный регламент не утвержден [↑](#footnote-ref-93)
94. \* не установлено [↑](#footnote-ref-94)
95. По информации, предоставленной администрацией рабочего поселка Мошково, в Министерство экономического развития Новосибирской области от 05.03.2013 № 147 [↑](#footnote-ref-95)
96. Например, в административном регламенте предоставления муниципальной услуги «Подготовка и утверждение градостроительного плана земельного участка в виде отдельного документа» (утв. Постановлением администрации р.п. Мошково от 31.08.2012 № 325) установлено, что предоставление муниципальной услуги осуществляется в течение тридцати дней со дня поступления в администрацию заявления о выдаче градостроительного плана земельного участка [↑](#footnote-ref-96)
97. В соответствии с постановлением администрации рабочего поселка Мошково от 08.08.2012 № 290 «Об утверждении Административного регламента предоставления муниципальной услуги «Предоставление жилых помещений по договорам социального найма» общий срок принятия решения о предоставлении муниципальной услуги составляет 30 рабочих дней со дня обращения за муниципальной услугой, срок выдачи (направления) заявителю документов, являющихся результатом предоставления муниципальной услуги, составляет не более 3 рабочих дней с момента их подготовки. [↑](#footnote-ref-97)
98. В соответствии с постановлением администрации рабочего поселка Мошково от 31.08.2012 № 326 «Об утверждении Административного регламента предоставления муниципальной услуги «Оказание единовременной финансовой помощи гражданам на восстановление индивидуальных жилых домов, пострадавших в результате пожара, стихийного бедствия и чрезвычайной ситуации» срок предоставления муниципальной услуги устанавливается с момента обращения заявителя до момента окончания предоставления муниципальной услуги. Решение о предоставлении либо отказе в предоставлении муниципальной услуги принимается в течение 10 дней со дня поступления заявки в администрацию. [↑](#footnote-ref-98)
99. В соответствии с постановлением администрации рабочего поселка Мошково от 16.02.2011 № 37 «О предоставлении муниципальной услуги «Согласование переустройства и (или) перепланировки жилого помещения» администрацией рабочего поселка Мошково» срок предоставления муниципальной услуги устанавливается с момента обращения заявителя до момента окончания предоставления муниципальной услуги. Решение о предоставлении муниципальной услуги либо об отказе в предоставлении муниципальной услуги принимается в 3-дневный срок с даты подачи заявления со всеми необходимыми документами. В случае отказа в удовлетворении заявления администрация не позднее, чем через 3 (три) рабочих дня с даты вынесения соответствующего решения, направляет заявителю уведомление об отказе в письменной форме с указанием причин отказа и порядка обжалования вынесенного решения. [↑](#footnote-ref-99)
100. Административный регламент не предоставлен [↑](#footnote-ref-100)
101. Административный регламент не предоставлен [↑](#footnote-ref-101)
102. В соответствии с постановлением администрации Мошковского района от 08.08.2012 №291 «Об утверждении Административного регламента предоставления муниципальной услуги «Предоставление земельных участков для индивидуального жилищного строительства» общий срок принятия решения о предоставлении муниципальной услуги составляет 30 рабочих дней со дня обращения за муниципальной услугой, срок выдачи (направления) заявителю документов, являющихся результатом предоставления муниципальной услуги, составляет не более 3 рабочих дней со дня их подготовки. [↑](#footnote-ref-102)
103. В соответствии с постановлением администрации Мошковского района от 08.08.2012 № 285 «Об утверждении Административного регламента предоставления муниципальной услуги «Присвоение, изменение и аннулирование адресов объектов недвижимости» общий срок принятия решения о предоставлении муниципальной услуги составляет 30 рабочих дней со дня обращения за муниципальной услугой. [↑](#footnote-ref-103)
104. В соответствии с постановлением администрации Мошковского района от 31.08.2012 № 325 Об утверждении Административного регламента предоставления муниципальной услуги «Подготовка и утверждение градостроительного плана земельного участка в виде отдельного документа» предоставление муниципальной услуги осуществляется в течение тридцати дней со дня поступления в администрацию заявления о выдаче градостроительного плана земельного участка. [↑](#footnote-ref-104)
105. Административный регламент не предоставлен [↑](#footnote-ref-105)
106. Административный регламент не предоставлен [↑](#footnote-ref-106)
107. Отсутствуют данные по этой услуге [↑](#footnote-ref-107)
108. \* не установлено [↑](#footnote-ref-108)
109. Нет данных. Респонденты в ходе опроса отказались отвечать на данных вопрос. [↑](#footnote-ref-109)
110. Административным регламентом предоставления муниципальной услуги по предоставлению жилого помещения по договору социального найма (утв. постановлением администрации р.п. Ордынское 29.06.2012 г. №138) установлен срок 30 рабочих дней [↑](#footnote-ref-110)
111. По постановлению Администрации р.п. Ордынское от 29.06.2012 г. №138 установлен срок 30 рабочих дней для принятия решения (45 рабочих дней- при необходимости проверки данных) и 3 рабочих дня – срок выдачи заявителю готового решения [↑](#footnote-ref-111)
112. Регламент не предоставлен [↑](#footnote-ref-112)
113. По постановлению Администрации р.п. Ордынское от 29.06.2012 г. №133 установлен срок 10 рабочих дней для принятия решения и 10 рабочих дней – для направления заявителю результата. [↑](#footnote-ref-113)
114. По постановлению Администрации р.п. Ордынское от 29.06.2012 г. №147 установлен срок 10 рабочих дней, что соответствует 15 календарным [↑](#footnote-ref-114)
115. Регламент не предоставлен [↑](#footnote-ref-115)
116. По постановлению Администрации р.п. Ордынское от 29.06.2012 г. №134 установлен срок 30 рабочих дней для принятия решения и 12 рабочих дней – для направления заявителю результата (42 раб. дня) [↑](#footnote-ref-116)
117. Проект административного регламента администрации р.п. Ордынское [↑](#footnote-ref-117)
118. Проект административного регламента администрации Ордынского района [↑](#footnote-ref-118)
119. Регламент не предоставлен [↑](#footnote-ref-119)
120. В соответствии с проектом административного регламента администрации с. Северное предоставления муниципальной услуги по заключению договора социального найма с гражданами, проживающими в муниципальном жилищном фонде социального использования. Официальный сайт администрации Северного района в сети Интернет <http://www.severnoe-nso.ru/index49.htm> [↑](#footnote-ref-120)
121. В соответствии с проектом административного регламента администрации с. Северное предоставления муниципальной услуги по приему заявлений, документов, а также постановка граждан на учет в качестве нуждающихся в жилых помещениях. Официальный сайт администрации Северного района в сети Интернет <http://www.severnoe-nso.ru/index49.htm> [↑](#footnote-ref-121)
122. Регламент не предоставлен и отсутствует на официальном сайте [↑](#footnote-ref-122)
123. В соответствии с проектом административного регламента администрации с. Северное предоставления муниципальной услуги по подготовке и выдаче разрешения на строительство индивидуальных жилых домов, установлен срок предоставления услуги – 30 раб.дней +срок выдачи результата 30 раб.дней. Официальный сайт администрации Северного района в сети Интернет <http://www.severnoe-nso.ru/index49.htm> [↑](#footnote-ref-123)
124. В соответствии с проектом административного регламента администрации с. Северное предоставления муниципальной услуги по подготовке и выдаче разрешения на строительство индивидуальных жилых домов, установлен срок предоставления услуги – 30 раб.дней +срок выдачи результата 30 раб.дней. Официальный сайт администрации Северного района в сети Интернет <http://www.severnoe-nso.ru/index49.htm> [↑](#footnote-ref-124)
125. В соответствии с проектом административного регламента администрации с. Северное предоставления муниципальной услуги по присвоению, изменению и аннулированию адресов объектов недвижимости срок предоставления услуги составляет 30 раб. дней+срок выдачи результата 12 раб. дней. Официальный сайт администрации Северного района в сети Интернет <http://www.severnoe-nso.ru/index49.htm> [↑](#footnote-ref-125)
126. В соответствии с проектом административного регламента администрации с. Северное предоставления муниципальной услуги по подготовке и выдаче разрешений на строительство, реконструкцию, капитальный ремонт объектов капитального строительства срок предоставления услуги составляет 10 раб.дней+срок выдачи результата 1 день. Официальный сайт администрации Северного района в сети Интернет <http://www.severnoe-nso.ru/index49.htm> [↑](#footnote-ref-126)
127. Постановление администрации Северного района от 27.01.2012 №62 «Об утверждении административного регламента предоставления муниципальной услуги «Предоставление информации об организации общедоступного и бесплатного дошкольного, начального общего, основного общего, среднего (полного) общего образования, а также дополнительного образования в общеобразовательных учреждениях». Официальный сайт администрации Северного района в сети Интернет <http://www.severnoe-nso.ru/index67.htm> [↑](#footnote-ref-127)
128. Регламент не предоставлен и отсутствует на официальном сайте [↑](#footnote-ref-128)
129. <http://adm.suzunadm.ru/index.php?do=static&page=adm_reglament> [↑](#footnote-ref-129)
130. <http://suzun-mo.ru/index.php?option=com_remository&Itemid=29&func=select&id=5> [↑](#footnote-ref-130)
131. В соответствии с административным регламентом предоставления муниципальной услуги по приему заявлений, документов, а также постановке граждан на учет в качестве нуждающихся в жилых помещениях (утв. постановлением администрации р.п.Сузун 28.06.2012 № 238) срок предоставления услуги составляет 30 рабочих дней [↑](#footnote-ref-131)
132. Услуга предоставляется на уровне муниципального района, в то же время в Коуракском сельсовете утвержден административный регламент. С учетом этого, необходимый уровень регламентации превышен вдвое [↑](#footnote-ref-132)
133. В Коуракском сельсовете принято 8 административных регламентов, но 2 из них – по услугам, предоставляемым на уровне муниципального района, поэтому они не зачтены [↑](#footnote-ref-133)
134. Административный регламент, утв. постановлением администрации г.  Тогучина от 28.12.2011г. №407 [↑](#footnote-ref-134)
135. Регламентом (Постановление администрации г. Тогучина от 23.12.2011г. № 374) установлен срок 30 рабочих дней на принятие решения и 3 – на выдачу результата [↑](#footnote-ref-135)
136. Административный регламент, утв. постановлением администрации г.  Тогучина от 14.12.2011 № 361 [↑](#footnote-ref-136)
137. Административный регламент, утв. постановлением администрации г.  Тогучина от 28.12.2011№ 373 [↑](#footnote-ref-137)
138. Регламенты по данной услуге не утверждены [↑](#footnote-ref-138)
139. Регламентом установлен срок 10 рабочих дней (Постан. Адм. Тогучинского района от 30.03.2012 №383) [↑](#footnote-ref-139)
140. Регламентом установлен срок 10 рабочих дней +1 раб. день на выдачу результата (Постановление Администрации Тогучинского р-на от 09.04.2012№ 430) [↑](#footnote-ref-140)
141. Регламентом установлен срок 10 рабочих дней +1 раб. день на выдачу результата (Постановление Администрации Тогучинского р-на от 09.04.2012 429) [↑](#footnote-ref-141)
142. Регламенты по данной услуге не утверждены [↑](#footnote-ref-142)
143. В г. Тогучине регламент по данной услуге не утвержден. Срок указан в соответствии с административным регламентом Гутовского с/с (утв. Постановлением администрации от 29.12.2011 №156) [↑](#footnote-ref-143)
144. Регламентом установлен срок 30 дней +12 раб. дней на выдачу результата (постановление администрации г.  Тогучина от 28.12.2011г. № 393) [↑](#footnote-ref-144)
145. Регламенты по данной услуге не утверждены [↑](#footnote-ref-145)
146. Регламенты по данной услуге не утверждены [↑](#footnote-ref-146)
147. В г. Тогучине регламент по данной услуге не утвержден. Срок указан в соответствии с административным регламентом Кудринского с/с (утв. постановлением от 26.12.2011 № 85) [↑](#footnote-ref-147)
148. Госпошлина в соответствии со статьей 333.33 Налогового кодекса Российской Федерации [↑](#footnote-ref-148)
149. Услуга предоставляется на уровне муниципального района, в то же время в Коуракском сельсовете утвержден административный регламент. С учетом этого, необходимый уровень регламентации превышен вдвое [↑](#footnote-ref-149)
150. В соответствии с административным регламентом (утв. постановлением Администрации Убинского сельсовета от 16.04.2012 № 50) срок предоставления услуги составляет 14 рабочих дней. Ещё 30 календарных дней – срок составления акта приемочной комиссии о завершении переустройства и (или) перепланировки жилого помещения устанавливается с момента обращения заявителя за составлением акта до момента его составления [↑](#footnote-ref-150)
151. В соответствии с административным регламентом (утв. постановлением Администрации Убинского сельсовета от 16.04.2012 № 49) [↑](#footnote-ref-151)
152. В соответствии с административным регламентом (утв. постановлением Администрации Убинского сельсовета от 16.04.2012 № 51) [↑](#footnote-ref-152)
153. В соответствии с административным регламентом (утв. постановлением Администрации Убинского района от 19.03.2012 № 46) прием заявлений и постановка на учет детей дошкольного возраста для направления в ДОУ – в день обращения заявителя [↑](#footnote-ref-153)
154. Данные представлены только по услугам, предоставленным администрацией Чановского района, сведения по поселениям отсутствуют [↑](#footnote-ref-154)
155. http://www.chany.ru/municipalnye-uslugi/ [↑](#footnote-ref-155)
156. <http://xn--80aesedqhz3c.xn--p1ai/> (чановский.рф) [↑](#footnote-ref-156)
157. В соответствии с административным регламентом (утв. Постановлением администрации Чановского района №736-па) срок предоставления услуг 60 рабочих дней [↑](#footnote-ref-157)
158. В соответствии с административным регламентом (утв. Постановлением администрации Чановского района №736-па) прием заявлений и постановка на учет детей дошкольного возраста для направления в ДОУ - в день обращения заявителя [↑](#footnote-ref-158)
159. Официальные данные Росстата по состоянию на 01.01.2012 [↑](#footnote-ref-159)
160. <http://gorcher.ru/index.php/administrativeregulations/operatingregulations> [↑](#footnote-ref-160)
161. Регламенты муниципальных услуг, предоставляемых администрацией Черепановского района по запросу консультанта не представлены и отсутствуют на официальном сайте. [↑](#footnote-ref-161)
162. В соответствии с Административным регламентом, утвержденным постановлением администрации г. Черепаново от 17.03.2011 № 56 [↑](#footnote-ref-162)
163. В соответствии с Административным регламентом, утвержденным постановлением администрации г. Черепаново от 05.04. 2011 № 75 [↑](#footnote-ref-163)
164. В соответствии с Административным регламентом, утвержденным постановлением администрации г. Черепаново от 02.05.2012 № 169 срок предоставления услуги составляет 30 рабочих дней [↑](#footnote-ref-164)
165. В административном регламенте не установлено [↑](#footnote-ref-165)
166. Нормативно установленная стоимость услуги составляет 800 руб. государственная пошлина (подпункт 111 п.1 статьи 333.33 Налогового кодекса РФ) [↑](#footnote-ref-166)
167. В соответствии с административным регламентом (утв. постановлением Администрации г.Чулым), срок предоставления услуги составляет 30 рабочих дней [↑](#footnote-ref-167)
168. В соответствии с административным регламентом (утв. постановлением Администрации г.Чулым от 20 апреля 2012г. №\_106) срок предоставления услуги составляет 48 рабочих дней [↑](#footnote-ref-168)
169. В соответствии с административным регламентом (утв. постановлением Администрации г.Чулым от 20 апреля 2012г. №\_106) срок предоставления услуги составляет 48 рабочих дней [↑](#footnote-ref-169)
170. В соответствии с административным регламентом (утв. постановлением Администрации г.Чулым от 20 апреля 2012г. №\_106) срок предоставления услуги составляет 30 рабочих дней + 30 рабочих дней на выдачу результата. [↑](#footnote-ref-170)
171. В соответствии с административным регламентом (утв. постановлением Администрации г.Чулым от 20 апреля 2012г. №\_106) срок предоставления услуги составляет 30 рабочих дней+ 12 рабочих дней на выдач результата услуги [↑](#footnote-ref-171)
172. В соответствии с административным регламентом (утв. постановлением Администрации Чулымского района от 29.11.2011 № 1059) прием заявлений и постановка на учет детей дошкольного возраста для направления в ДОУ – в день обращения заявителя [↑](#footnote-ref-172)
173. В соответствии с административным регламентом (утв. постановлением Администрации г.Чулым от 20 апреля 2012г. №\_106) срок предоставления услуги составляет 33 рабочих дня [↑](#footnote-ref-173)