

|  |  |
| --- | --- |
| **УТВЕРЖДАЮ** | **УТВЕРЖДАЮ** |
| **От Государственного Заказчика** | **От Исполнителя** |
| \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ (\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_)  «\_\_»\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 2014 г.  м.п. | Президент  Закрытого акционерного общества «Аудиторско-консультационная группа «Развитие бизнес-систем» (ЗАО «АКГ «РБС»)  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_А.В. Максимов    «\_\_\_» \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 2014 г.  м.п. |

**ОТЧЕТ**

**О НАУЧНО-ИССЛЕДОВАТЕЛЬСКОЙ РАБОТЕ**

по теме:

**«МОНИТОРИНГ КАЧЕСТВА ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ГОСУДАРСТВЕННЫХ И МУНИЦИПАЛЬНЫХ УСЛУГ В НОВОСИБИРСКОЙ ОБЛАСТИ (НА БАЗЕ ИСПОЛНИТЕЛЬНЫХ ОРГАНОВ ГОСУДАРСТВЕННОЙ ВЛАСТИ И ОРГАНОВ МЕСТНОГО САМОУПРАВЛЕНИЯ), В ТОМ ЧИСЛЕ ПО ПРИНЦИПУ «ОДНОГО ОКНА» НА БАЗЕ МНОГОФУНКЦИОНАЛЬНЫХ ЦЕНТРОВ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ГОСУДАРСТВЕННЫХ И МУНИЦИПАЛЬНЫХ УСЛУГ» В 2014 ГОДУ**

**Государственный контракт №77 от 02.10.2014**

**Часть 3**

|  |  |
| --- | --- |
|  | Руководитель темы \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ Д. О. Разживина  подпись, дата |

**Москва   
2014**

**СОДЕРЖАНИЕ**

[Приложение 16 Результаты мониторинга качества и доступности муниципальных услуг в Карасукском районе 997](#_Toc404699219)

[Приложение 17 Результаты мониторинга качества и доступности муниципальных услуг в Каргатском районе 1015](#_Toc404699220)

[Приложение 18 Результаты мониторинга качества и доступности муниципальных услуг в КОлыванском районе 1032](#_Toc404699221)

[Приложение 19 Результаты мониторинга качества и доступности муниципальных услуг в Коченевском районе 1050](#_Toc404699222)

[Приложение 20 Результаты мониторинга качества и доступности муниципальных услуг в Кочковском районе 1066](#_Toc404699223)

[Приложение 21 Результаты мониторинга качества и доступности муниципальных услуг в Краснозерском районе 1083](#_Toc404699224)

[Приложение 22 Результаты мониторинга качества и доступности муниципальных услуг в Куйбышевском районе 1100](#_Toc404699225)

[Приложение 23 Результаты мониторинга качества и доступности муниципальных услуг в Купинском районе 1116](#_Toc404699226)

[Приложение 24 Результаты мониторинга качества и доступности муниципальных услуг в Кыштовском районе 1130](#_Toc404699227)

[Приложение 25 Результаты мониторинга качества и доступности муниципальных услуг в Маслянинском районе 1140](#_Toc404699228)

[Приложение 26 Результаты мониторинга качества и доступности муниципальных услуг в Мошковском районе 1155](#_Toc404699229)

[Приложение 27 Результаты мониторинга качества и доступности муниципальных услуг в Новосибирском районе 1169](#_Toc404699230)

[Приложение 28 Результаты мониторинга качества и доступности муниципальных услуг в Ордынском районе 1192](#_Toc404699231)

[Приложение 29 Результаты мониторинга качества и доступности муниципальных услуг в Северном районе 1208](#_Toc404699232)

[Приложение 30 Результаты мониторинга качества и доступности муниципальных услуг в Сузунском районе 1219](#_Toc404699233)

[Приложение 31 Результаты мониторинга качества и доступности муниципальных услуг в Татарском районе 1234](#_Toc404699234)

[Приложение 32 Результаты мониторинга качества и доступности муниципальных услуг в Тогучинском районе 1249](#_Toc404699235)

[Приложение 33 Результаты мониторинга качества и доступности муниципальных услуг в Убинском районе 1264](#_Toc404699236)

[Приложение 34 Результаты мониторинга качества и доступности муниципальных услуг в Усть-Таркском районе 1281](#_Toc404699237)

[Приложение 35 Результаты мониторинга качества и доступности муниципальных услуг в Чановском районе 1299](#_Toc404699238)

[Приложение 36 Результаты мониторинга качества и доступности муниципальных услуг в Черепановском районе 1315](#_Toc404699239)

[Приложение 37 – Результаты мониторинга качества и доступности муниципальных услуг в Чистоозерном районе 1332](#_Toc404699240)

[Приложение 38 Результаты мониторинга качества и доступности муниципальных услуг в Чулымском районе 1347](#_Toc404699241)

[Приложение 39 Методика проведения мониторинга действующих МФЦ на предмет соответствия действующих нормативных правовых актов 1364](#_Toc404699242)

[Приложение 40 Расчет показателя «доля граждан, имеющих доступ к получению государственных и муниципальных услуг по принципу «одного окна» по месту пребывания в многофункциональных центрах» по состоянию на 01.11.2014 1412](#_Toc404699243)

[Приложение 41 Основные результаты оценки деятельности МФЦ Новосибирской области 1427](#_Toc404699244)

[Приложение 42 Методика исследования осведомленности получателей государственных и муниципальных услуг о возможностях их получения по принципу «одного окна», в том числе на базе МФЦ. 1512](#_Toc404699245)

Приложение 16  
Результаты мониторинга качества и доступности муниципальных услуг в Карасукском районе

|  |  |
| --- | --- |
| **Место проведения опроса:** | Администрация Карасукского района  Администрация г. Карасука |
| **Общее количество опрошенных:** | 60 |
|  |  |

В соответствии с Описанием объекта закупки в период с 16.10 по 16.11.2014 был проведен мониторинг качества предоставления муниципальных услуг по перечню, согласованному с Заказчиком.

Исследование проводилось путем опроса получателей услуг непосредственно в точках предоставления услуг – органах местного самоуправления Карасукского района и г. Карасука.

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

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

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) Заключение договора бесплатной передачи в собственность граждан занимаемого ими жилого помещения в муниципальном жилищном фонде (приватизация).

5) Выдача справки об использовании (неиспользовании) гражданином права на приватизацию жилых помещений.

6) Выдача сведений из реестра муниципального имущества.

7) Предоставление в собственность граждан земельных участков для ведения садоводства, огородничества и дачного хозяйства.

8) Предоставление земельных участков для индивидуального жилищного строительства.

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

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

11) Подготовка и выдача разрешения на строительство индивидуальных жилых домов.

12) Присвоение, изменение и аннулирование адресов объектов недвижимости.

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

Наиболее востребованными услугами были:

- Прием заявлений, постановка на учет и зачисление детей в образовательные учреждения, реализующие основную образовательную программу дошкольного образования (детские сады) (20,0% опрошенных).

- Заключение договора бесплатной передачи в собственность граждан занимаемого ими жилого помещения в муниципальном жилищном фонде (приватизация) (13%).

- Предоставление в собственность граждан земельных участков для ведения садоводства, огородничества и дачного хозяйства (12%).

В ходе исследования определено, что все респонденты получили положительное решение по результатам рассмотрения обращения за муниципальной услугой.

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

Консультантом проведен поиск нормативных правовых актов, регламентирующих предоставление муниципальных услуг, в том числе административных регламентов и порядков, в открытых источниках (на официальных сайтах органов местного самоуправления г. Карасук и Карасукского района в сети Интернет).

Анализ правового обеспечения и в последующем – сопоставление фактических значений с нормативно установленными проведен на основе административных регламентов, представленных на официальном сайте органов местного самоуправления[[1]](#footnote-1) (табл. 1).

Таблица 1 - Перечень административных регламентов предоставления муниципальных услуг, подлежащих мониторингу

| **№ п/п** | **Наименование услуги** | **Реквизиты нормативных правовых актов об утверждении административного регламента** |
| --- | --- | --- |
| 1. | Прием заявлений, постановка на учет и зачисление детей в образовательные учреждения, реализующие основную образовательную программу дошкольного образования (детские сады) | Постановление администрации Карасукского района от 02.08.2012г № 1214-п |
| 2. | Предоставление жилых помещений по договорам социального найма | [Постановление администрации Карасукского района Новосибирской области от 20.02.2013г. № 559-п](http://adm-karasuk.ru/munusltop/post559.doc) |
| 3. | Прием заявлений, документов, а также постановка граждан на учет в качестве нуждающихся в жилых помещениях. | [Постановление администрации Карасукского района Новосибирской области от 11.08.2014 № 2721-п](http://adm-karasuk.ru/munusltop/soc85.docx) |
| 4. | Заключение договора бесплатной передачи в собственность граждан занимаемого ими жилого помещения в муниципальном жилищном фонде (приватизация) | Постановление администрации Карасукского района от 14.01.2013 № 56-п |
| 5. | Выдача справки об использовании (неиспользовании) гражданином права на приватизацию жилых помещений[[2]](#footnote-2) | Постановление администрации Карасукского района от 16.01.2013 № 92-п |
| 6. | Предоставление в аренду имущества муниципальной казны без проведения торгов | [Постановление администрации Карасукского района Новосибирской области от 22.02.2013г.  № 590-п](http://adm-karasuk.ru/munusltop/post590.doc) |
| 7. | Выдача сведений из реестра муниципального имущества | Постановление администрации Карасукского района от 16.01.2013 № 91-п |
| 8. | Предоставление в собственность граждан земельных участков для ведения садоводства, огородничества и дачного хозяйства | Постановление администрации Карасукского района от 22.02.2012г. № 288-п |
| 9. | Предоставление земельных участков для индивидуального жилищного строительства | [Постановление администрации Карасукского района Новосибирской области от 22.02.2012г. № 293-п](http://adm-karasuk.ru/munusltop/post293.doc) |
| 10. | Прием заявлений и выдача документов о согласовании переустройства и (или) перепланировки жилого помещения | [Постановление администрации Карасукского района Новосибирской области от 05.09.2014 № 3061 - п](http://adm-karasuk.ru/munusltop/post176.docx) |
| 11. | Принятие документов, а также выдача решений о переводе или об отказе в переводе жилого помещения в нежилое помещение | [Постановление администрации Карасукского района Новосибирской области от 26.09.2014 № 3386-п](http://adm-karasuk.ru/munusltop/post2009.doc) |
| 12. | Подготовка и выдача разрешения на строительство индивидуальных жилых домов | [Постановление администрации Карасукского района Новосибирской области от 25.06.2014г. № 2119-п](http://adm-karasuk.ru/munusltop/post461.doc) |
| 13. | Подготовка и выдача разрешения на ввод индивидуальных жилых домов в эксплуатацию | Регламент отсутствует |
| 14. | Присвоение, изменение и аннулирование адресов объектов недвижимости | [Постановление администрации Карасукского района Новосибирской области от 09.06.2014г. № 1918-п](http://adm-karasuk.ru/munusltop/post252.docx) |
| 15. | Выдача разрешения на установку рекламных конструкций, аннулирование таких разрешений | [Постановление администрации Карасукского района Новосибирской области от 04.08.2014г. № 2664-п](http://adm-karasuk.ru/munusltop/post831.docx) |
| 16. | Подготовка и утверждение градостроительного плана земельного участка в виде отдельного документа | [Постановление администрации Карасукского района Новосибирской области от 03.09.2014 № 3014-п](http://adm-karasuk.ru/munusltop/mstroit56.doc) |

Как следует из данных таблицы 1, на сайте Администрации Карасукского района размещены административные регламенты по 15 услугам из 16 исследуемых, т.е. уровень регламентации составляет 93,75%.

В соответствии с требованиями Градостроительного кодекса, необходимость в получении разрешения на ввод в эксплуатацию индивидуального жилого дома возникает у заявителя только с 1 марта 2015 года, соответственно, по состоянию на период проведения мониторинга, отсутствие административного регламента по услуге «Подготовка и выдача разрешения на ввод индивидуальных жилых домов в эксплуатацию» не является нарушением. Без учета указанных двух услуг, на момент проведения мониторинга уровень регламентации составляет 100,00%.

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

Выборочный анализ качества административных регламентов позволил выявить следующие недостатки:

*отсутствие единообразия при исчислении сроков предоставления услуг* – в одном и том же регламенте сроки исчисляются в календарных днях и в рабочих днях в части срока предоставления услуги. Такой подход ухудшает понимание сроков предоставления услуги заявителями. Например, п. 24 административного регламента предоставления муниципальной услуги «Выдача сведений из реестра муниципального имущества города Карасука Карасукского района Новосибирской области»[[3]](#footnote-3):

«Срок предоставления услуги - 10 календарных дней со дня регистрации надлежащим образом оформленного заявления о предоставлении муниципальной услуги и в полном объеме прилагаемых к нему документов (по необходимости), соответствующих требованиям законодательства Российской Федерации

Срок направления документов, являющихся результатом предоставления услуги – 10 календарных дней.

Срок направления документов, являющихся результатом предоставления услуги – 2 рабочих дня».

* в некоторых случаях отсутствует общий (итоговый) срок предоставления услуги;
* в некоторых случаях отсутствует информация о том, что срок предоставления услуги указан с учетом необходимости обращения в организации, участвующие в предоставлении муниципальной услуги;
* по ряду административных регламентов отсутствует исчерпывающий перечень оснований для приостановления предоставления муниципальной услуги или в случае отсутствия таких оснований нет прямого указания на это в тексте регламента.

В ходе проведенного исследования определено, что хорошо знакомы с текстом административного регламента 13,3% опрошенных заявителей. Доля респондентов, которые не знакомы с текстом административного регламента по услугам, за предоставлением которых они обращались, составляет 13,3%. Остальные респонденты (73,3%) указали, что приблизительно знакомы с административным регламентом (стандартом услуги), регулирующим предоставление данной услуги.

**2. Оценка доступности услуг**

Среднее значение уровня доступности по муниципальным услугам составило 3,74 балла по пятибалльной шкале, что соответствует оценке «удовлетворительно» (табл. 2). По результатам мониторинга, проведенного в 2013 году, уровень доступности составлял также 3,7 балла.

Таблица 2 - Уровень доступности муниципальных услуг

| **Подкритерий доступности услуг** | **1** | **2** | **3** | **4** | **5** | **7** | **8** | **9** | **10** | **11** | **12** | **14** | **16** | **Среднее значение** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Доступность информации о порядке предоставления услуги | 4,5 | 4,5 | 3,83 | 3,25 | 4,8 | 3,8 | 3,86 | 3,67 | 4,4 | 3,0 | 3,25 | 3,0 | 3,0 | ***3,95*** |
| Полнота и понятность предоставленной информации | 4,5 | 4,5 | 3,83 | 3,0 | 4,8 | 3,8 | 3,86 | 3,33 | 4,4 | 2,0 | 3,5 | 3,0 | 3,0 | ***3,9*** |
| Удобство графика работы | 3,75 | 3,5 | 3,33 | 2,38 | 3,8 | 3,4 | 3,00 | 2,33 | 3,4 | 2,0 | 3,0 | 2,0 | 2,0 | ***3,17*** |
| Получение информации о стадии рассмотрения обращения | 4,42 | 5,0 | 3,83 | 2,88 | 4,6 | 4,2 | 3,86 | 3,33 | 4,4 | 2,0 | 3,5 | 4,0 | 3,0 | ***3,92*** |
| ***Среднее значение*** | ***4,29*** | ***4,38*** | ***3,71*** | ***2,88*** | ***4,5*** | ***3,8*** | ***3,65*** | ***3,17*** | ***4,15*** | ***2,25*** | ***3,31*** | ***3,0*** | ***2,75*** | ***3,74*** |

Здесь и далее по Карасукскому району применяется следующая кодификация услуг:

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

*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) Заключение договора бесплатной передачи в собственность граждан занимаемого ими жилого помещения в муниципальном жилищном фонде (приватизация).*

*5) Выдача справки об использовании (неиспользовании) гражданином права на приватизацию жилых помещений.*

*7) Выдача сведений из реестра муниципального имущества.*

*8) Предоставление в собственность граждан земельных участков для ведения садоводства, огородничества и дачного хозяйства.*

*9) Предоставление земельных участков для индивидуального жилищного строительства.*

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

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

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

*14) Присвоение, изменение и аннулирование адресов объектов недвижимости.*

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

Максимальный балл (4,5 баллов) по всем критериям оценки уровня доступности заявители присвоили муниципальной услуге «Выдача справки об использовании (неиспользовании) гражданином права на приватизацию жилых помещений».

Максимально высокой оценкой в 5 баллов, заявители оценили критерий «Получение информации о стадии рассмотрения обращения» по услуге «Предоставление жилых помещений по договорам социального найма».

Наименьшей средней оценкой заявителей (2,25 балла) по всем критериям оценки уровня доступности отмечена муниципальная услуга «Принятие документов, а также выдача решений о переводе или об отказе в переводе жилого помещения в нежилое помещение».

Менее всего респонденты удовлетворены показателем «Удобство графика работы», который оценили в 3,17 балла.

**3. Оценка уровня качества услуг**

Среднее значение уровня качества по муниципальным услугам составило 4,16 балла, что соответствует оценке «хорошо» (табл. 3).

По результатам мониторинга, проведенного в октябре 2013 года, данный показатель также находился на уровне 4,1 балла.

Таблица 3 - Уровень качества муниципальных услуг

| **Подкритерий доступности услуг** | **1** | **2** | **3** | **4** | **5** | **7** | **8** | **9** | **10** | **11** | **12** | **14** | **16** | **Среднее значение** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Вежливость сотрудников, предоставляющих услугу | 4,75 | 5 | 4,33 | 3,5 | 5 | 4,6 | 4 | 3,67 | 4,4 | 3 | 3,5 | 5 | 3 | ***4,25*** |
| Комфортность оказания услуги | 4,67 | 4,5 | 4,17 | 3,38 | 4,6 | 4,6 | 4 | 3,67 | 4,4 | 3 | 3,25 | 4 | 3 | ***4,12*** |
| Качество оказания услуги (точность и правильность заполнения документов сотрудниками) | 4,67 | 4,5 | 4,17 | 3,25 | 4,6 | 4,6 | 3,86 | 3,67 | 4,4 | 3 | 3,5 | 4 | 3 | ***4,1*** |
| ***Среднее значение*** | ***4,7*** | ***4,67*** | ***4,22*** | ***3,38*** | ***4,73*** | ***4,6*** | ***3,95*** | ***3,67*** | ***4,4*** | ***3*** | ***3,42*** | ***4,33*** | ***3*** | ***4,16*** |

Высшей оценкой при оценке уровня качества заявители отметили услуги:

- Прием заявлений, постановка на учет и зачисление детей в образовательные учреждения, реализующие основную образовательную программу дошкольного образования (детские сады) – 4,7 балла;

- Выдача справки об использовании (неиспользовании) гражданином права на приватизацию жилых помещений – 4,73 балла.

Наиболее низкие оценки (3 балла), по всем трем критериям оценки уровня качества, получили услуги:

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

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

Максимально высокую оценку в 5 баллов, по критерию «Вежливость сотрудников, предоставляющих услугу» по трем услугам:

- Предоставление жилых помещений по договорам социального найма.

- Выдача справки об использовании (неиспользовании) гражданином права на приватизацию жилых помещений.

- Присвоение, изменение и аннулирование адресов объектов недвижимости.

Менее всего респонденты удовлетворены показателем «Качество оказания услуги (точность и правильность заполнения документов сотрудниками)», который оценили в 4,10 балла, однако существенной дифференциации между разными подкритериями не отмечено.

**4. 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** | **1** | **2** | **3** | **4** | **5** | **7** | **8** | **9** | **10** | **11** | **12** | **14** | **16** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| среднее значение | 8 | 10 | 11 | 20 | 2 | 2 | 5 | 21 | 12 | 16 | 15 | 7 | 8 |
| модальное значение | 7 | 7 | 16 | 17 | 2 | 2 | 5 | 18 | 17 | 16 | 16 | 7 | 8 |
| минимальное значение | 5 | 7 | 7 | 17 | 2 | 2 | 5 | 18 | 2 | 16 | 13 | 7 | 8 |
| максимальное значение | 18 | 12 | 16 | 26 | 3 | 3 | 6 | 23 | 17 | 16 | 16 | 7 | 8 |

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

* Заключение договора бесплатной передачи в собственность граждан занимаемого ими жилого помещения в муниципальном жилищном фонде (приватизация) (26 документов);
* Предоставление земельных участков для индивидуального жилищного строительства (23 документа).

Наименьшее количество документов (минимальное значение) потребовалось предоставить заявителям, обратившимся за получением муниципальных услуг (по 2 документа):

* Выдача справки об использовании (неиспользовании) гражданином права на приватизацию жилых помещений;
* Выдача сведений из реестра муниципального имущества;
* Прием заявлений и выдача документов о согласовании переустройства и (или) перепланировки жилого помещения.

В ходе исследования определено, что доля респондентов, которым удалось сдать запрос (документы) на получение услуги в полном объеме с первого раза составляет 98, 3% (по 12 услугам из 13 исследуемых).

По услуге «Подготовка и выдача разрешения на строительство индивидуальных жилых домов» сотрудник не принял документы, т.к. они были неправильно заполнены.

Доля заявителей, которые знают о существующем запрете органам власти требовать с граждан, получающих услуги, информацию и документы, которые имеются в других органах власти, составляет 68, 3% от общего числа опрошенных.

Знают о существующем запрете 100% опрошенных получателей следующих услуг:

* Предоставление жилых помещений по договорам социального найма.
* Выдача справки об использовании (неиспользовании) гражданином права на приватизацию жилых помещений.
* Прием заявлений и выдача документов о согласовании переустройства и (или) перепланировки жилого помещения.
* Присвоение, изменение и аннулирование адресов объектов недвижимости.
* Подготовка и утверждение градостроительного плана земельного участка в виде отдельного документа.

Наименьшее количество респондентов (33%) знающих о существующем запрете органам власти требовать с граждан, получающих услуги, информацию и документы, которые имеются в других органах власти зафиксировано среди получателей услуги «Прием заявлений, документов, а также постановка граждан на учет в качестве нуждающихся в жилых помещениях».

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

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** | **1** | **2** | **3** | **4** | **5** | **7** | **8** | **9** | **10** | **11** | **12** | **14** | **16** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| среднее значение | 2 | 3 | 2 | 3 | 1 | 1 | 2 | 4 | 2 | 4 | 5 | 2 | 3 |
| модальное значение | 2 | 1 | 2 | 4 | 1 | 1 | 2 | 5 | 1 | 4 | 5 | 2 | 3 |
| минимальное значение | 1 | 1 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 3 | 1 | 4 | 4 | 2 | 3 |
| максимальное значение | 5 | 4 | 4 | 5 | 2 | 2 | 2 | 5 | 4 | 4 | 6 | 2 | 3 |

Наибольшее количество инстанций (максимальное значение) для сбора документов заявители указали по тем же услугам, что и наибольшее количество собираемых документов:

* Подготовка и выдача разрешения на строительство индивидуальных жилых домов (6 инстанций);
* Прием заявлений, постановка на учет и зачисление детей в образовательные учреждения, реализующие основную образовательную программу дошкольного образования (детские сады) (5);
* Заключение договора бесплатной передачи в собственность граждан занимаемого ими жилого помещения в муниципальном жилищном фонде (приватизация) (5);
* Предоставление земельных участков для индивидуального жилищного строительства (5).

Не пришлось обращаться никуда, кроме органа местного самоуправления (минимальное значение не превышает 1) респондентам, обратившимся за получением услуг:

* Прием заявлений, постановка на учет и зачисление детей в образовательные учреждения, реализующие основную образовательную программу дошкольного образования (детские сады);
* Предоставление жилых помещений по договорам социального найма;
* Прием заявлений, документов, а также постановка граждан на учет в качестве нуждающихся в жилых помещениях;
* Выдача справки об использовании (неиспользовании) гражданином права на приватизацию жилых помещений;
* Выдача сведений из реестра муниципального имущества;
* Предоставление в собственность граждан земельных участков для ведения садоводства, огородничества и дачного хозяйства;
* Прием заявлений и выдача документов о согласовании переустройства и (или) перепланировки жилого помещения.

Доля респондентов, которые указали, что вынуждены были обратиться в один и тот же орган неоднократно для получения услуги, составила 50%. По результатам мониторинга, проводимого в 2013 году, аналогичный показатель составил 57,1%.

Максимальное количество раз, которое заявителям пришлось посетить для получения услуги «Предоставление в собственность граждан земельных участков для ведения садоводства, огородничества и дачного хозяйства» - 28 (модальное значение – 2).

Респонденты отметили, что им пришлось неоднократно обращаться в один и тот же орган для получения практически всех услуг, по которым проведен мониторинг, за исключением услуги «Предоставление жилых помещений по договорам социального найма».

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

Временные затраты на получение муниципальных услуг по результатам опроса представлены в табл. 6.

Таблица 6 - Уровень временных издержек заявителей при получении муниципальной услуги, календарных дней

| **Срок получения услуги** | **1** | **2** | **3** | **4** | **5** | **7** | **8** | **9** | **10** | **11** | **12** | **14** | **16** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| ***нормативное значение*** | ***30*** | ***20[[4]](#footnote-4)*** | ***42[[5]](#footnote-5)*** | ***30*** | ***30*** | ***10*** | ***30*** | ***42[[6]](#footnote-6)*** | ***48*** | ***48*** | ***10*** | ***25*** | ***30*** |
| среднее значение | 5 | 3 | 6 | 12 | 2 | 1 | 9 | 8 | 5 | 10 | 10 | 10 | 15 |
| модальное значение | 5 | 2 | 2 | 10 | 2 | 1 | 8 | 7 | 3 | 10 | 7 | 10 | 15 |
| минимальное значение | 2 | 2 | 2 | 7 | 1 | 1 | 3 | 7 | 1 | 10 | 7 | 10 | 15 |
| максимальное значение | 12 | 3 | 12 | 15 | 2 | 2 | 20 | 10 | 10 | 10 | 15 | 10 | 15 |

Как показывает информация, представленная в табл. 6, факт единичных нарушений нормативных сроков предоставления услуг выявлен по одной муниципальной услуге «Подготовка и выдача разрешения на строительство индивидуальных жилых домов» (максимальное значение). Количество услуг, при предоставлении которых фактический срок превышает нормативно установленный, снизилось с четырех до одной услуги, по сравнению с результатами мониторинга, полученными в 2013 году. В целом, фактические сроки в ряде случаев существенно ниже, чем нормативно установленные. В целях повышения доступности муниципальных услуг целесообразно сократить нормативно установленные по эти услугам сроки до фактически соблюдаемых значений.

Согласно Указу Президента РФ от 07.05.2012 г. №601 «Об основных направлениях совершенствования системы государственного управления», время ожидания в очереди при обращении заявителя в орган государственной власти Российской Федерации (орган местного самоуправления) для получения государственных (муниципальных) услуг к 2014 году не должно превышать 15 минут.

Среднее фактическое значение показателя «Временные затраты на ожидание в очереди для подачи документов» по исследуемым муниципальным услугам составило 17,45 минут и 19,75 минут – для получения результата услуги (табл. 7).

Таблица 7 - Временные затраты заявителей на ожидание в очереди, минут

| **Временные затраты заявителей на ожидание в очереди** | **1** | **2** | **3** | **4** | **5** | **7** | **8** | **9** | **10** | **11** | **12** | **14** | **16** | **По всем услугам** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| ***на подачу документов*** | | | | | | | | | | | | | | |
| **среднее значение** | 11 | 10 | 18 | 28 | 19 | 12 | 16 | 25 | 16 | 25 | 18 | 20 | 20 | **17,45** |
| **модальное значение** | 10 | 10 | 15 | 20 | 20 | 10 | 20 | 20 | 5 | 25 | 10 | 20 | 20 | **20** |
| **минимальное значение** | 3 | 10 | 10 | 20 | 10 | 5 | 5 | 20 | 5 | 25 | 10 | 20 | 20 | **3** |
| **максимальное значение** | 25 | 10 | 25 | 50 | 25 | 20 | 25 | 30 | 29 | 25 | 25 | 20 | 20 | **50** |
| ***на получение результата*** | | | | | | | | | | | | | | |
| **среднее значение** | 15 | 25 | 17 | 23 | 18 | 21 | 21 | 22 | 19 | 35 | 23 | 15 | 25 | **19,75** |
| **модальное значение** | 15 | 25 | 15 | 10 | 20 | 20 | 20 | 10 | 15 | 35 | 15 | 15 | 25 | **15** |
| **минимальное значение** | 5 | 25 | 10 | 10 | 15 | 15 | 10 | 10 | 15 | 35 | 15 | 15 | 25 | **5** |
| **максимальное значение** | 30 | 25 | 25 | 40 | 20 | 25 | 30 | 30 | 25 | 35 | 30 | 15 | 25 | **40** |

По результатам мониторинга, проведенного в октябре 2013 года, временные затраты заявителей на ожидание в очереди на подачу документов и на получение результата услуги составляли 14,36 минут и 16,21 минут соответственно.

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

Во всех исследованных Консультантом административных регламентах предоставления муниципальных услуг (а также проектах административных регламентов) указано, что собственно муниципальная услуга, а также услуги, необходимые и обязательные для ее получения, предоставляются бесплатно. В то же время, по данным респондентов, получение практически всех услуг потребовало от них финансовых затрат (табл. 8).

Согласно данным, табл. 8, максимальный уровень финансовых затрат заявителей отмечен по услугам:

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

- Заключение договора бесплатной передачи в собственность граждан занимаемого ими жилого помещения в муниципальном жилищном фонде (приватизация).

Не потребовало финансовых затрат получение услуг:

- Предоставление жилых помещений по договорам социального найма;

- Прием заявлений, документов, а также постановка граждан на учет в качестве нуждающихся в жилых помещениях;

- Выдача справки об использовании (неиспользовании) гражданином права на приватизацию жилых помещений;

- Подготовка и выдача разрешения на строительство индивидуальных жилых домов.

Таблица 8 - Сумма официальных расходов на получение услуги, руб.

| **Сумма расходов** | **1** | **2** | **3** | **4** | **5** | **7** | **8** | **9** | **10** | **11** | **12** | **14** | **16** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| ***Нормативное значение*** | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| среднее значение | 500 | 0 | 0 | 4613 | 0 | 120 | 329 | 433 | 440 | 3700 | 0 | 700 | 0 |
| модальное значение | 0 | 0 | 0 | 3200 | 0 | 200 | 0 | 0 | 0 | 3700 | 0 | 700 | 0 |
| минимальное значение | 0 | 0 | 0 | 3200 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 3700 | 0 | 700 | 0 |
| максимальное значение | 6000 | 0 | 0 | 6000 | 0 | 200 | 2300 | 1300 | 1200 | 3700 | 0 | 700 | 0 |

В ходе мониторинга респонденты не указали на необходимость обращения к услугам посредников (сторонних организаций).

В ходе мониторинга фактов мотивирования чиновников не выявлено.

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

По результатам проведенного исследования определено, что у всех респондентов возникли затруднения при получении интересующих их муниципальных услуг. В 2013 году в среднем 42,9% опрошенных указали, что у них не возникло затруднений при получении рассматриваемых муниципальных услуг.

Самыми сложными для заявителей оказались этапы сбора документов для получения услуги (93,3% опрошенных) и получения результата услуги (53,3%). В 2013 году данные показатели составляли 61,4% и 75,7% соответственно.

Кроме того, у респондентов возникли проблемы на этапах прохождения документов в органе (25%) и подачи документов в орган (18,3%).

При ответе на вопрос «Что для Вас имеет наибольшее значение при получении указанной Вами услуги в будущем?» заявители указали следующее:

1) сокращение срока предоставления услуги (45,0% респондентов).

2) сокращение времени ожидания в очереди (отсутствие очередей) (31,7%);

3) улучшение условий ведения приема посетителей (1,75);

4) сокращение числа требуемых документов (28,3%);

5) сокращение количества обращений в орган власти и иные учреждения (3,3%);

6) упрощение заполнения запросов, официальных бланков (3,3%);

7) уменьшение стоимости услуг (11,7%);

8) удобство графика работы учреждения (46,7%);

9) другое (1,7%).

**6. Общая оценка муниципальных услуг**

На вопрос «Удовлетворены ли Вы качеством и доступностью предоставления муниципальной услуги?» 98,3% респондентов ответили положительно. В 2013 году данный показатель составлял 92,9% (табл. 9).

Интегральный уровень качества и доступности муниципальных услуг составил 78,31%, что незначительно выше значения данного показателя, зафиксированного в октябре 2013 года (78,2%).

Таблица 9 - Интегральный уровень качества и доступности услуг, %

| **Номер услуги** | **1** | **2** | **3** | **4** | **5** | **7** | **8** | **9** | **10** | **11** | **12** | **14** | **16** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Октябрь 2013** | 90,5 | 66,5 | 100,0 | 71,2 | 90,0 | 92,5 | 76,0 | 90,0 | 75,8 | - | 70,0 | 70,0 | 78,2 |
| **Октябрь 2014** | 89,3 | 90,0 | 78,5 | 61,8 | 92,0 | 82,9 | 75,5 | 67,6 | 85,1 | 51,4 | 67,1 | 71,4 | 57,1 |

На вопрос «Устраивают ли Вас условия ведения приема посетителей в органе местного самоуправления, где Вы получали данную услугу?» более половины респондентов (53,3%) ответили положительно. 38,3% - «скорее довольны» условиями ведения приема.

Один респондент по одной услуге обращался с жалобой на качество предоставления муниципальной услуги «Принятие документов, а также выдача решений о переводе или об отказе в переводе жилого помещения в нежилое помещение».

Пять процентов респондентов, обращавшихся за услугами «Прием заявлений, постановка на учет и зачисление детей в образовательные учреждения, реализующие основную образовательную программу дошкольного образования (детские сады)» и «Прием заявлений и выдача документов о согласовании переустройства и (или) перепланировки жилого помещения», отметили улучшение качества предоставления этих муниципальных услуг за последние 6 лет.

В целях повышения данного показателя может быть рекомендовано следующее:

1. Организация предоставления муниципальных услуг в МФЦ.

2. Внесение изменений в административные регламенты в целях:

- сокращения и приведения в соответствие с фактическими нормативно установленных сроков предоставления услуг (по возможности);

- единообразного установления сроков предоставления муниципальных услуг (в календарных днях), начала исчисления сроков предоставления услуг и общего срока предоставления услуги;

3. Сокращение сроков предоставления услуг посредством расширения организации межведомственного взаимодействия.

Приложение 17  
Результаты мониторинга качества и доступности муниципальных услуг в Каргатском районе

|  |  |
| --- | --- |
| **Место проведения опроса:** | Администрация Каргатского района  Администрация г. Каргат |
| **Общее количество опрошенных:** | 30 |

В соответствии с Описанием объекта закупки в период с 16.10 по 16.11.2014 был проведен мониторинг качества предоставления муниципальных услуг по перечню, согласованному с Заказчиком.

Исследование проводилось путем опроса получателей услуг непосредственно в точках предоставления услуг – органах местного самоуправления Каргатского района и г. Каргата.

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

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

2. Заключение договора бесплатной передачи в собственность граждан занимаемого ими жилого помещения в муниципальном жилищном фонде (приватизация);

3. Выдача справки об использовании (неиспользовании) гражданином права на приватизацию жилых помещений;

4. Выдача сведений из реестра муниципального имущества;

5. Предоставление в собственность граждан земельных участков для ведения садоводства, огородничества и дачного хозяйства;

6. Предоставление земельных участков для индивидуального жилищного строительства;

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

8. Подготовка и выдача разрешения на ввод индивидуальных жилых домов в эксплуатацию;

9. Присвоение, изменение и аннулирование адресов объектов недвижимости;

10. Выдача разрешения на установку рекламных конструкций, аннулирование таких разрешений;

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

Наиболее востребованными муниципальными услугами были услуги «Прием заявлений, постановка на учет и зачисление детей в образовательные учреждения, реализующие основную образовательную программу дошкольного образования (детские сады)» и «Предоставление в собственность граждан земельных участков для ведения садоводства, огородничества и дачного хозяйства» (по 20% опрошенных).

Также достаточно высокий уровень востребованности зафиксирован по услуге «Выдача сведений из реестра муниципального имущества» (16,67%).

В ходе исследования определено, что большинство респондентов (93,3% опрошенных) получили положительное решение по результатам рассмотрения обращения за муниципальной услугой. Доля респондентов, которым было отказано в предоставлении муниципальной услуги, составила 6,7 %. Отказ в предоставлении муниципальной услуги был зафиксирован в одном случае – по муниципальной услуге «Прием заявлений, постановка на учет и зачисление детей в образовательные учреждения, реализующие основную образовательную программу дошкольного образования (детские сады)».

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

В соответствии с п. 1 ч. 1 ст. 6 Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» (далее – Федеральный закон № 210-ФЗ) органы, предоставляющие муниципальные услуги, обязаны предоставлять муниципальные услуги в соответствии с административными регламентами.

В соответствии с пунктом «г» части 1 статьи 13 Федерального закона от 09.02.2009 №8-ФЗ (ред. от 28.12.2013) «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления» административные регламенты, стандарты государственных и муниципальных услуг относятся к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления, подлежащей обязательному размещению указанными органами в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

В сети «Интернет» доступны для ознакомления всем заинтересованным лицам административные регламенты муниципальных услуг:

* Каргатского района на официальном сайте Администрации района (http://www.kargatskiy.ru/admreglam);
* города Каргата на официальном сайте Администрации города (http://admkargat.ru/uslugi/administrativnye-reglamenty.html).

На основании имеющихся данных Консультантом проведен анализ соблюдения требований законодательства. Данные о наличии административных регламентов по исследуемым муниципальным услугам представлены в табл. 1.

Таблица 1 - Перечень административных регламентов предоставления муниципальных услуг, подлежащих мониторингу

| **№ п/п** | **Наименование услуги** | **Реквизиты нормативных правовых актов об утверждении административного регламента** |
| --- | --- | --- |
| 1. | Прием заявлений, постановка на учет и зачисление детей в образовательные учреждения, реализующие основную образовательную программу дошкольного образования (детские сады) | Постановление администрации Каргатского района от 06.03.2013 № 207 |
| 2. | Предоставление жилых помещений по договорам социального найма | Постановление администрации г. Каргата [№70 от 27.02.2013 г.](http://admkargat.ru/images/doc/2013/post-70_27_02_2013.docx) |
| 3. | Прием заявлений, документов, а также постановка граждан на учет в качестве нуждающихся в жилых помещениях | Постановление администрации г. Каргата от 27.02.2013 №63 |
| 4. | Заключение договора бесплатной передачи в собственность граждан занимаемого ими жилого помещения в муниципальном жилищном фонде (приватизация) | Административный регламент не выявлен |
| 5. | Выдача справки об использовании (неиспользовании) гражданином права на приватизацию жилых помещений | Постановление администрации г. Каргата от 27.02.2013 №75 |
| 6. | Предоставление в аренду имущества муниципальной казны без проведения торгов | Постановление администрации Каргатского района от 31.01.2012 № 91 |
| 7. | Выдача сведений из реестра муниципального имущества | Постановление администрации г. Каргата от 27.02.2013 №78,  Постановление администрации Каргатского района от 31.01.2012 № 93 |
| 8. | Предоставление в собственность граждан земельных участков для ведения садоводства, огородничества и дачного хозяйства | Постановление администрации Каргатского района от 31.01.2012 № 107 |
| 9. | Предоставление земельных участков для индивидуального жилищного строительства | Постановление администрации Каргатского района от 31.01.2012 № 99 |
| 10. | Прием заявлений и выдача документов о согласовании переустройства и (или) перепланировки жилого помещения | Постановление администрации г. Каргата от 27.02.2013 г.  [№72](http://admkargat.ru/images/doc/2013/post-72_27_02_2013.docx) |
| 11. | Подготовка и выдача разрешения на строительство индивидуальных жилых домов | Постановление администрации г. Каргата от 27.02.2013 № 82 |
| 12. | Принятие документов, а также выдача решений о переводе или об отказе в переводе жилого помещения в нежилое помещение | Постановление администрации г. Каргата от [28.03.2014](http://admkargat.ru/images/doc/2014/post-86_28_03_14.docx) №86 |
| 13. | Подготовка и выдача разрешения на ввод индивидуальных жилых домов в эксплуатацию | Постановление администрации г. Каргата от 27.02.2013 № 49 |
| 14. | Присвоение, изменение и аннулирование адресов объектов недвижимости | Постановление администрации г. Каргата от 27.02.2013 № 48 |
| 15. | Выдача разрешения на установку рекламных конструкций, аннулирование таких разрешений | Постановление администрации Каргатского района от 15.03.2012 № 216 |
| 16. | Подготовка и утверждение градостроительного плана земельного участка в виде отдельного документа | Постановление администрации г. Каргата от 13.03.2013 № 97 |
|  | **Общий уровень регламентации** | **93,75%** |

Как следует из данных табл. 1, административные регламенты утверждены по 15 услугам из 16, т.е. уровень регламентации составляет 93,75%.

По мнению Консультанта, «Выдача справки об использовании (неиспользовании) гражданином права на приватизацию жилых помещений» не является самостоятельной муниципальной услугой[[7]](#footnote-7), т.к. данная справка необходима заявителю исключительно для получения другой муниципальной услуги – «Заключение договора бесплатной передачи в собственность граждан занимаемого ими жилого помещения в муниципальном жилищном фонде (приватизация)» и соответственно, должна осуществляться в форме межведомственного запроса.

Выборочный анализ качества административных регламентов позволил выявить следующие недостатки:

* *отсутствие единообразия при исчислении сроков предоставления услуг* – в одном и том же муниципальном образовании по одним услугам сроки исчисляются в календарных днях, по другим – в рабочих. Такой подход ухудшает понимание регламентов заявителями;
* *отсутствие указания на продолжительность и (или) максимальный срок выполнения каждого административного действия*, входящего в состав административной процедуры;
* в ряде случаев *не указываются услуги, которые являются необходимыми и обязательными* для предоставления муниципальной услуги;
* в составе документов, представляемых заявителем, указываются документы, имеющиеся в распоряжении органов исполнительной власти, органов местного самоуправления (например, разрешение на ввод объекта недвижимости в эксплуатацию), что является нарушением требования пункта 2 части 2 статьи Федерального закона от 27.07.2010 №210-ФЗ (ред. от 23.07.2013) «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»;
* Постановлением Правительства Российской Федерации от 16.05.2011 № 373 предусмотрено выделение в каждом разделе самостоятельных подразделов. Административные регламенты Каргатского района не содержит подразделов, как структурных единиц регламента;
* *отсутствует исчерпывающий перечень оснований для приостановления* предоставления муниципальной услуги. В случае отсутствия таких оснований нет прямого указания на это в тексте регламента.

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 имеющихся административных регламентах.

В ходе проведенного исследования определено, что 70,0%респондентов знакомы с текстом административного регламента, при этом 10,0% опрошенных знакомы хорошо, 60,0% знакомы приблизительно. 30,0% опрошенных не знакомы с текстом административного регламента.

**2. Оценка доступности услуг**

Среднее значение уровня доступности по муниципальным услугам составило 4,38 балла по пятибалльной шкале, что можно оценить как «хорошо» (табл. 2). Это существенно выше, чем оценка данного показателя, зафиксированная в ходе мониторинга в ноябре 2013 г. (3,17 балла).

Максимально возможную оценку (5,0 балла) заявители дали по услугам «Выдача справки об использовании (неиспользовании) гражданином права на приватизацию жилых помещений» и «Присвоение, изменение и аннулирование адресов объектов недвижимости».

Наименьшей оценки (3,75 балла) удостоилась услуга «Прием заявлений, постановка на учет и зачисление детей в образовательные учреждения, реализующие основную образовательную программу дошкольного образования (детские сады)». Уровень доступности соответствующих услуг, попавших в мониторинг в 2013 и 2014 годах, увеличился.

Таблица 2 – Уровень доступности муниципальных услуг

| **Подкритерий доступности услуг** | **1** | **4** | **5** | **7** | **8** | **9** | **12** | **13** | **14** | **15** | **16** | **Среднее значение** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Доступность информации о порядке  предоставления услуги | 4,00 | 4,50 | 5,00 | 4,60 | 4,17 | 4,50 | 5,00 | 5,00 | 5,00 | 4,00 | 4,00 | 4,40 |
| Полнота и понятность предоставленной информации | 4,50 | 5,00 | 5,00 | 4,20 | 4,33 | 5,00 | 5,00 | 4,00 | 5,00 | 4,00 | 4,00 | 4,50 |
| Удобство графика работы | 3,67 | 4,50 | 5,00 | 4,60 | 4,17 | 5,00 | 4,50 | 5,00 | 5,00 | 4,00 | 4,50 | 4,37 |
| Получение информации о стадии рассмотрения обращения | 2,83 | 5,00 | 5,00 | 4,40 | 4,17 | 5,00 | 5,00 | 5,00 | 5,00 | 5,00 | 4,00 | 4,23 |
| **Среднее значение** | **3,75** | **4,75** | **5,00** | **4,45** | **4,21** | **4,88** | **4,88** | **4,75** | **5,00** | **4,25** | **4,13** | **4,38** |
| **2013** | **3,70** | **-** | **3,42** | **-** | **3,09** | **2,63** | **4,00** | **2,50** | **-** | **-** | **-** | **3,17** |

Здесь и далее по Каргатскому району применяется следующая кодификация услуг:

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

*(4) Заключение договора бесплатной передачи в собственность граждан занимаемого ими жилого помещения в муниципальном жилищном фонде (приватизация).*

*(5) Выдача справки об использовании (неиспользовании) гражданином права на приватизацию жилых помещений.*

*(7) Выдача сведений из реестра муниципального имущества.*

*(8) Предоставление в собственность граждан земельных участков для ведения садоводства, огородничества и дачного хозяйства.*

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

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

*(13) Подготовка и выдача разрешения на ввод индивидуальных жилых домов в эксплуатацию.*

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

*(15) Выдача разрешения на установку рекламных конструкций, аннулирование таких разрешений.*

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

**3. Оценка уровня качества услуг**

Среднее значение уровня качества по муниципальным услугам составило 4,48 балла, что можно оценить как «хорошо» (табл. 3). Это существенно выше, чем оценка данного показателя, зафиксированная в ходе мониторинга в ноябре 2013 года (3,19 балла).

Максимально возможную оценку (5,0 баллов) заявители дали по услуге «Выдача справки об использовании (неиспользовании) гражданином права на приватизацию жилых помещений».

Минимальные оценки по уровню качества заявители дали услугам «Выдача разрешения на установку рекламных конструкций, аннулирование таких разрешений» (4,0 балла), «Предоставление в собственность граждан земельных участков для ведения садоводства, огородничества и дачного хозяйства» (4,11 балла) и «Прием заявлений, постановка на учет и зачисление детей в образовательные учреждения, реализующие основную образовательную программу дошкольного образования (детские сады)» (4,17 балла).

Таблица 3 – Уровень качества муниципальных услуг

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Подкритерий качества услуг** | **1** | **4** | **5** | **7** | **8** | **9** | **12** | **13** | **14** | **15** | **16** | **Среднее значение** |
| Вежливость сотрудников, предоставляющих услугу | 4,17 | 5,00 | 5,00 | 4,40 | 4,17 | 4,50 | 4,50 | 4,00 | 5,00 | 4,00 | 5,00 | 4,43 |
| Комфортность оказания услуги | 4,17 | 4,50 | 5,00 | 4,60 | 4,00 | 5,00 | 4,50 | 5,00 | 4,00 | 4,00 | 4,50 | 4,40 |
| Качество оказания услуги (точность и правильность заполнения документов сотрудниками) | 4,17 | 5,00 | 5,00 | 4,80 | 4,17 | 5,00 | 5,00 | 5,00 | 5,00 | 4,00 | 5,00 | 4,60 |
| **Среднее значение** | **4,17** | **4,83** | **5,00** | **4,60** | **4,11** | **4,83** | **4,67** | **4,67** | **4,67** | **4,00** | **4,83** | **4,48** |

**4. 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 документов** | **1** | **4** | **5** | **7** | **8** | **9** | **12** | **13** | **14** | **15** | **16** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| минимальное значение | 4 | 2 | 3 | 3 | 2 | 6 | 4 | 5 | 5 | 7 | 10 |
| среднее значение | 5 | 4 | 3 | 3 | 6 | 6 | 5 | 5 | 5 | 7 | 10 |
| максимальное значение | 5 | 6 | 3 | 3 | 8 | 6 | 6 | 5 | 5 | 7 | 10 |
| модальное значение[[8]](#footnote-8) | 5 | 2 | 3 | 3 | 6 | 6 | 4 | 5 | 5 | 7 | 10 |

Наименьшее количество документов (минимальное значение - 2) потребовалось предоставить заявителям, обратившимся за получением муниципальных услуг:

* «Заключение договора бесплатной передачи в собственность граждан занимаемого ими жилого помещения в муниципальном жилищном фонде (приватизация)»;
* «Предоставление в собственность граждан земельных участков для ведения садоводства, огородничества и дачного хозяйства».

Согласно данным табл. 4 наибольшее количество документов (до 10) предоставляли респонденты, обратившиеся за получением услуги «Подготовка и утверждение градостроительного плана земельного участка в виде отдельного документа».

Также достаточно большие пакеты документов потребовалось представить заявителям по следующим услугам:

* «Предоставление в собственность граждан земельных участков для ведения садоводства, огородничества и дачного хозяйства» – до 8 документов»;
* «Выдача разрешения на установку рекламных конструкций, аннулирование таких разрешений» – до 7 документов.

Стоит отметить, что респонденты указали одну и ту же услугу («Предоставление в собственность граждан земельных участков для ведения садоводства, огородничества и дачного хозяйства»), для которой требуется предоставить как минимальное количество документов (2), так и одно из максимальных – 8 документов.

Всем заявителям (100%) удалось сдать документы с первого раза.

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

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 инстанций, необходимых для получения услуги

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Количество различных инстанций (учреждений)** | **1** | **4** | **5** | **7** | **8** | **9** | **12** | **13** | **14** | **15** | **16** |
| минимум | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 3 | 2 | 4 | 2 |
| среднее значение | 2 | 3 | 2 | 2 | 3 | 4 | 3 | 3 | 2 | 4 | 3 |
| максимум | 3 | 3 | 2 | 2 | 4 | 5 | 3 | 3 | 2 | 4 | 4 |
| модальное значение[[9]](#footnote-9) | 3 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 2 | 3 | 2 | 4 | 2 |

Максимальное количество инстанций, которое заявителям пришлось посетить для получения услуги, отмечено по услуге «Предоставление земельных участков для индивидуального жилищного строительства» - 5.

Отмечена услуга, когда заявителю не пришлось обращаться никуда, кроме как в орган местного самоуправления, - услуга «Прием заявлений, постановка на учет и зачисление детей в образовательные учреждения, реализующие основную образовательную программу дошкольного образования (детские сады)».

73,3% указали, что им пришлось неоднократно обращаться в один и тот же орган для получения практически всех услуг, по которым проводился мониторинг.

13,3% опрошенных указали, что знают о существующем запрете органам власти требовать с граждан, получающих услуги, информацию и документы, которые имеются в других органах власти.

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

Временные затраты на получение муниципальных услуг по результатам опроса представлены в табл. 6.

Как показывает информация, представленная в табл. 6, выявлены нарушения нормативно установленных сроков предоставления следующих муниципальных услуг:

– «Предоставление в собственность граждан земельных участков для ведения садоводства, огородничества и дачного хозяйства» – до 120 календарных дней (фактическое значение) вместо 30 календарных дней (нормативное значение);

– «Подготовка и выдача разрешения на строительство индивидуальных жилых домов» – до 45 календарных дней (фактическое значение) вместо 42 календарных дней (нормативное значение);

– «Подготовка и утверждение градостроительного плана земельного участка в виде отдельного документа» до 60 календарных дней (фактическое значение) вместо 30 календарных дней (нормативное значение).

В то же время по некоторым услугам («Выдача справки об использовании (неиспользовании) гражданином права на приватизацию жилых помещений», «Подготовка и выдача разрешения на ввод индивидуальных жилых домов в эксплуатацию», «Присвоение, изменение и аннулирование адресов объектов недвижимости») фактические сроки предоставления, указанные респондентами, существенно меньше, чем нормативно установленные значения. Это позволяет сделать вывод о возможности оптимизации порядка предоставления муниципальных услуг путем сокращения сроков их предоставления в административных регламентах, как это рекомендуется правилами разработки и утверждения административных регламентов предоставления государственных услуг[[10]](#footnote-10).

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

| **Временные затраты на получение услуги** | **1** | **4** | **5** | **7** | **8** | **9** | **12** | **13** | **14** | **15** | **16** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Нормативное значение** | **не установлено[[11]](#footnote-11)** | **н/д[[12]](#footnote-12)** | **20[[13]](#footnote-13)** | **10 (30)[[14]](#footnote-14)** | **30** | **150[[15]](#footnote-15)** | **42[[16]](#footnote-16)** | **42[[17]](#footnote-17)** | **42[[18]](#footnote-18)** | **60[[19]](#footnote-19)** | **30** |
| минимальное значение | 5 | 7 | 7 | 14 | 5 | 150 | 10 | 7 | 7 | 40 | 60 |
| среднее значение | 15 | 14 | 7 | 16 | 61 | 150 | 28 | 7 | 7 | 40 | 60 |
| максимальное значение | 21 | 21 | 7 | 20 | 120 | 150 | 45 | 7 | 7 | 40 | 60 |
| модальное значение | 18 | 7 | 7 | 14 | 60 | 150 | 10 | 7 | 7 | 40 | 60 |

В соответствии с Указом Президента Российской Федерации от 07.05.2012 №601 «Об основных направлениях совершенствования системы государственного управления» время ожидания в очереди при обращении за получением государственных и муниципальных услуг (за результатом их предоставления) не должно превышать 15 минут.

Среднее фактическое значение показателя «Временные затраты на ожидание в очереди для подачи документов» составило 6,13 минут и 2,87 минут – для получения результата услуги (табл. 7). Это ниже, чем нормативно установленное значение времени ожидания.

В то же время, выявлен факт превышения времени ожидания в очереди по муниципальной услуге «Прием заявлений, постановка на учет и зачисление детей в образовательные учреждения, реализующие основную образовательную программу дошкольного образования (детские сады)» - до 25 минут.

Таблица 7 – Временные затраты заявителей на ожидание в очереди, минут

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Временные затраты** | **1** | **4** | **5** | **7** | **8** | **9** | **12** | **13** | **14** | **15** | **16** |
| ***для подачи документов*** | | | | | | | | | | | |
| минимальное значение | 5 | 0 | 5 | 1 | 0 | 5 | 5 | 1 | 1 | 5 | 5 |
| среднее значение | 15 | 3 | 5 | 3 | 4 | 5 | 5 | 1 | 1 | 5 | 5 |
| максимальное значение | 25 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 1 | 1 | 5 | 5 |
| модальное значение | 5 | 0 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 1 | 1 | 5 | 5 |
| ***для получения результата*** | | | | | | | | | | | |
| минимальное значение | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 5 | 5 | 1 | 1 | 0 | 5 |
| среднее значение | 4 | 3 | 1 | 2 | 2 | 5 | 5 | 1 | 1 | 0 | 5 |
| максимальное значение | 15 | 5 | 1 | 5 | 5 | 5 | 5 | 1 | 1 | 0 | 5 |
| модальное значение | 0 | 0 | 1 | 1 | 0 | 5 | 5 | 1 | 1 | 0 | 5 |

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

В соответствии с административными регламентами большинство муниципальных услуг, по которым проводился мониторинг, предоставляются бесплатно. За выдачу разрешения на установку рекламной конструкции заявителем уплачивается государственная пошлина в размерах и порядке, установленных законодательством Российской Федерации о налогах и сборах[[20]](#footnote-20).

В то же время по услугам «Заключение договора бесплатной передачи в собственность граждан занимаемого ими жилого помещения в муниципальном жилищном фонде (приватизация)» и «Предоставление в собственность граждан земельных участков для ведения садоводства, огородничества и дачного хозяйства» отмечены факты, когда заявители несли затраты, связанные с получением таких услуг (табл. 8).

Таблица 8 – Сумма официальных расходов на получение услуги, руб.

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Финансовые затраты** | **1** | **4** | **5** | **7** | **8** | **9** | **12** | **13** | **14** | **15** | **16** |
| минимальное значение | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| среднее значение | 0 | 500 | 0 | 0 | 33 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| максимальное значение | 0 | 1000 | 0 | 0 | 200 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| модальное значение | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |

Наибольшие затраты (1000 руб.) отмечены заявителями по услуге «Заключение договора бесплатной передачи в собственность граждан занимаемого ими жилого помещения в муниципальном жилищном фонде (приватизация)».

Никто из респондентов не указал, что обращался к услугам посредников, что является положительным фактором.

Также в ходе мониторинга не выявлено фактов мотивирования чиновников.

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

83,3% заявителей не испытывали проблем при получении муниципальных услуг.

Среди остальных респондентов наибольшее недовольство вызывают хождение по многим кабинетам (10,0%), необоснованный отказ в приеме документов, в предоставлении услуги (6,7% опрошенных), а также дороговизна услуг (пошлин, платежей) (6,7%).

Заявители указали, что при получении услуг в будущем наибольшее значение для них будет иметь:

– сокращение срока предоставления услуги (30,0% опрошенных);

– сокращение количества обращений в орган власти и иные учреждения (26,7%);

– удобство графика работы учреждения (23,3%);

– доступность информации о порядке предоставления услуги, необходимых форм (20,0%);

– улучшение условий ведения приема посетителей (13,3%);

– сокращение числа требуемых документов (10,0%);

– сокращение времени ожидания в очереди (отсутствие очередей) (3,3%);

– упрощение заполнения запросов, официальных бланков (3,3%);

– уменьшение стоимости услуги (3,3%);

– вежливость и профессионализм сотрудников (3,3%).

20,0% опрошенных указали, что их все устраивает «как есть».

30,0% респондентов заявили, что испытывали сложности на этапе сбора необходимых документов, 16,7% опрошенных – на этапе подачи документов в орган и 6,7% – при получении результата услуги.

**6. Общая оценка муниципальных услуг**

На вопрос «Удовлетворены ли Вы качеством и доступностью предоставления муниципальной услуги?» дали утвердительный ответ 86,7% респондентов, это выше уровня, отмеченного при проведении мониторинга в ноябре 2013 года (78,1% опрошенных), (табл. 9)

Таблица 9 – Общий уровень удовлетворенности, %

| **Уровень удовлетворенности** | **1** | **4** | **5** | **7** | **8** | **9** | **12** | **13** | **14** | **15** | **16** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 2014 | 33,3 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 |
| 2013 | 73,0 | - | 67 | - | 64 | 50 | 100 | - | - | - | - |

*Интегральный* *уровень качества и доступности муниципальных услуг* составил 91,24%, что значительно выше среднего значения, отмеченного в период проведения мониторинга в ноябре 2013 года - 63,56% (табл. 10).

Таблица 10 – Интегральный уровень качества и доступности услуг, %

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Номер услуги** | **1** | **4** | **5** | **7** | **8** | **9** | **12** | **13** | **14** | **15** | **16** |
| 2014 | 79,2 | 95,8 | 100,0 | 90,5 | 83,2 | 97,1 | 95,4 | 94,2 | 96,7 | 82,5 | 89,6 |
| 2013 | 75,2 | - | 70,8 | - | 63,0 | 57,9 | 80,0 | 45,0 | - | - | - |
| прирост | +4,0 |  | +29,2 |  | +20,2 | +39,2 | +15,4 | +49,2 |  |  |  |

Сравнительный анализ интегрального показателя уровня качества и доступности по услугам, попавшим в мониторинг в 2014 году и в ноябре 2013, показывает *увеличение* этого показателя по всем услугам.

На вопрос «Устраивают ли Вас условия ведения приема посетителей в органе местного самоуправления, где Вы получали данную услугу?» однозначно положительно ответили 30,0% опрошенных. Ещё 63,3% респондентов указали, что условия приема их «скорее устраивают». 6,7% респондентов указали, что условия приема их «скорее не устраивают».

С жалобами на качество муниципальных услуг в последние 6 лет опрошенные не обращались.

46,7% опрошенных обращались за аналогичными услугами ранее, большинство таковых (10% опрошенных) посчитало, что качество услуг осталось без изменений. 13,3% указали, что качество услуг улучшилось, ещё 23,3% - скорее улучшилось.

В целях повышения уровня качества и доступности муниципальных услуг может быть рекомендовано следующее:

1. Сокращение общих сроков предоставления муниципальных услуг.

2. Упрощение процедур получения услуг, повышение их прозрачности в целях снижения необходимости обращения к посредникам.

3. Организация предоставления муниципальных услуг в многофункциональных центрах предоставления государственных и муниципальных услуг (МФЦ).

4. Обеспечение возможности получения заявителем муниципальных услуг в электронной форме.

5. Информирование заявителей о возможности и порядке обжалования нарушений при предоставлении государственных и муниципальных услуг.

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

7. Приведение административных регламентов в соответствие с требованиями Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ, Постановления Правительства Российской Федерации от 16.05.2011 № 373, в частности:

* соблюдение нормативно установленных сроков предоставления услуг, при возможности - сокращения и приведение в соответствие с фактическими нормативно установленных сроков предоставления услуг;
* установление нормативных сроков ожидания в очереди не более 15 минут;
* единообразное установление сроков предоставления муниципальных услуг (в календарных днях), а также начала исчисления сроков предоставления услуг.

Приложение 18  
Результаты мониторинга качества и доступности муниципальных услуг в КОлыванском районе

|  |  |
| --- | --- |
| **Место проведения опроса:** | Администрация Колыванского района  Администрация р. п. Колывань |
| **Общее количество опрошенных по муниципальным услугам:** | 35 |

В соответствии с Описанием объекта закупки в период с 16.10 по 16.11.2014 был проведен мониторинг качества предоставления муниципальных услуг по перечню, согласованному с Заказчиком.

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

В ходе проведения опроса получателей услуг Колыванского района и р. п. Колывань в мониторинг попали следующие муниципальные услуги:

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

2) Предоставление жилых помещений по договорам социального найма.

3) Заключение договора бесплатной передачи в собственность граждан занимаемого ими жилого помещения в муниципальном жилищном фонде (приватизация).

4) Выдача справки об использовании (неиспользовании) гражданином права на приватизацию жилых помещений.

5) Выдача сведений из реестра муниципального имущества.

6) Предоставление в собственность граждан земельных участков для ведения садоводства, огородничества и дачного хозяйства.

7) Предоставление земельных участков для индивидуального жилищного строительства.

8) Подготовка и выдача разрешения на строительство индивидуальных жилых домов

9) Подготовка и выдача разрешения на ввод индивидуальных жилых домов в эксплуатацию

10) Присвоение, изменение и аннулирование адресов объектов недвижимости

11) Выдача разрешения на установку рекламных конструкций, аннулирование таких разрешений

12) Подготовка и утверждение градостроительного плана земельного участка в виде отдельного документа

Наиболее востребованной услугой была услуга «Предоставление в собственность граждан земельных участков для ведения садоводства, огородничества и дачного хозяйства» (17,4% опрошенных). Также достаточно востребованными были услуги «Прием заявлений, постановка на учет и зачисление детей в образовательные учреждения, реализующие основную образовательную программу дошкольного образования (детские сады)», «Заключение договора бесплатной передачи в собственность граждан занимаемого ими жилого помещения в муниципальном жилищном фонде (приватизация)» и «Выдача сведений из реестра муниципального имущества» (по 14,3%).

В ходе исследования определено, что все респонденты получили положительное решение по результатам рассмотрения обращения за муниципальной услугой.

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

В соответствии с п. 1 ч. 1 ст. 6 Федерального закона от 27.07.2010 №210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» (далее – Федеральный закон № 210-ФЗ) органы, предоставляющие муниципальные услуги, обязаны предоставлять муниципальные услуги в соответствии с административными регламентами.

В соответствии с пунктом «г» части 1 статьи 13 Федерального закона от 09.02.2009 №8-ФЗ (ред. от 28.12.2013) «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления» административные регламенты, стандарты государственных и муниципальных услуг относятся к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления, подлежащей обязательному размещению указанными органами в сети «Интернет».

В информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» доступны для ознакомления всем заинтересованным лицам административные регламенты муниципальных услуг:

* Колыванского района на официальном сайте Администрации района (http://koluvan.ru/index.php?option=com\_content&view=article&id=1753&Itemid=163);
* р.п. Колывань на официальном сайте поселения (<http://www.admkolyvan.ru/legal_acts.php?blok=adm&razdel=legal_acts&id_npas=6>)

На основании имеющихся данных Консультантом проведен анализ соблюдения требований законодательства. Данные о наличии административных регламентов по исследуемым муниципальным услугам представлены в табл. 1.

Таблица 1 - Перечень административных регламентов предоставления муниципальных услуг, подлежащих мониторингу

| **№** | **Наименование услуги** | **Наличие административного регламента** |
| --- | --- | --- |
| 1 | Прием заявлений, постановка на учет и зачисление детей в образовательные учреждения, реализующие основную образовательную программу дошколь­ного образования (детские сады) | Постановлением Администрации Колыванского района от 01.11.2013 №1711 (в ред. от 21.01.2014 № 39-а; от 29.01.2014 № 69-а; от 25.03.2014 № 502-а; от 22.05.2014 № 825-а) |
| 2 | Предоставление жилых помещений по договорам социального найма | Постановление Администрации р. п. Колывань от 12.05.2012 №279 (с изм.  от 24.07.2014 №505) |
| 3 | Прием заявлений, документов, а также постановка граждан на учет в качестве нуждающихся в жилых помещениях | Постановление Администрации р.п. Колывань от 22.08.2013 (с изм. от 25.09.204 №657) |
| 4 | Заключение договора бесплатной передачи в собственность граждан занимаемого ими жилого помещения в муниципальном жилищном фонде (приватизация) | Постановление Администрации р.п. Колывань от 14.05.2012г. № 303 (с изм. от 17.09.2014 №625) |
| 5 | Выдача справки об использовании (неиспользовании) гражданином права на приватизацию жилых помещений | Постановление Администрации р.п. Колывань от 14.05.2012 № 313 (с изм. от 04.12.2013 №856) |
| 6 | Предоставление в аренду имущества муниципальной казны без проведения торгов | Постановление Администрации Колыванского района № 111 от 09.02.2012 г. (в ред. от 23.03.2012 №275, от 29.06.2012 №784, от 26.08.2013 №1341, от 03.02.2014 №86-а, от 26.02.2014 №275-а) |
| 7 | Выдача сведений из реестра муниципального имущества | Постановление Администрации Колыван­ского района № 140 от 15.02.2012 г. (в ред. от 29.06.2012 №781, от 01.07.2013 №1003, от 29.10.2013 №1690, от 29.01.2014 №68-а, от 06.03.2014 №314-а) |
| 8 | Предоставление в собственность граждан земельных участков для ведения садоводства, огородничества и дачного хозяйства | Постановление Администрации Колыванского района № 134 от 14.02.2012 г. (в ред.от 03.04.2012 №327; от 28.06.2012 №762; от 20.09.2013 №1440;от 29.01.2014 №65-а, от 07.03.2014 №321-а) |
| 9 | Предоставление земельных участков для индивидуального жилищного строительства | Постановление Администрации Колыванского района №765 от 28.06.2012 г. (в ред. от 17.06.2012 №950; от 22.10.2013 №1648; от 03.02.2014 №95-а; от 07.03.2014 №323-а) |
| 10 | Прием заявлений и выдача документов о согласовании переустройства и (или) перепланировки жилого помещения | Постановление Администрации р.п. Колывань от 12.05.2012г. №291(с изм. 25.09.2014 № 654) |
| 11 | Принятие документов, а также выдача решений о переводе или об отказе в переводе жилого помещения в нежилое помещение | Постановление Администрации р.п. Колывань от 14.05.2012г. № 308 (с изм. от 25.09.3014 №652) |
| 12 | Подготовка и выдача разрешения на строительство индивидуальных жилых домов | Постановление Администрации р.п. Колывань от 12.05.2012г. № 294 |
| 13 | Подготовка и выдача разрешения на ввод индивидуальных жилых домов в эксплуатацию | регламент не выявлен |
| 14 | Присвоение, изменение и аннулирование адресов объектов недвижимости | Постановление Администрации р.п. Колывань от 12.05.2012 № 294 |
| 15 | Выдача разрешения на установку рекламных конструкций, аннулирование таких разрешений | Постановление Администрации Колыванского района №1485 от 21.12.2011 г. |
| 16 | Подготовка и утверждение градостроительного плана земельного участка в виде отдельного документа | Постановление Администрации р.п. Колывань от 14.05.2012г. № 325 с изм. от 14.10.2014 № 700) |

Уровень регламентации по исследуемым муниципальным услугам на момент проведения исследования составил 93,75%.

В соответствии с требованиями Градостроительного кодекса, необходимость в получении разрешения на ввод в эксплуатацию индивидуального жилого дома возникает у заявителя только с 1 марта 2015 года, соответственно по состоянию на период проведения мониторинга, отсутствие административного регламента по услуге «Подготовка и выдача разрешения на ввод индивидуальных жилых домов в эксплуатацию» не является нарушением. Без учета указанной услуги уровень регламентации составляет 100%.

На сайте администрации р.п. Колывань не представлены тексты административных регламентов по следующим услугам:

- прием заявлений, документов, а также постановка граждан на учет в качестве нуждающихся в жилых помещениях (Постановление Администрации р.п. Колывань от 22.08.2013). Имеется только постановление о внесении изменений от 25.09.204 №657;

- подготовка и утверждение градостроительного плана земельного участка в виде отдельного документа (постановление Администрации р.п. Колывань от 14.05.2012г. № 325). Имеется только постановление о внесении изменений от 14.10.2014 № 700).

Выборочный анализ качества административных регламентов позволил выявить следующие недостатки:

* отсутствует указание на продолжительность и (или) максимальный срок выполнения каждого административного действия, входящего в состав административной процедуры;
* *отсутствует единообразие при исчислении сроков административных процедур* – сроки исчисляются как в календарных днях, так и в рабочих. Такой подход ухудшает понимание регламентов заявителями;
* в ряде случаев *не указываются услуги, которые являются необходимыми и обязательными* для предоставления муниципальной услуги.

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 имеющихся административных регламентах.

В ходе проведенного исследования определено, что 82,9%респондентов знакомы с текстом административного регламента, при этом 22,9% опрошенных знакомы хорошо, 60% знакомы приблизительно. 17,1% опрошенных не знакомы с текстом административного регламента.

**2. Оценка доступности услуг**

Среднее значение уровня доступности по муниципальным услугам составило 4,47 по пятибалльной шкале, что можно оценить как выше чем «хорошо» (табл. 2). Это лучше, чем значение аналогичного показателя, зафиксированное в ходе мониторинга в ноябре 2013 года (4,32 балла).

В то же время по сравнению с прошлым годом *ухудшились* показатели доступности по следующим услугам

- Предоставление жилых помещений по договорам социального найма

- Выдача сведений из реестра муниципального имущества

- Присвоение, изменение и аннулирование адресов объектов недвижимости

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

Уровень доступности услуги «Предоставление в собственность граждан земельных участков для ведения садоводства, огородничества и дачного хозяйства» по оценке заявителей остался без изменений.

Таблица 2 – Уровень доступности муниципальных услуг

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Подкритерий доступности услуг** | **1** | **2** | **4** | **5** | **7** | **8** | **9** | **12** | **13** | **14** | **15** | **16** | Среднее значение |
| Доступность информации о порядке предоставления услуги | 4,60 | 4,00 | 4,40 | 5,00 | 4,60 | 4,17 | 4,00 | 5,00 | 5,00 | 4,67 | 4,00 | 4,00 | 4,46 |
| Полнота и понятность предоставленной информации | 4,60 | 4,00 | 4,40 | 5,00 | 4,60 | 4,17 | 4,00 | 5,00 | 5,00 | 4,67 | 4,00 | 4,00 | 4,46 |
| Удобство графика работы | 4,60 | 4,00 | 4,40 | 5,00 | 4,40 | 4,33 | 4,33 | 5,00 | 5,00 | 4,67 | 4,00 | 4,00 | 4,49 |
| Получение информации о стадии рассмотрения обращения | 4,60 | 4,00 | 4,40 | 5,00 | 4,40 | 4,33 | 4,00 | 5,00 | 5,00 | 4,67 | 4,00 | 4,00 | 4,46 |
| **Среднее значение** | **4,60** | **4,00** | **4,40** | **5,00** | **4,50** | **4,25** | **4,08** | **5,00** | **5,00** | **4,67** | **4,00** | **4,00** | **4,47** |
| **2013** | 4,20 | 5,00 | 4,00 | 4,83 | 4,60 | 4,25 | 3,00 | 4,50 | - | 5,00 | - | 4,17 | 4,32 |

Здесь и далее по Колыванскому району применяется следующая кодификация услуг:

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

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

*(4) Заключение договора бесплатной передачи в собственность граждан занимаемого ими жилого помещения в муниципальном жилищном фонде (приватизация);*

*(5) Выдача справки об использовании (неиспользовании) гражданином права на приватизацию жилых помещений;*

*(7) Выдача сведений из реестра муниципального имущества;*

*(8) Предоставление в собственность граждан земельных участков для ведения садоводства, огородничества и дачного хозяйства;*

*(9) Предоставление земельных участков для индивидуального жилищного строительства;*

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

*(13) Подготовка и выдача разрешения на ввод индивидуальных жилых домов в эксплуатацию;*

*(14) Присвоение, изменение и аннулирование адресов объектов недвижимости;*

*(15) Выдача разрешения на установку рекламных конструкций, аннулирование таких разрешений;*

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

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

- Выдача справки об использовании (неиспользовании) гражданином права на приватизацию жилых помещений

- Подготовка и выдача разрешения на строительство индивидуальных жилых домов

- Подготовка и выдача разрешения на ввод индивидуальных жилых домов в эксплуатацию.

**3. Оценка уровня качества услуг**

Среднее значение уровня качества по муниципальным услугам составило 4,62 балла, что можно оценить как «хорошо» (табл. 3). Это лучше, чем значение аналогичного показателя, зафиксированное в ходе мониторинга в ноябре 2013 года (4,31 балла).

В то же время по сравнению с прошлым годом *ухудшились* показатели качества по следующим услугам:

- Предоставление жилых помещений по договорам социального найма;

- Заключение договора бесплатной передачи в собственность граждан занимаемого ими жилого помещения в муниципальном жилищном фонде (приватизация);

- Выдача сведений из реестра муниципального имущества;

- Предоставление в собственность граждан земельных участков для ведения садоводства, огородничества и дачного хозяйства;

- Присвоение, изменение и аннулирование адресов объектов недвижимости;

Уровень качества услуги «Подготовка и выдача разрешения на строительство индивидуальных жилых домов» по оценке заявителей остался без изменений и составил 5 баллов (максимум).

Таблица 3 - Уровень качества муниципальных услуг

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Подкритерий качества услуг** | **1** | **2** | **4** | **5** | **7** | **8** | **9** | **12** | **13** | **14** | **15** | **16** | Среднее значение |
| Вежливость сотрудников, предоставляющих услугу | 4,80 | 5,00 | 4,60 | 5,00 | 4,60 | 4,33 | 4,33 | 5,00 | 5,00 | 4,67 | 4,00 | 5,00 | 4,63 |
| Комфортность оказания услуги | 4,80 | 4,00 | 4,60 | 5,00 | 4,60 | 4,33 | 4,33 | 5,00 | 5,00 | 4,67 | 4,00 | 5,00 | 4,60 |
| Качество оказания услуги (точность и правильность заполнения документов сотрудниками) | 4,80 | 5,00 | 4,60 | 5,00 | 4,60 | 4,33 | 4,33 | 5,00 | 5,00 | 4,67 | 4,00 | 5,00 | 4,63 |
| **Среднее значение** | **4,80** | **4,67** | **4,60** | **5,00** | **4,60** | **4,33** | **4,33** | **5,00** | **5,00** | **4,67** | **4,00** | **5,00** | **4,62** |

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

* Выдача справки об использовании (неиспользовании) гражданином права на приватизацию жилых помещений
* Подготовка и выдача разрешения на строительство индивидуальных жилых домов
* Подготовка и выдача разрешения на ввод индивидуальных жилых домов в эксплуатацию
* Подготовка и утверждение градостроительного плана земельного участка в виде отдельного документа.

**4. 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** | **1** | **2** | **4** | **5** | **7** | **8** | **9** | **12** | **13** | **14** | **15** | **16** |
| *минимальное значение* | 4 | 3 | 6 | 3 | 2 | 5 | 6 | 4 | 5 | 3 | 7 | 10 |
| *среднее значение* | 4 | 3 | 6 | 3 | 3 | 6 | 7 | 5 | 5 | 4 | 7 | 10 |
| *максимальное значение* | 4 | 3 | 7 | 3 | 3 | 8 | 8 | 6 | 5 | 5 | 7 | 10 |
| *модальное значение* | 4 | 3 | 6 | 3 | 3 | 6 | 8 | 4 | 5 | 3 | 7 | 10 |

Согласно данным табл. 4 наибольшее количество документов (до 10) предоставляли респонденты, обратившиеся за получением услуги «Подготовка и утверждение градостроительного плана земельного участка в виде отдельного документа». Также большие пакеты документов (7-8) потребовались по услугам «Предоставление земельных участков для индивидуального жилищного строительства» и «Выдача разрешения на установку рекламных конструкций, аннулирование таких разрешений»

Наименьшее количество документов (3 документа) потребовалось предоставить заявителям, обратившимся за получением муниципальных услуг «Предоставление жилых помещений по договорам социального найма» и «Выдача справки об использовании (неиспользовании) гражданином права на приватизацию жилых помещений».

Большинству заявителей (94,3%) удалось сдать документы с первого раза. Проблемы возникали при обращении за услугой «Предоставление земельных участков для индивидуального жилищного строительства». Причиной, по которой документы не принимали с первого раза, респонденты назвали «был представлен неполный комплект необходимых документов».

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

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

По результатам исследования наибольшее количество обращений определено по следующим услугам: «Предоставление земельных участков для индивидуального жилищного строительства» (до 10, как правило - 6). Также большое количество обращений заявители указали по услугам «Выдача разрешения на установку рекламных конструкций, аннулирование таких разрешений» (4 раза) и «Подготовка и утверждение градостроительного плана земельного участка в виде отдельного документа» (5). По остальным услугам заявителям приходилось обращаться 1-3 раза.

Таблица 5 - Количество обращений в инстанции (учреждения)

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Количество обращений** | **1** | **2** | **4** | **5** | **7** | **8** | **9** | **12** | **13** | **14** | **15** | **16** |
| *минимальное значение* | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 6 | 2 | 2 | 2 | 4 | 5 |
| *среднее значение* | 1 | 2 | 3 | 2 | 2 | 5 | 8 | 3 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| *максимальное значение* | 2 | 2 | 4 | 2 | 2 | 7 | 10 | 3 | 2 | 5 | 4 | 5 |
| *модальное значение* | 1 | 2 | 3 | 2 | 2 | 3 | 6 | 2 | 2 | 2 | 4 | 5 |

В среднем 85,7% респондентов отметили необходимость повторного обращения в один и тот же орган при получении услуги. Необходимость повторных обращений в один и тот же орган была отмечена всеми заявителями по всем услугам, кроме услуги «Прием заявлений, постановка на учет и зачисление детей в образовательные учреждения, реализующие основную образовательную программу дошкольного образования (детские сады)».

Большинство тех, кому пришлось обращаться повторно в один и тот же орган, указали, что таких обращений было 2, однако по некоторым услугам визитов в один и тот же орган было существенно больше:

«Предоставление земельных участков для индивидуального жилищного строительства» – как правило, 6

«Предоставление в собственность граждан земельных участков для ведения садоводства, огородничества и дачного хозяйства» и «Подготовка и утверждение градостроительного плана земельного участка в виде отдельного документа» - по 4;

«Заключение договора бесплатной передачи в собственность граждан занимаемого ими жилого помещения в муниципальном жилищном фонде (приватизация)» - 3.

34,3% опрошенных знает о существующем запрете органам власти требовать с граждан, получающих услуги, информацию и документы, которые имеются в других органах власти.

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

Временные затраты на получение муниципальных услуг представлены в табл. 6. Эти данные показывают, что имеет место *существенное нарушение нормативно установленных сроков предоставления* следующих услуг:

Выдача сведений из реестра муниципального имущества – как правило, в 1,4 раза, максимально – до 2-х раз.

Предоставление в собственность граждан земельных участков для ведения садоводства, огородничества и дачного хозяйства – как правило, в 4,3 раза, максимально – в 8,6 раза.

Предоставление земельных участков для индивидуального жилищного строительства – как правило, в 2,86 раза, максимально – в 4,29 раза.

Подготовка и утверждение градостроительного плана земельного участка в виде отдельного документа – в 2 раза.

Отдельные случаи нарушения нормативных сроков отмечены по услуге «Заключение договора бесплатной передачи в собственность граждан занимаемого ими жилого помещения в муниципальном жилищном фонде (приватизация)» – в среднем в 1,6 раза, максимально – до 6,2 раз. В то же время наиболее часто встречающийся срок получения услуги – 30 дней – соответствует нормам.

В соответствии с Указом Президента Российской Федерации от 07.05.2012 №601 "Об основных направлениях совершенствования системы государственного управления" время ожидания в очереди при обращении за получением государственных и муниципальных услуг (за результатом их предоставления не должно превышать 15 минут.

Среднее время ожидания в очереди для подачи документов составляет 4,2 минут, для получения документов – 3,1 минуты (табл. 7). Это существенно меньше нормативно установленных значений.

Таблица 6 – Временные затраты на получение муниципальных услуг

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Срок получения услуги** | **1** | **2** | **4** | **5** | **7** | **8** | **9** | **12** | **13** | **14** | **15** | **16** |
| *Нормативное значение[[21]](#footnote-21)* | *30* | *42[[22]](#footnote-22)* | *60* | *19[[23]](#footnote-23)* | *10* | *14[[24]](#footnote-24)* | *42[[25]](#footnote-25)* | *42[[26]](#footnote-26)* | *-* | *42[[27]](#footnote-27)* | *42[[28]](#footnote-28)* | *30* |
| *минимальное значение* | 5 | 30 | 21 | 7 | 14 | 45 | 120 | 10 | 7 | 5 | 40 | 60 |
| *среднее значение* | 6 | 30 | 97 | 7 | 16 | 71 | 150 | 28 | 7 | 14 | 40 | 60 |
| *максимальное значение* | 7 | 30 | 373 | 7 | 20 | 120 | 180 | 45 | 7 | 30 | 40 | 60 |
| *модальное значение* | 5 | 30 | 30 | 7 | 14 | 60 | 120 | 10 | 7 | 5 | 40 | 60 |

Таблица 7 - Время ожидания в очереди для подачи документов

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Временные затраты на ожидание в очереди** | **1** | **2** | **4** | **5** | **7** | **8** | **9** | **12** | **13** | **14** | **15** | **16** |
| для подачи документов | | | | | | | | | | | | |
| *минимальное значение* | 1 | 5 | 2 | 1 | 1 | 5 | 5 | 5 | 1 | 1 | 5 | 5 |
| *среднее значение* | 4 | 5 | 4 | 3 | 4 | 5 | 5 | 5 | 1 | 4 | 5 | 5 |
| *максимальное значение* | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 1 | 5 | 5 | 5 |
| *модальное значение* | 5 | 5 | 5 | 1 | 5 | 5 | 5 | 5 | 1 | 5 | 5 | 5 |
| для получения результата | | | | | | | | | | | | |
| *минимальное значение* | 0 | 5 | 2 | 1 | 0 | 0 | 0 | 5 | 1 | 1 | 5 | 5 |
| *среднее значение* | 3 | 5 | 4 | 1 | 3 | 3 | 3 | 5 | 1 | 3 | 5 | 5 |
| *максимальное значение* | 5 | 5 | 5 | 1 | 5 | 5 | 5 | 5 | 1 | 5 | 5 | 5 |
| *модальное значение* | 5 | 5 | 5 | 1 | 5 | 0 | 5 | 5 | 1 | 1 | 5 | 5 |

***4.4. Уровень финансовых издержек***

В соответствии с законодательством необходимость расходов предусмотрена только при получении услуги «Выдача разрешения на установку рекламных конструкций, аннулирование таких разрешений», остальные услуги предоставляются бесплатно. Фактические финансовые издержки заявителей при получении муниципальных услуг представлены в табл. 8.

Как следует из таблицы 8, кроме услуги «Выдача разрешения на установку рекламных конструкций, аннулирование таких разрешений», заявители также понесли затраты при получении услуги «Заключение договора бесплатной передачи в собственность граждан занимаемого ими жилого помещения в муниципальном жилищном фонде (приватизация)» в размере 1000 рублей.

Таблица 8 - Сумма официальных расходов при получении услуги, руб.

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Сумма официальных** | **1** | **2** | **4** | **5** | **7** | **8** | **9** | **12** | **13** | **14** | **15** | **16** |
| *минимальное значение* | 0 | 0 | 1000 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 3000 | 0 |
| *среднее значение* | 0 | 0 | 1000 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 3000 | 0 |
| *максимальное значение* | 0 | 0 | 1000 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 3000 | 0 |
| *модальное значение* | 0 | 0 | 1000 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 3000 | 0 |

Как и при проведении мониторинга в ноябре 2013 года, респонденты указали на необходимость обращения к услугам посредников (сторонних организаций). Всего услугами посредников воспользовалось 22,9% респондентов. Заявители прибегали к услугам посредников при получении следующих четырех услуг:

- Заключение договора бесплатной передачи в собственность граждан занимаемого ими жилого помещения в муниципальном жилищном фонде (приватизация)

- Предоставление в собственность граждан земельных участков для ведения садоводства, огородничества и дачного хозяйства *(как и в 2013 году)*

- Предоставление земельных участков для индивидуального жилищного строительства

- Выдача разрешения на установку рекламных конструкций, аннулирование таких разрешений

Все заявители, воспользовавшиеся услугами посредников, указали, что *посредник был предложен как условие получения результата услуги*, что является крайне негативной тенденцией.

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

* экономия времени – 62,5%;
* обеспечение более качественного и оперативного оформления документов – 25%.

Затраты на услуги посредников представлены в табл. 9.

Таблица 9 - Сумма затрат на услуги посредников, руб.

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Сумма затрат на услуги посредников** | **4** | **8** | **9** | **15** |
| *минимальное значение* | 2 000 | 3 000 | 8 000 | 2 000 |
| *среднее значение* | 2 000 | 4 667 | 9 000 | 2 000 |
| *максимальное значение* | 2 000 | 6 000 | 10 000 | 2 000 |
| *модальное значение* | 2 000 | 3 000 | 8 000 | 2 000 |

Максимальная сумма затрат заявителей на услуги посредников по муниципальной услуге «Предоставление в собственность граждан земельных участков для ведения садоводства, огородничества и дачного хозяйства» составила 10 000 руб. В 2013 году услуги посредников по этой же услуге обходились заявителям в 2 раза дешевле - 5000 руб.

В ходе мониторинга фактов мотивирования чиновников не выявлено.

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

Не возникло затруднений при получении рассматриваемых муниципальных услуг у 77,1% опрошенных. Это почти не отличается от значения аналогичного показателя в ноябре 2013 года - 77,6%

Среди остальных респондентов наибольшее недовольство вызывают необходимость хождения по многим кабинетам (или учреждениям) (22,9% опрошенных) и дороговизна услуг – 8,6%.

Заявители указали, что при получении услуг в будущем наибольшее значение для них будет иметь:

- доступность информации о порядке предоставления услуги, необходимых форм (34,3% опрошенных);

- удобство графика работы учреждения (31,4%)

- сокращение количества обращений в орган власти (31,4%)

- вежливость и профессионализм сотрудников (20%)

- сокращение срока предоставления услуги (17,1%);

- сокращение числа требуемых документов (17,1%);

- упрощение заполнения запросов, официальных бланков (14,3%)

- получение информации о стадии рассмотрения обращения (11,4%)

- уменьшение стоимости услуги (8,6%)

- улучшение территориальной доступности органа власти (5,7%);

17,1% опрошенных указали, что их все устраивает «как есть».

68,6% опрошенных ни на одном из этапов не испытывали затруднений при получении интересующей услуги.

В качестве этапов, на которых у заявителей возникают основные сложности при получении услуг, респонденты назвали все три этапа: этап сбора необходимых документов (28,6% опрошенных); получение результата услуги (5,7%) и прохождение документов в органах власти (2,9%).

**6. Общая оценка муниципальных услуг**

На вопрос «Удовлетворены ли Вы качеством и доступностью предоставления муниципальной услуги?» дали утвердительный ответ 97,1% опрошенных заявителей. Это несколько ниже, чем при проведении мониторинга в 2013 году (100%).

Менее 100% заявителей удовлетворено качеством и доступностью услуги «Предоставление земельных участков для индивидуального жилищного строительства» - 66,7%.

*Интегральный* *уровень качества и доступности муниципальных услуг* составил 90,88%, что незначительно выше среднего значения, отмеченного в период проведения мониторинга в ноябре 2013 года - 89,5% (табл. 10).

Таблица 10 – Интегральный уровень качества и доступности услуг, %

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Номер услуги** | **1** | **2** | **4** | **5** | **7** | **8** | **9** | **12** | **13** | **14** | **15** | **16** |
| 2014 | 94,0 | 86,7 | 90,0 | 100,0 | 91,0 | 85,8 | 84,1 | 100,0 | 100,0 | 93,4 | 80,0 | 90,0 |
| 2013 | 87,0 | 100,0 | 90,0 | 96,6 | 94,0 | 88,7 | 70,0 | 95,0 | -- | 100,0 | - | 83,3 |
| прирост | 7,0 | -13,3 | 0,0 | 3,4 | -3,0 | -2,9 | 14,1 | 5,0 |  | -6,6 |  | 6,7 |

Сравнительный анализ интегрального показателя уровня качества и доступности по услугам, попавшим в мониторинг в 2014 году и в ноябре 2013, показывает *снижение* этого показателя по услугам:

- Предоставление жилых помещений по договорам социального найма

- Выдача сведений из реестра муниципального имущества

- Предоставление в собственность граждан земельных участков для ведения садоводства, огородничества и дачного хозяйства

- Присвоение, изменение и аннулирование адресов объектов недвижимости

На вопрос «Устраивают ли Вас условия ведения приема посетителей в органе местного самоуправления, где Вы получали данную услугу?» однозначно положительно ответили 65,7% опрошенных. Ещё 34,3% респондентов указали, что условия приема их «скорее устраивают.

С жалобами на качество муниципальных услуг в последние 6 лет опрошенные не обращались.

20% опрошенных обращались за аналогичными услугами ранее, большинство таковых (8,9% опрошенных) посчитало, что качество услуг осталось без изменений, 2,9% указали, что качество услуг улучшилось, ещё 5,7% - скорее улучшилось, 2,9% - затруднились с ответом.

В целях повышения уровня удовлетворенности заявителей может быть рекомендовано:

1. Сокращение общих сроков предоставления муниципальных услуг.

2. Упрощение процедур получения услуг, повышение их прозрачности в целях снижения необходимости обращения к посредникам.

3. Организация предоставления муниципальных услуг в многофункциональных центрах предоставления государственных и муниципальных услуг (МФЦ).

4. Обеспечение возможности получения заявителем муниципальных услуг в электронной форме.

5. Исполнение должностными лицами, муниципальными служащими органов местного самоуправления обязанностей в соответствии с требованиями Федерального закона № 210-ФЗ, административных регламентов и иных нормативных правовых актов, регулирующих отношения, возникающие в связи с предоставлением муниципальных услуг.

6. Информирование заявителей о возможности и порядке обжалования нарушений при предоставлении государственных и муниципальных услуг.

Приложение 19  
Результаты мониторинга качества и доступности муниципальных услуг в Коченевском районе

|  |  |
| --- | --- |
| **Место проведения опроса:** | Администрация Коченевского района  Администрация р.п. Коченево |
| **Общее количество опрошенных:** | 56 |
|  |  |

В соответствии с Описанием объекта закупки в период с 16.10 по 16.11.2014 был проведен мониторинг качества предоставления муниципальных услуг по перечню, согласованному с Заказчиком.

Исследование проводилось путем опроса получателей услуг непосредственно в точках предоставления услуг – органах местного самоуправления Коченевского района и р.п. Коченево.

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

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

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) Заключение договора бесплатной передачи в собственность граждан занимаемого ими жилого помещения в муниципальном жилищном фонде (приватизация).

5) Выдача справки об использовании (неиспользовании) гражданином права на приватизацию жилых помещений.

6) Выдача сведений из реестра муниципального имущества.

7) Предоставление в собственность граждан земельных участков для ведения садоводства, огородничества и дачного хозяйства.

8) Предоставление земельных участков для индивидуального жилищного строительства.

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

10) Подготовка и выдача разрешения на строительство индивидуальных жилых домов.

Наиболее востребованной услугой была услуга «Заключение договора бесплатной передачи в собственность граждан занимаемого ими жилого помещения в муниципальном жилищном фонде (приватизация)» (16,07% опрошенных), а также «Прием заявлений, постановка на учет и зачисление детей в образовательные учреждения, реализующие основную образовательную программу дошкольного образования (детские сады)» (14,29%).

В ходе исследования определено, что все респонденты получили положительное решение по результатам рассмотрения обращения за муниципальной услугой.

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

В соответствии с п. 1 ч. 1 ст. 6 Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» (далее – Федеральный закон № 210-ФЗ) органы, предоставляющие муниципальные услуги, обязаны предоставлять муниципальные услуги в соответствии с административными регламентами.

В соответствии с пунктом «г» части 1 статьи 13 Федерального закона от 09.02.2009 №8-ФЗ (ред. от 28.12.2013) «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления» административные регламенты, стандарты государственных и муниципальных услуг относятся к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления, подлежащей обязательному размещению указанными органами в сети «Интернет».

В информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» доступны всем заинтересованным лицам для ознакомления административные регламенты муниципальных услуг:

- на официальном сайте Администрации Коченевского района (http://kochenevo.nso.ru[[29]](#footnote-29));

- на официальном сайте Администрации р.п. Коченево ([http://kochenev.ru/admreglam](http://kochenev.ru/)).

На основании имеющихся данных Консультантом проведен анализ соблюдения требования Федерального закона № 210-ФЗ.

Данные о наличии административных регламентов по исследуемым муниципальным услугам представлены ниже в табл.1.

Таблица 1 - Данные о наличии административных регламентов по исследуемым муниципальным услугам

| **№ п/п** | **Наименование услуги** | **Реквизиты нормативных правовых актов об утверждении административного регламента** |
| --- | --- | --- |
| 1. | Прием заявлений, постановка на учет и зачисление детей в образовательные учреждения, реализующие основную образовательную программу дошкольного образования (детские сады) | Постановление администрации Коченевского района от 29.06.2012. № 1108 |
| 2. | Предоставление жилых помещений по договорам социального найма | Постановление Главы р.п. Коченево от 22.06.2012 № 131 |
| 3. | Прием заявлений, документов, а также постановка граждан на учет в качестве нуждающихся в жилых помещениях. | Постановление Главы р.п. Коченево от 22.06.2012 № 126 |
| 4. | Заключение договора бесплатной передачи в | Постановление Главы |

| **№ п/п** | **Наименование услуги** | **Реквизиты нормативных правовых актов об утверждении административного регламента** |
| --- | --- | --- |
|  | собственность граждан занимаемого ими жилого помещения в муниципальном жилищном фонде (приватизация) | р.п. Коченево от 22.06.2012 № 137 |
| 5. | Выдача справки об использовании (неиспользовании) гражданином права на приватизацию жилых помещений | Административный регламент не выявлен[[30]](#footnote-30) |
| 6. | Предоставление в аренду имущества муниципальной казны без проведения торгов | Постановление администрации Коченевского района от 29.06.2012 года №1131 |
| 7. | Выдача сведений из реестра муниципального имущества | Постановление администрации Коченевского района от 29.06.2012 года №1116 |
| 8. | Предоставление в собственность граждан земельных участков для ведения садоводства, огородничества и дачного хозяйства | Постановление администрации Коченевского района от 29.06.2012 года №1119 |
| 9. | Предоставление земельных участков для индивидуального жилищного строительства | Постановление администрации Коченевского района от 29.06.2012 года №1123 |
| 10. | Прием заявлений и выдача документов о согласовании переустройства и (или) перепланировки жилого помещения | Постановление Главы р.п. Коченево от 22.06.2012 №138 от 22.06.12 |
| 11. | Принятие документов, а также выдача решений о переводе или об отказе в переводе жилого помещения в нежилое помещение | Постановление Главы р.п. Коченево от 22.06.2012 № 139 |
| 12. | Подготовка и выдача разрешения на строительство индивидуальных жилых домов | Постановление Главы р.п. Коченево от 22.06.2012 № 145 |
| 13 | Подготовка и выдача разрешения на ввод индивидуальных жилых домов в эксплуатацию. | Постановление Главы р.п. Коченево от 22.06.2012 № 150 |
| 14 | Присвоение, изменение и аннулирование адресов объектов недвижимости | Постановление Главы р.п. Коченево от 22.06.2012 № 147 |
| 15. | Выдача разрешения на установку рекламных конструкций, аннулирование таких разрешений | Постановление Главы р.п. Коченево от 22.06.2012 № 151 |
| 16. | Подготовка и утверждение градостроительного плана земельного участка в виде отдельного документа | Постановление Главы р.п. Коченево от 22.06.2012 № 144 |

Как следует из данных таблицы 1, административные регламенты утверждены по 15 услугам из 16, т.е. уровень регламентации составляет 93,75. Это выше, чем аналогичный показатель, зафиксированный в ходе мониторинга государственных и муниципальных услуг в 2013 году (88,2%).

По мнению Консультанта, «Выдача справки об использовании (неиспользовании) гражданином права на приватизацию жилых помещений» не является самостоятельной муниципальной услугой, т.к. данная справка необходима заявителю исключительно для получения другой муниципальной услуги – «Заключение договора бесплатной передачи в собственность граждан занимаемого ими жилого помещения в муниципальном жилищном фонде (приватизация)» и соответственно, должна осуществляться в форме межведомственного запроса. Без учета указанной услуги уровень регламентации составляет 100%.

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» 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.
* отсутствует информация о том, что срок предоставления услуги указан с учетом необходимости обращения в организации, участвующие в предоставлении муниципальной услуги;
* по ряду административных регламентов отсутствует исчерпывающий перечень оснований для приостановления предоставления муниципальной услуги. В случае отсутствия таких оснований нет прямого указания на это в тексте регламента;
* отсутствует отдельное описание административной процедуры формирования и направления межведомственных запросов в органы (организации), участвующие в предоставлении муниципальных услуг;
* отсутствует указание на продолжительность и (или) максимальный срок выполнения каждого административного действия, входящего в состав административной процедуры.

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 р.п. Коченево и Коченевского района.

В ходе проведенного исследования определено, что все респонденты знакомы с текстом административного регламента, из них 37,5% - знакомы хорошо, остальные 62,5% знакомы приблизительно.

**2. Оценка доступности услуг**

Среднее значение уровня доступности по муниципальным услугам составило 4,61 балла по пятибалльной шкале, что можно оценить как «очень хорошо» (табл. 2). Это существенно лучше, чем аналогичный показатель 2013 года (3,3 балла).

Таблица 2 - Уровень доступности муниципальных услуг

| **Подкритерий доступности услуг** | **1** | **2** | **3** | **4** | **5** | **7** | **8** | **9** | **10** | **12** | **Среднее значение** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Доступность информации о порядке  предоставления услуги | 5 | 5 | 5 | 4,89 | 5 | 4,86 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4,96 |
| Полнота и понятность предоставленной информации | 4,88 | 5 | 5 | 4,89 | 5 | 4,86 | 5 | 5 | 5 | 4,75 | 4,93 |
| Удобство графика работы | 4,75 | 4,5 | 4,25 | 2,67 | 4,29 | 3,14 | 4 | 3,25 | 3,25 | 3,5 | 3,73 |
| Получение информации о стадии рассмотрения обращения | 5 | 5 | 4,5 | 4,67 | 5 | 5 | 4 | 4,75 | 5 | 4,75 | 4,79 |
| **Среднее значение** | **4,91** | **4,88** | **4,69** | **4,28** | **4,82** | **4,47** | **4,50** | **4,50** | **4,56** | **4,50** | **4,61** |

Здесь и далее по Коченевскому району применяется следующая кодификация услуг:

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

*(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) Заключение договора бесплатной передачи в собственность граждан занимаемого ими жилого помещения в муниципальном жилищном фонде (приватизация).*

*(5) Выдача справки об использовании (неиспользовании) гражданином права на приватизацию жилых помещений;*

*(7) Выдача сведений из реестра муниципального имущества.*

*(8) Предоставление в собственность граждан земельных участков для ведения садоводства, огородничества и дачного хозяйства.*

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

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

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

Максимальную оценку (4,91 балла) заявители дали услуге «Прием заявлений, постановка на учет и зачисление детей в образовательные учреждения, реализующие основную образовательную программу дошкольного образования (детские сады)».

Самую низкую оценку по параметру «доступность» (4,28 балла) получила от заявителей услуга «Заключение договора бесплатной передачи в собственность граждан занимаемого ими жилого помещения в муниципальном жилищном фонде (приватизация)».

Менее всего, как и в ходе мониторинга 2013 года, респонденты удовлетворены показателем «Удобство графика работы», который оценили в 3,73 балла (в 2013 году - 3,26 балла). По всем составляющим показателя «доступность услуг», кроме этого, оценки заявителей существенно повысились.

**3. Оценка уровня качества услуг**

Среднее значение уровня качества по муниципальным услугам составило 4,9 балла, что можно оценить как «отлично» (табл. 3). По сравнению с результатами мониторинга, проводившегося в ноябре 2013 года, уровень качества существенно повысился (3,92 балла).

Таблица 3 - Уровень качества муниципальных услуг

| **Уровень качества** | **1** | **2** | **3** | **4** | **5** | **7** | **8** | **9** | **10** | **12** | **Среднее значение** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Вежливость сотруд­ников, предоставля­ющих услугу | 5 | 5 | 5 | 4,78 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4,96 |
| Комфортность оказания услуги | 4,75 | 5 | 5 | 4,67 | 5 | 5 | 4,4 | 4,75 | 4,5 | 4,75 | 4,79 |
| Качество оказания услуги (точность и правильность запол­нения документов сотрудниками) | 5 | 5 | 5 | 4,89 | 5 | 5 | 4,6 | 5 | 5 | 5 | 4,95 |
| **Среднее значение** | ***4,92*** | ***5,00*** | ***5,00*** | ***4,78*** | ***5,00*** | ***5,00*** | ***4,67*** | ***4,92*** | ***4,83*** | ***4,92*** | ***4,90*** |

Максимальную оценку по уровню качества (5 баллов) заявители дали услугам:

- предоставление жилых помещений по договорам социального найма;

- прием заявлений, документов, а также постановка граждан на учет в качестве нуждающихся в жилых помещениях;

- выдача справки об использовании (неиспользовании) гражданином права на приватизацию жилых помещений;

- выдача сведений из реестра муниципального имущества.

Самую низкую оценку получило качество услуги «Предоставление в собственность граждан земельных участков для ведения садоводства, огородничества и дачного хозяйства» (4,67 балла).

Несколько ниже остальных оценили заявители подкритерий «Комфортность оказания услуги» (4,79 балла).

**4. 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** | **1** | **2** | **3** | **4** | **5** | **7** | **8** | **9** | **10** | **12** |
| *минимум* | 5 | 10 | 8 | 17 | 2 | 2 | 5 | 9 | 15 | 14 |
| *среднее значение* | 6 | 12 | 10 | 23 | 2 | 2 | 10 | 20 | 15 | 15 |
| *максимум* | 6 | 13 | 12 | 27 | 3 | 2 | 20 | 24 | 15 | 15 |
| *модальное значение* | 5 | 12 | 8 | 23 | 2 | 2 | 5 | 24 | 15 | 15 |

Наименьшее количество документов (2) потребовалось предоставить заявителям, обратившимся за получением муниципальных услуг:

* Выдача справки об использовании (неиспользовании) гражданином права на приватизацию жилых помещений.
* Выдача сведений из реестра муниципального имущества.

Согласно данным табл. 4 наибольшее количество документов (до 24-27) предоставляли респонденты, обратившиеся за получением услуг «Заключение договора бесплатной передачи в собственность граждан занимаемого ими жилого помещения в муниципальном жилищном фонде (приватизация)» и «Предоставление земельных участков для индивидуального жилищного строительства». Также достаточно большие пакеты (в большинстве случаев – 12-15 документов) потребовалось представить заявителям по следующим услугам:

- 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.

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

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 различных инстанций (учреждений)** | **1** | **2** | **3** | **4** | **5** | **7** | **8** | **9** | **10** | **12** |
| *минимальное значение* | 2 | 2 | 2 | 5 | 1 | 1 | 2 | 4 | 4 | 5 |
| *среднее значение* | 2 | 4 | 3 | 5 | 1 | 2 | 3 | 5 | 5 | 5 |
| *максимальное значение* | 3 | 4 | 4 | 6 | 2 | 2 | 5 | 5 | 5 | 6 |
| *модальное значение* | 2 | 4 | 3 | 5 | 1 | 2 | 2 | 5 | 4 | 5 |

Максимальное количество инстанций заявителям пришлось посетить для получения услуг «Заключение договора бесплатной передачи в собственность граждан занимаемого ими жилого помещения в муниципальном жилищном фонде (приватизация)», «Предоставление земельных участков для индивидуального жилищного строительства» и «Подготовка и выдача разрешения на строительство индивидуальных жилых домов» (модальное значение – 5).

Респонденты отметили, что им пришлось неоднократно обращаться в один и тот же орган для получения всех услуг, попавших в мониторинг, за исключением услуг «Предоставление жилых помещений по договорам социального найма» и «Подготовка и выдача разрешения на строительство индивидуальных жилых домов».

В среднем 32,1% респондентов отметили необходимость повторного обращения в один и тот же орган при получении услуги. Это меньше, чем при проведении аналогичного мониторинга в ноябре 2013 года (52,9). Максимальное количество повторных обращений в один и тот же орган отмечено по услуге «Заключение договора бесплатной передачи в собственность граждан занимаемого ими жилого помещения в муниципальном жилищном фонде (приватизация)» и составило в среднем 7 раз.

67,9% опрошенных знает о существующем запрете органам власти требовать с граждан, получающих услуги, информацию и документы, которые имеются в других органах власти.

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

Временные затраты на получение муниципальных услуг по результатам опроса представлены в табл. 6.

Таблица 6 - Уровень временных издержек заявителей при получении муниципальной услуги, календарных дней

| **Временные затраты на получение услуги** | **1** | **2** | **3** | **4** | **5** | **7** | **8** | **9** | **10** | **12** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| ***Нормативное значение*** | ***30*** | ***42[[31]](#footnote-31)*** | ***42[[32]](#footnote-32)*** | ***84[[33]](#footnote-33)*** | ***-[[34]](#footnote-34)*** | ***30*** | ***30*** | ***120*** | ***67[[35]](#footnote-35)*** | ***42[[36]](#footnote-36)*** |
| минимальное значение | 3 | 6 | 5 | 8 | 1 | 1 | 5 | 10 | 8 | 7 |
| среднее значение | 4 | 8 | 7 | 12 | 1 | 1 | 8 | 10 | 11 | 9 |
| максимальное значение | 6 | 10 | 10 | 20 | 2 | 2 | 15 | 10 | 17 | 10 |
| модальное значение | 5 | 6 | 5 | 8 | 1 | 1 | 6 | 10 | 8 | 10 |

Как показывает информация, представленная в табл. 6, нормативные сроки соблюдены по всем услугам, попавшим в мониторинг. Следует отметить, что ситуация существенно улучшилась по сравнению со значениями соответствующих показателей при проведении мониторинга в ноябре 2013 года: тогда по ответам респондентов нарушались сроки по 8-ми услугам из 9 попавших в мониторинг.

В соответствии с Указом Президента Российской Федерации время ожидания в очереди при обращении за получением государственных и муниципальных услуг (за результатом их предоставления) не должно превышать 15 минут.

Во многих административных регламентах предоставления муниципальных услуг на территории Коченевского района отсутствует указание нормативного значения времени ожидания заявителя в очереди на получение результата услуги. 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.

Среднее фактическое значение показателя «Временные затраты на ожидание в очереди для подачи документов» составило 11,91 минут и 12,39 минут – для получения (табл. 7).

Таблица 7 - Временные затраты заявителей на ожидание в очереди, минут

| **Время ожидания** | **1** | **2** | **3** | **4** | **5** | **7** | **8** | **9** | **10** | **12** | **в целом по всем услугам** | |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **На подачу документов** | | | | | | | | | | | | |
| минимальное значение | 10 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 10 | 5 | 10 | 10 | **5** | |
| среднее значение | 12 | 9 | 11 | 14 | 10 | 10 | 13 | 13 | 14 | 14 | **11,91** | |
| максимальное значение | 15 | 15 | 15 | 20 | 15 | 15 | 20 | 15 | 15 | 15 | **20** | |
| модальное значение | 10 | 5 | 15 | 15 | 10 | 10 | 10 | 15 | 15 | 15 | **15** | |
| **На получение результата услуги** | | | | | | | | | | | | |
| минимальное значение | 10 | 7 | 5 | 5 | 5 | 10 | 10 | 15 | 10 | 5 | | **5** |
| среднее значение | 13 | 11 | 9 | 13 | 12 | 11 | 14 | 16 | 15 | 10 | | **12,39** |
| максимальное значение | 15 | 15 | 15 | 20 | 20 | 15 | 15 | 20 | 20 | 15 | | **20** |
| модальное значение | 10 | 10 | 5 | 15 | 5 | 10 | 15 | 15 | 15 | 10 | | **15** |

Это соответствует нормативно установленным значениям и существенно лучше значений аналогичных показателей, полученных в рамках мониторинга 2013 года (40,57 минут и 47,1 минут соответственно). Отдельные факты незначительного превышения времени ожидания в очереди (20 минут) отмечены заявителями по следующим услугам:

1. Заключение договора бесплатной передачи в собственность граждан занимаемого ими жилого помещения в муниципальном жилищном фонде (приватизация)

2. Выдача справки об использовании (неиспользовании) гражданином права на приватизацию жилых помещений.

3. Предоставление в собственность граждан земельных участков для ведения садоводства, огородничества и дачного хозяйства

4. Предоставление земельных участков для индивидуального жилищного строительства

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

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

Административными регламентами установлено, что все муниципальные услуги, по которым проводился мониторинг, предоставляются бесплатно. В то же время по ряду услуг отмечены факты, когда заявители несли затраты, связанные с получением таких услуг (табл. 8).

Таблица 8 - Сумма официальных расходов на получение услуги, руб.

| **Финансовые затраты** | **1** | **2** | **3** | **4** | **5** | **7** | **8** | **9** | **10** | **12** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| ***нормативное значение*** | ***0*** | ***0*** | ***0*** | ***0*** | ***0*** | ***0*** | ***0*** | ***0*** | ***0*** | ***0*** |
| минимальное значение | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 200 | 0 | 2 000 | 0 | 0 |
| среднее значение | 0 | 0 | 0 | 2 978 | 0 | 200 | 1 000 | 2 375 | 750 | 575 |
| максимальное значение | 0 | 0 | 0 | 4 200 | 0 | 200 | 2 500 | 2 500 | 1 000 | 1 000 |
| модальное значение | 0 | 0 | 0 | 4 000 | 0 | 200 | 0 | 2 500 | 1 000 | 1 000 |

Опрос показал, что финансовые издержки возникли у заявителей по следующим услугам:

- Заключение договора бесплатной передачи в собственность граждан занимаемого ими жилого помещения в муниципальном жилищном фонде (приватизация);

- Выдача сведений из реестра муниципального имущества

- Предоставление в собственность граждан земельных участков для ведения садоводства, огородничества и дачного хозяйства

- Предоставление земельных участков для индивидуального жилищного строительства

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

- Подготовка и выдача разрешения на строительство индивидуальных жилых домов

Наибольшие затраты (4 000 руб.) отмечены заявителями по услугам «Прием заявлений, документов, а также постановка граждан на учет в качестве нуждающихся в жилых помещениях». Это существенно ниже уровня затрат, указанного респондентами при проведении аналогичного мониторинга в 2013 году (до 150 000 руб.) По иным услугам уровень финансовых затрат варьируется от 200 рублей до 2 500 рублей.

В ходе мониторинга ни один из респондентов не указал на необходимость обращения к услугам посредников (сторонних организаций), что также является существенным улучшением по сравнению с результатами мониторинга 2013 года, когда заявители обращались к посредникам по трем услугам. Фактов мотивирования в ходе мониторинга чиновников не выявлено.

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

В среднем 83,9% опрошенных указали, что у них не возникло затруднений при получении рассматриваемых муниципальных услуг (в ходе мониторинга 2013 года - 18,6% опрошенных).

Среди остальных респондентов наибольшее недовольство вызывают необходимость хождения по многим кабинетам, учреждениям (10,7% общего количества опрошенных), а также неудобный режим работы органа власти, предоставляющего услугу (10,7%).

В качестве этапа, на котором у заявителей возникают основные сложности при получении услуг, 83,9% респондентов назвали этап сбора необходимых документов, ещё 46,4% опрошенных испытывали трудности на этапе получения результата услуги. Очень незначительная доля респондентов указала на проблемы при подаче документов (1,8%) и при прохождении документов в органе (5,4%).

Для большинства заявителей ключевым фактором при получении услуги является удобство графика работы учреждения (62,5%), сокращение числа требуемых документов (50%), а также сокращение сроков предоставления услуги (46,2%). Ещё 12,5% указали, что для них важно упрощение заполнения официальных бланков и форм, и по 1,8% указали, что важным является сокращение времени ожидания в очереди (отсутствие очередей) и улучшение условий ведения приема посетителей.

**6. Общая оценка муниципальных услуг**

На вопрос «Удовлетворены ли Вы качеством и доступностью предоставления муниципальной услуги?» дали утвердительный ответ 100% опрошенных (табл. 9).

Таблица 9 - Общий уровень удовлетворенности, %

| **Муниципальная услуга** | **1** | **2** | **3** | **4** | **5** | **7** | **8** | **9** | **10** | **12** | **В целом по услугам** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **2014** | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100,0 |
| **2013** | 93,8 | - | 0 | - | - | 100 | 55 | 70 | 60 | - | 70,01 |

*Интегральный* *уровень качества и доступности муниципальных услуг* составил 95,13, что существенно выше значения аналогичного показателя, зафиксированного в ходе мониторинга 2013 года - 72,19%

Таблица 10 - Интегральный уровень качества, %

| **Номер услуги** | **1** | **2** | **3** | **4** | **5** | **7** | **8** | **9** | **10** | **12** | **В целом по услугам** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **2014** | 98,24 | 98,75 | 96,88 | 90,60 | 98,23 | 94,65 | 91,67 | 94,17 | 93,96 | 94,17 | 95,13 |
| **2013** | 78,44 | -[[37]](#footnote-37) | 56,67 | - | - | 81,00 | 66,79 | 73,83 | 70,00 | 71,56 | 72,19 |

На вопрос «Устраивают ли Вас условия ведения приема посетителей в органе местного самоуправления, где Вы получали данную услугу?» однозначно положительно ответили 92,9% опрошенных. Ещё 7,1% респондентов указали, что условия приема их «скорее устраивают».

Ни один из опрошенных не обращался с жалобой на качество предоставления муниципальных услуг.

Большинство заявителей не получало соответствующие услуги ранее (96,4%), те, кто получал (3,6%) указали, что по их мнению качество услуг улучшилось.

В целях повышения данного показателя может быть рекомендовано следующее:

1. Организация предоставления муниципальных услуг в МФЦ

2. Сокращение сроков предоставления муниципальных услуг.

3. Разработка административных регламентов по всем (100%) муниципальным услугам.

4. 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 20  
 Результаты мониторинга качества и доступности муниципальных услуг в Кочковском районе

|  |  |
| --- | --- |
| **Место проведения опроса:** | Администрация Кочковского района  Администрация Кочковского сельсовета |
| **Общее количество опрошенных:** | 26 |

В соответствии с Описанием объекта закупки в период с 16.10 по 16.11.2014 был проведен мониторинг качества предоставления муниципальных услуг по перечню, согласованному с Заказчиком.

Исследование проводилось путем опроса получателей услуг непосредственно в точках предоставления услуг – органах местного самоуправления Кочковского района и Кочковского сельсовета.

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

1) Прием заявлений, постановка на учет и зачисление детей в образовательные учреждения, реализующие основную образовательную программу дошкольного образования (детские сады);

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) Заключение договора бесплатной передачи в собственность граждан занимаемого ими жилого помещения в муниципальном жилищном фонде (приватизация);

5) Выдача справки об использовании (неиспользовании) гражданином права на приватизацию жилых помещений;

6) Предоставление в аренду имущества муниципальной казны без проведения торгов;

7) Выдача сведений из реестра муниципального имущества;

8) Предоставление в собственность граждан земельных участков для ведения садоводства, огородничества и дачного хозяйства;

9) Предоставление земельных участков для индивидуального жилищного строительства;

10) Прием заявлений и выдача документов о согласовании переустройства и (или) перепланировки жилого помещения;

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

12) Подготовка и выдача разрешения на строительство индивидуальных жилых домов.

Наиболее востребованной оказались услуги «Прием заявлений, постановка на учет и зачисление детей в образовательные учреждения, реализующие основную образовательную программу дошкольного образования (детские сады)» (19,23% опрошенных) и «Выдача сведений из реестра муниципального имущества» (15,38%).

В ходе исследования определено, что все респонденты получили положительное решение по результатам рассмотрения обращения за муниципальной услугой.

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

В соответствии с п. 1 ч. 1 ст. 6 Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» (далее – Федеральный закон № 210-ФЗ) органы, предоставляющие муниципальные услуги, обязаны предоставлять муниципальные услуги в соответствии с административными регламентами.

В соответствии с пунктом «г» части 1 статьи 13 Федерального закона от 09.02.2009 №8-ФЗ (ред. от 28.12.2013) «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления» административные регламенты, стандарты государственных и муниципальных услуг относятся к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления, подлежащей обязательному размещению указанными органами в сети «Интернет».

В информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» доступны для ознакомления всем заинтересованным лицам административные регламенты муниципальных услуг:

- Кочковского района на официальном сайте Администрации Кочковского района (<http://www.kochki.nso.ru/>);

- Кочковского сельсовета Кочковского района на официальном сайте Администрации Кочковского сельсовета (<http://kochk.ru/>).

Консультантом проведен поиск нормативных правовых актов, регламентирующих предоставление муниципальных услуг, в том числе административных регламентов и порядков, в открытых источниках (на официальных сайтах Администрации Кочковского района и Администрации Кочковского сельсовета Кочковского района в сети Интернет).

Данные о наличии административных регламентов по исследуемым муниципальным услугам представлены в табл.1.

Таблица 1 - Данные о наличии административных регламентов по исследуемым муниципальным услугам

| **№** | **Наименование услуги** | **Наличие административного регламента** |
| --- | --- | --- |
| 1 | Прием заявлений, постановка на учет и зачисление детей в образовательные учреждения, реализующие основную образовательную программу дошкольного образования (детские сады) | Административный регламент размещен на сайте без реквизитов |
| 2 | Предоставление жилых помещений по договорам социального найма | Постановление Администрации Кочковского сельсовета Кочковского района Новосибирской области от 17.06.2014 г. № 66 |
| 3 | Прием заявлений, документов, а также | Постановление Администрации |

| **№** | **Наименование услуги** | **Наличие административного регламента** |
| --- | --- | --- |
|  | постановка граждан на учет в качестве нуждающихся в жилых помещениях | Кочковского сельсовета Кочковского района Новосибирской области от 18.06.2014 г. № 68 |
| 4 | Заключение договора бесплатной передачи в собственность граждан занимаемого ими жилого помещения в муниципальном жилищном фонде (приватизация) | Постановление Администрации Кочковского сельсовета Кочковского района Новосибирской области  от 26 января 2012 № 7 |
| 5 | Выдача справки об использовании (неиспользовании) гражданином права на приватизацию жилых помещений | Административный регламент не выявлен |
| 6 | Предоставление в аренду имущества муниципальной казны без проведения торгов | Административный регламент размещен на сайте без реквизитов |
| 7 | Выдача сведений из реестра муниципального имущества | Административный регламент размещен на сайте без реквизитов |
| 8 | Предоставление в собственность граждан земельных участков для ведения садоводства, огородничества и дачного хозяйства | Административный регламент размещен на сайте без реквизитов |
| 9 | Предоставление земельных участков для индивидуального жилищного строительства | Постановление администрации Кочковского сельсовета  от 26 января 2012 № 7 |
| 10 | Прием заявлений и выдача документов о согласовании переустройства и (или) перепланировки жилого помещения | Постановление Главы Кочковского сельсовета Кочковского района Новосибирской области от 23.06.2014г. № 72 |
| 11 | Принятие документов, а также выдача решений о переводе или об отказе в переводе жилого помещения в нежилое помещение | Постановление Главы Кочковского сельсовета Кочковского района Новосибирской области от 19.06.2014г.  № 71 |
| 12 | Подготовка и выдача разрешения на строительство индивидуальных жилых домов | Постановление Главы Кочковского сельсовета Кочковского района Новосибирской области от  26.01.2012 № 7 |
| 13 | Подготовка и выдача разрешения на ввод индивидуальных жилых домов в эксплуатацию | Административный регламент не выявлен |
| 14 | Присвоение, изменение и аннулирование адресов объектов недвижимости | Постановление Главы Кочковского сельсовета Кочковского района Новосибирской области от 26.01.2012 № 7 |
| 15 | Выдача разрешения на установку рекламных конструкций, аннулирование таких разрешений | Административный регламент размещен на сайте без реквизитов |
| 16 | Подготовка и утверждение градостроительного плана земельного участка в виде отдельного документа | Административный регламент не выявлен |
|  | **Соблюдение требования п. 1 ч. 1 ст. 6 Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ** | **81,25% (92,86%)**[[38]](#footnote-38) |

Как следует из данных таблицы 1, административные регламенты утверждены по 13 услугам из 16 (81,25%).

По мнению Консультанта, «Выдача справки об использовании (неиспользовании) гражданином права на приватизацию жилых помещений» не является самостоятельной муниципальной услугой, т.к. данная справка необходима заявителю исключительно для получения другой муниципальной услуги – «Заключение договора бесплатной передачи в собственность граждан занимаемого ими жилого помещения в муниципальном жилищном фонде (приватизация)» и соответственно, должна осуществляться в форме межведомственного запроса. Кроме того, в соответствии с требованиями Градостроительного кодекса, необходимость в получении разрешения на ввод в эксплуатацию индивидуального жилого дома возникает у заявителя только с 1 марта 2015 года, соответственно, по состоянию на период проведения мониторинга, отсутствие административного регламента по услуге «Подготовка и выдача разрешения на ввод индивидуальных жилых домов в эксплуатацию» не является нарушением. Без учета указанных двух услуг, уровень регламентации составляет 92,86%.

Выборочный анализ качества административных регламентов позволил выявить следующие недостатки:

- На официальном сайте Администрации Кочковского района (<http://www.kochki.nso.ru/>), практически все представленные регламенты размещены без реквизитов нормативных правовых актов, которыми утверждаются административные регламенты, что вызывает вопросы к актуальности размещенных регламентов.

* Постановлением Правительства Российской Федерации от 16.05.2011 № 373 предусмотрено выделение в каждом разделе самостоятельных подразделов. Ряд административных регламентов не содержит подразделов, как структурных единиц регламента;
* отсутствует единообразие при исчислении сроков административных процедур – сроки исчисляются как в календарных днях, так и в рабочих. Такой подход ухудшает понимание регламентов заявителями;
* отсутствует отдельное описание административной процедуры формирования и направления межведомственных запросов в органы (организации), участвующие в предоставлении муниципальных услуг;
* по ряду административных регламентов отсутствует исчерпывающий перечень оснований для приостановления предоставления муниципальной услуги. В случае отсутствия таких оснований нет прямого указания на это в тексте регламента;
* в ряде случаев не указываются услуги, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления муниципальной услуги;
* 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», «Подготовка и выдача разрешения на строительство индивидуальных жилых домов», 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 соответствующих параметров, установленные в имеющихся административных регламентах.

В ходе проведенного исследования определено, что хорошо знакомы с текстом административного регламента 49,9% опрошенных, 46,15% опрошенных знакомы приблизительно, а 3,8% респондентов не знакомы с административными регламентами на услуги, которые они получают.

**2. Оценка доступности услуг**

Среднее значение уровня доступности по муниципальным услугам составило 4,42 балла по пятибалльной шкале, что можно оценить как «хорошо» (табл. 2). По результатам аналогичного мониторинга в октябре 2013 года – 4,43 балла.

Таблица 2 – Уровень доступности муниципальных услуг

| **Подкритерий доступности услуг** | **1** | **2** | **3** | **4** | **5** | **6** | **7** | **8** | **9** | **10** | **11** | **12** | **Среднее значение** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Доступность информации о порядке предоставления услуги | 5 | 5 | 4,5 | 5 | 5 | 5 | 4,5 | 5 | 4,33 | 5 | 3 | 5 | **4,73** |
| Полнота и понятность предоставленной информации | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4,5 | 5 | 4,33 | 5 | 3 | 5 | **4,77** |
| Удобство графика работы | 3,8 | 5 | 2,5 | 5 | 4 | 2 | 3,25 | 5 | 3,33 | 3,33 | 3 | 3 | **3,54** |
| Получение информации о стадии рас­смотрения обращения | 4,6 | 5 | 4,5 | 5 | 5 | 5 | 4,5 | 5 | 4,67 | 5 | 3 | 4 | **4,65** |
| **Среднее значение** | **4,6** | **5** | **4,13** | **5** | **4,75** | **4,25** | **4,19** | **5** | **4,17** | **4,58** | **3** | **4,25** | **4,42** |

Здесь и далее по Кочковскому району применяется следующая кодификация услуг:

*(1) - Прием заявлений, постановка на учет и зачисление детей в образовательные учреждения, реализующие основную образовательную программу дошкольного образования (детские сады);*

*(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) - Заключение договора бесплатной передачи в собственность граждан занимаемого ими жилого помещения в муниципальном жилищном фонде (приватизация);*

*(5) - Выдача справки об использовании (неиспользовании) гражданином права на приватизацию жилых помещений;*

*(6) - Предоставление в аренду имущества муниципальной казны без проведения торгов;*

*(7)- Выдача сведений из реестра муниципального имущества;*

*(8)- Предоставление в собственность граждан земельных участков для ведения садоводства, огородничества и дачного хозяйства;*

*(9) - Предоставление земельных участков для индивидуального жилищного строительства;*

*(10)- Прием заявлений и выдача документов о согласовании переустройства и (или) перепланировки жилого помещения;*

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

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

Максимально возможную оценку доступности (5 баллов) получили услуги:

- Предоставление жилых помещений по договорам социального найма;

- Заключение договора бесплатной передачи в собственность граждан занимаемого ими жилого помещения в муниципальном жилищном фонде (приватизация);

- Предоставление в собственность граждан земельных участков для ведения садоводства, огородничества и дачного хозяйства.

Ниже среднего значения получила оценку услуга «Принятие документов, а также выдача решений о переводе или об отказе в переводе жилого помещения в нежилое помещение» (3,0 балла).

Менее всего респонденты удовлетворены показателем «Удобство графика работы», который респонденты оценили в 3,54 балла. Данный показатель довольно существенно снизился по сравнению с результатами мониторинга в октябре 2013 года (4,55 баллов).

**3. Оценка уровня качества услуг**

Среднее значение уровня качества по муниципальным услугам составило 4,85 балла, что можно оценить как «очень хорошо» (табл. 3). Это существенно выше значения данного показателя в октябре 2013 года (3,8 балла).

Таблица 3 - Уровень качества муниципальных услуг

| **Подкритерий доступности услуг** | **1** | **2** | **3** | **4** | **5** | **6** | **7** | **8** | **9** | **10** | **11** | **12** | **Среднее значение** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Вежливость сотру­дников, предоставля­ющих услугу | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4,67 | 5 | 5 | 5 | **4,96** |
| Комфортность оказания услуги | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4,75 | 5 | 4,33 | 5 | 3 | 5 | **4,81** |
| Качество оказания услуги (точность и правильность запо­лнения документов сотрудниками) | 5 | 5 | 4,5 | 5 | 5 | 5 | 4,75 | 5 | 4,33 | 5 | 3 | 5 | **4,77** |
| **Среднее значение** | **5** | **5** | **4,83** | **5** | **5** | **5** | **4,83** | **5** | **4,44** | **5** | **3,67** | **5** | **4,85** |

Высший балл (5 баллов) по уровню качества по всем параметрам получили услуги:

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

- Предоставление жилых помещений по договорам социального найма;

- Заключение договора бесплатной передачи в собственность граждан занимаемого ими жилого помещения в муниципальном жилищном фонде (приватизация);

- Выдача справки об использовании (неиспользовании) гражданином права на приватизацию жилых помещений;

- Предоставление в аренду имущества муниципальной казны без проведения торгов;

- Предоставление в собственность граждан земельных участков для ведения садоводства, огородничества и дачного хозяйства;

- Прием заявлений и выдача документов о согласовании переустройства и (или) перепланировки жилого помещения;

- Подготовка и выдача разрешения на строительство индивидуальных жилых домов.

Наиболее низкую оценку (3,67 балла) получила услуга «Принятие документов, а также выдача решений о переводе или об отказе в переводе жилого помещения в нежилое помещение».

Самую высокую оценку в разрезе подкритериев оценки уровня качества услуг (4,96 балла) получил подкритерий «Вежливость сотрудников, предоставляющих услугу».

**4. 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** | **1** | **2** | **3** | **4** | **5** | **6** | **7** | **8** | **9** | **10** | **11** | **12** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| *среднее значение* | 5 | 12 | 12 | 19 | 3 | 2 | 2 | 5 | 22 | 18 | 11 | 15 |
| *модальное значение* | 5 | 12 | 8 | 19 | 2 | 2 | 2 | 5 | 20 | 15 | 11 | 15 |
| *минимальное значение* | 5 | 12 | 8 | 19 | 2 | 2 | 2 | 5 | 20 | 15 | 11 | 15 |
| *максимальное значение* | 6 | 12 | 15 | 19 | 4 | 2 | 2 | 5 | 24 | 24 | 11 | 15 |

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

- Предоставление земельных участков для индивидуального жилищного строительства (до 24);

- Прием заявлений и выдача документов о согласовании переустройства и (или) перепланировки жилого помещения (до 24).

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

- Предоставление в аренду имущества муниципальной казны без проведения торгов (до 2 документов);

- Выдача сведений из реестра муниципального имущества (до 2 документов).

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

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** | **4** | **5** | **6** | **7** | **8** | **9** | **10** | **11** | **12** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| *среднее значение* | 3 | 4 | 3 | 4 | 2 | 2 | 2 | 2 | 5 | 4 | 4 | 5 |
| *модальное значение* | 3 | 4 | 2 | 4 | 2 | 2 | 1 | 2 | 5 | 4 | 4 | 5 |
| *минимальное значение* | 2 | 4 | 2 | 4 | 1 | 2 | 1 | 2 | 4 | 4 | 4 | 5 |
| *максимальное значение* | 3 | 4 | 4 | 4 | 2 | 2 | 2 | 2 | 5 | 5 | 4 | 5 |

Наибольшее количество инстанций для сбора документов заявители указали по следующим услугам (до 5 инстанций):

- Предоставление земельных участков для индивидуального жилищного строительства;

- Прием заявлений и выдача документов о согласовании переустройства и (или) перепланировки жилого помещения;

- Подготовка и выдача разрешения на строительство индивидуальных жилых домов.

В среднем 34,67 % респондентов отметили необходимость повторного обращения в один и тот же орган при получении услуги (в 2013 году 17,2%). Необходимость повторных обращений в один и тот же орган возникала у 100% респондентов по следующим услугам:

- Предоставление жилых помещений по договорам социального найма;

- Заключение договора бесплатной передачи в собственность граждан занимаемого ими жилого помещения в муниципальном жилищном фонде (приватизация);

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

Максимальное количество обращений зафиксировано респондентами по услуге «Предоставление земельных участков для индивидуального жилищного строительства» (до 9 обращений).

В ходе исследования определено, что 100% респондентов смогли сдать запрос (документы) на получение услуги в полном объеме с первого раза.

30,8 % опрошенных не знает о существующем запрете органам власти требовать с граждан, получающих услуги, информацию и документы, которые имеются в других органах власти.

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

Временные затраты на получение муниципальных услуг представлены в табл. 6.

Таблица 6 - Временные затраты на получение муниципальных услуг, дней

| **Временные затраты на получение услуги** | **1** | **2** | **3** | **4** | **5** | **6** | **7** | **8** | **9** | **10** | **11** | **12** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| ***Нормативное значение*** | ***30*** | ***42[[39]](#footnote-39)*** | ***42[[40]](#footnote-40)*** | ***84[[41]](#footnote-41)*** | ***-*** | ***10*** | ***14*** | ***67*** | ***42[[42]](#footnote-42)*** | ***63[[43]](#footnote-43)*** | ***67[[44]](#footnote-44)*** | ***84[[45]](#footnote-45)*** |
| среднее значение | 4 | 8 | 6 | 12 | 2 | 2 | 1 | 12 | 13 | 9 | 10 | 12 |
| модальное значение*[[46]](#footnote-46)* | 4 | 8 | 5 | 12 | 1 | 2 | 1 | 12 | 12 | 10 | 10 | 12 |
| минимальное значение | 2 | 8 | 5 | 12 | 1 | 2 | 1 | 12 | 12 | 8 | 10 | 12 |
| максимальное значение | 6 | 8 | 7 | 12 | 3 | 2 | 2 | 12 | 15 | 10 | 10 | 12 |

Как показывает информация, представленная в табл. 6, нормативные сроки не нарушаются.

По результатам мониторинга 2013 года нарушение нормативных сроков зафиксировано по 2-м услугам:

- выдача сведений из реестра муниципального имущества (сроки превышены в 2 раза).

- предоставление в собственность граждан земельных участков для ведения садоводства, огородничества и дачного хозяйства (сроки превышены в 2,86 раза).

Стоит обратить внимание на то, что в ряде административных регламентов установлены сроки, не дающие ясного представления о том, в какой конкретно временной отрезок заявитель получает муниципальную услугу. Так, например, в административном регламенте предоставления муниципальной услуги по подготовке и выдаче разрешения на строительство индивидуальных жилых домов установлено: *«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 30 рабочих дней».* Общий срок предоставления услуги не установлен. Согласно подпункту «г» пункта 14 Правил в административном регламенте должен быть указан срок предоставления услуги, в том числе с учетом необходимости обращения в организации, участвующие в предоставлении услуги.

В соответствии с Указом Президента Российской Федерации от 07.05.2012 г. №601 «Об основных направлениях совершенствования системы государственного управления» время ожидания в очереди при обращении за получением государственных и муниципальных услуг (за результатом их предоставления) не должно превышать 15 минут.

В Кочковском районе максимальное время ожидания в очереди для подачи документов составило в среднем 11,15 минуты (табл. 7). Превышение нормативно установленных значений не выявлено.

Таблица 7 - Время ожидания в очереди для подачи документов

| **Время ожидания** | **1** | **2** | **3** | **4** | **5** | **6** | **7** | **8** | **9** | **10** | **11** | **12** | **В целом по всем услугам** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **На подачу документов** | | | | | | | | | | | | | |
| ***нормативное значение*** | ***30*** | ***30*** | ***30*** | ***30*** | ***н/д*** | ***15*** | ***30*** | ***30*** | ***15*** | ***15*** | ***30*** | ***30*** | ***-*** |
| среднее значение | 9 | 10 | 15 | 15 | 8 | 5 | 9 | 10 | 10 | 13 | 30 | 15 | 11,15 |
| модальное значение | 5 | 10 | 15 | 15 | 10 | 5 | 5 | 10 | 5 | 15 | 30 | 15 | 10 |
| минимальное значение | 5 | 10 | 15 | 15 | 5 | 5 | 5 | 10 | 5 | 10 | 30 | 15 | 5 |
| максимальное значение | 15 | 10 | 15 | 15 | 10 | 5 | 15 | 10 | 15 | 15 | 30 | 15 | 30 |
| **На получение результата услуги** | | | | | | | | | | | | | |
| ***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*** | ***-*** |
| среднее значение | 11 | 10 | 13 | 10 | 8 | 15 | 10 | 5 | 15 | 13 | 20 | 15 | 11,73 |
| модальное значение | 10 | 10 | 10 | 10 | 5 | 15 | 10 | 5 | 10 | 15 | 20 | 15 | 10 |
| минимальное значение | 10 | 10 | 10 | 10 | 5 | 15 | 10 | 5 | 10 | 10 | 20 | 15 | 5 |
| максимальное значение | 15 | 10 | 15 | 10 | 15 | 15 | 10 | 5 | 20 | 15 | 20 | 15 | 20 |

Среднее время ожидания в очереди для получения результата услуги составляет 11,73 минут. Превышение нормативно установленных значений не отмечено.

Во многих административных регламентах не установлены нормативные сроки ожидания в очереди на получение результата услуги, что является нарушением требований законодательства.

***4.4. Уровень финансовых издержек***

Фактические финансовые издержки заявителей при получении муниципальных услуг представлены в табл. 8.

Таблица 8 - Сумма официальных расходов при получении услуги, руб.

| **Сумма официальных расходов при получении услуги** | **1** | **2** | **3** | **4** | **5** | **6** | **7** | **8** | **9** | **10** | **11** | **12** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| ***Нормативное значение*** | ***0*** | ***0*** | ***0*** | ***0*** | ***н/д*** | ***0*** | ***0*** | ***0*** | ***н/д*** | ***0*** | ***0*** | ***0*** |
| среднее значение | 0 | 0 | 0 | 0 | 333 | 200 | 200 | 0 | 2500 | 1500 | 5000 | 0 |
| модальное значение | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 200 | 200 | 0 | 2500 | 1000 | 5000 | 0 |
| минимальное значение | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 200 | 200 | 0 | 2500 | 1000 | 5000 | 0 |
| максимальное значение | 0 | 0 | 0 | 0 | 1000 | 200 | 200 | 0 | 2500 | 2500 | 5000 | 0 |

Согласно данным табл. 8 финансовые затраты понесли заявители, обратившиеся за получением услуг:

- Выдача справки об использовании (неиспользовании) гражданином права на приватизацию жилых помещений;

- Предоставление в аренду имущества муниципальной казны без проведения торгов;

- Выдача сведений из реестра муниципального имущества;

- Предоставление земельных участков для индивидуального жилищного строительства;

- 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.

Максимальное значение финансовых затрат (5 000 руб.) было указано заявителями по услуге «Принятие документов, а также выдача решений о переводе или об отказе в переводе жилого помещения в нежилое помещение». При этом необходимо отметить, что в административных регламентах установлено, что вышеуказанные муниципальные услуги предоставляются бесплатно.

В ходе мониторинга респонденты не указали на необходимость обращения к услугам посредников (сторонних организаций).

Фактов мотивирования чиновников не выявлено.

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

Большинство респондентов (92,3%) указали, что у них не возникало проблем при получении муниципальных услуг. Остальные заявители указали на проблему, связанную с неудобным режимом работы органа власти, предоставляющего услугу (7,7%).

Заявители указали, что при получении услуг в будущем наибольшее значение для них будет иметь:

- сокращение срока предоставления услуги (50%);

- сокращение числа требуемых документов (53,8%);

- сокращение количества обращений в орган власти (3,8%);

уменьшение стоимости услуги (3,8%);

- упрощение заполнения запросов, официальных бланков (30,8%);

удобство графика работы учреждения (53,8%).

В разрезе этапов получения услуги заявители указали, что испытывали сложности при сборе пакета документов (96,2% респондентов), при получении результата услуги (53,8%) и прохождении документов в органе (23,1%).

**6. Общая оценка муниципальных услуг**

На вопрос «Удовлетворены ли Вы качеством и доступностью предоставления муниципальной услуги?» дали утвердительный ответ 100% опрошенных (в 2013 году – 100%).

*Интегральный* *уровень качества и доступности муниципальных услуг* составил 91,66%. Это выше, чем значение аналогичного показателя, зафиксированное в ходе мониторинга в 2013 году – 89,83% .

Таблица 9 - Интегральный уровень качества и доступности услуг, %

| **Номер услуги** | **1** | **2** | **3** | **4** | **5** | **6** | **7** | **8** | **9** | **10** | **11** | **12** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Октябрь 2013** | 100,0 | 93,5 | 91,1 | 81,3 | 76,3 | - | 100,0 | 80,8 | 75,8 | - | 91,7 | - |
| **Октябрь 2014** | 95,4 | 100,0 | 88,6 | 100,0 | 97,1 | 91,4 | 89,3 | 100,0 | 85,7 | 95,2 | 65,7 | 91,4 |

На вопрос «Устраивают ли Вас условия ведения приема посетителей в органе местного самоуправления, где Вы получали данную услугу?» однозначно положительно ответили 88,5% опрошенных. 11,5% респондентов указали, что условия приема их «скорее устраивают».

Никто из респондентов не обращался с жалобами на качество муниципальных услуг за последние 6 лет

11,5% опрошенных обращались за аналогичными услугами ранее, при этом все респонденты посчитали, что качество услуг улучшилось.

В целях повышения уровня удовлетворенности заявителей может быть рекомендовано:

1. Реализация комплекса мер, направленных на повышение уровня информированности заявителей о порядке получения муниципальных услуг.

2. Организация предоставления муниципальных услуг в МФЦ.

3. Разработка административных регламентов по всем (100%) муниципальным услугам.

4. Размещение на официальных сайтах актуальных административных регламентов с указанием реквизитов.

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

Приложение 21  
Результаты мониторинга качества и доступности муниципальных услуг в Краснозерском районе

|  |  |
| --- | --- |
| **Место проведения опроса:** | Администрация Краснозерского района  Администрация р.п. Краснозерское |
| **Общее количество опрошенных:** | 45 |

В соответствии с Описанием объекта закупки в период с 16.10 по 16.11.2014 был проведен мониторинг качества предоставления муниципальных услуг по перечню, согласованному с 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 попали следующие муниципальные услуги, предоставляемые в органах местного самоуправления на территории Краснозерского района:

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

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) Заключение договора бесплатной передачи в собственность граждан занимаемого ими жилого помещения в муниципальном жилищном фонде (приватизация).

5) Выдача справки об использовании (неиспользовании) гражданином права на приватизацию жилых помещений.

6) Выдача сведений из реестра муниципального имущества.

7) Предоставление в собственность граждан земельных участков для ведения садоводства, огородничества и дачного хозяйства.

8) Предоставление земельных участков для индивидуального жилищного строительства.

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

10) Подготовка и выдача разрешения на строительство индивидуальных жилых домов.

Наиболее востребованной в период проведения исследования оказалась услуга «Прием заявлений, постановка на учет и зачисление детей в образовательные учреждения, реализующие основную образовательную программу дошкольного образования (детские сады)», за получением которой обратилось 15,56% заявителей.

Также достаточно высокий уровень востребованности (13,33%) зафиксирован по услугам «Предоставление жилых помещений по договорам социального найма» и «Прием заявлений, документов, а также постановка граждан на учет в качестве нуждающихся в жилых помещениях».

В ходе исследования определено, что все респонденты получили положительное решение по результатам рассмотрения обращения за муниципальной услугой.

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

В соответствии с п. 1 ч. 1 ст. 6 Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» (далее – Федеральный закон № 210-ФЗ) органы, предоставляющие муниципальные услуги, обязаны предоставлять муниципальные услуги в соответствии с административными регламентами.

В соответствии с пунктом «г» части 1 статьи 13 Федерального закона от 09.02.2009 №8-ФЗ (ред. от 28.12.2013) «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления» административные регламенты, стандарты государственных и муниципальных услуг относятся к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления, подлежащей обязательному размещению указанными органами в сети «Интернет».

В информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» доступны для ознакомления всем заинтересованным лицам административные регламенты муниципальных услуг:

* Краснозерского района на официальном сайте Администрации Краснозерского района (http://www.krasnozerskoe.nso.ru/);
* р.п. Краснозерское на официальном сайте Администрации рабочего поселка. (http://admkrasnozerskoe.ru/<http://kochenev.ru/>).

На основании имеющихся данных Консультантом проведен анализ соблюдения требований законодательства. Данные о наличии административных регламентов по исследуемым муниципальным услугам представлены в табл. 1.

Таблица 1 - Данные о наличии административных регламентов по исследуемым муниципальным услугам

| **№ п/п** | **Наименование услуги** | **Реквизиты нормативных правовых актов об утверждении административного регламента** |
| --- | --- | --- |
| 1. | Прием заявлений, постановка на учет и зачисление детей в образовательные учреждения, реализующие основную образовательную программу дошкольного образования (детские сады) | регламент не выявлен |
| 2. | Предоставление жилых помещений по договорам социального найма | Постановление администрации р.п. Краснозерское от 31.01.2012 №36 |
| 3. | Прием заявлений, документов, а также постановка граждан на учет в качестве нуждающихся в жилых помещениях. | регламент не выявлен |
| 4 | Заключение договора бесплатной передачи в собственность граждан занимаемого ими жилого помещения в муниципальном жилищном фонде (приватизация) | регламент не выявлен |
| 5 | Выдача справки об использовании (неиспользовании) гражданином права на приватизацию жилых помещений | Постановление администрации Краснозерского района Новосибирской области от 23.07.2012 №1091[[47]](#footnote-47) |
| 6 | Предоставление в аренду имущества муниципальной казны без проведения торгов | Постановление администрации Краснозерского района Новосибирской области от 29.12.2011 №2257 |
| 7 | Выдача сведений из реестра муниципального имущества | Постановление администрации Краснозерского района Новосибирской области от 29.12.2011 №2256 |
| 8 | Предоставление в собственность граждан земельных участков для ведения садоводства, огородничества и дачного хозяйства | регламент не выявлен |
| 9 | Предоставление земельных участков для индивидуального жилищного строительства | Постановление администрации Краснозерского района Новосибирской области от 30.12.2011 №2271 |
| 10 | Прием заявлений и выдача документов о согласовании переустройства и (или) перепланировки жилого помещения | Постановление администрации р.п. Краснозерское от 15.02.2012 № 59 |
| 11 | Принятие документов, а также выдача решений о переводе или об отказе в переводе жилого помещения в нежилое помещение | Постановление администрации р.п. Краснозерское от 15.02.2012 № 60 |
| 12 | Подготовка и выдача разрешения на строительство индивидуальных жилых домов | Постановление администрации р.п. Краснозерское от 31.01.2012 № 40 |
| 13 | Подготовка и выдача разрешения на ввод индивидуальных жилых домов в эксплуатацию. | регламент не выявлен |
| 14 | Присвоение, изменение и аннулирование адресов объектов недвижимости | Постановление администрации р. п. Краснозерское от 31.01.2012 № 41 |
| 15 | Выдача разрешения на установку рекламных конструкций, аннулирование таких разрешений | Постановление администрации Краснозерского района Новосибирской области от 09.02.2012 №230 (в ред. постановления от 02.05.2012 № 698) |
| 16 | Подготовка и утверждение градостроительного плана земельного участка в виде отдельного документа | Постановление администрации р. п. Краснозерское от 31.05.2013 №172 |

Как следует из данных таблицы 1, административные регламенты утверждены по 11 услугам из 16, т.е. уровень регламентации составляет 68,75%. По мнению Консультанта, «Выдача справки об использовании (неиспользовании) гражданином права на приватизацию жилых помещений» не является самостоятельной муниципальной услугой, т.к. данная справка необходима заявителю исключительно для получения другой муниципальной услуги – «Заключение договора бесплатной передачи в собственность граждан занимаемого ими жилого помещения в муниципальном жилищном фонде (приватизация)» и соответственно, должна осуществляться в форме межведомственного запроса. Кроме того, в соответствии с требованиями Градостроительного кодекса, необходимость в получении разрешения на ввод в эксплуатация индивидуального жилого дома возникает у заявителя только с 1 марта 2015 года, соответственно по состоянию на период проведения мониторинга, отсутствие административного регламента по услуге «Подготовка и выдача разрешения на ввод индивидуальных жилых домов в эксплуатацию» не является нарушением. Без учета указанных двух услуг уровень регламентации составляет 78,6%.

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;
* отсутствует информация о том, что срок предоставления услуги указан с учетом необходимости обращения в организации, участвующие в предоставлении муниципальной услуги;
* по ряду административных регламентов отсутствует исчерпывающий перечень оснований для приостановления предоставления муниципальной услуги. В случае отсутствия таких оснований нет прямого указания на это в тексте регламента;
* отсутствует отдельное описание административной процедуры формирования и направления межведомственных запросов в органы (организации), участвующие в предоставлении муниципальных услуг;
* отсутствует указание на продолжительность и (или) максимальный срок выполнения каждого административного действия, входящего в состав административной процедуры.

В ходе проведенного исследования определено, что 68,9%респондентов знакомы с текстом административного регламента, при этом 20% опрошенных знакомы хорошо, 48,9% знакомы приблизительно, 31,1% опрошенных не знакомы с текстом административного регламента.

**2. Оценка доступности услуг**

Среднее значение уровня доступности по муниципальным услугам составило 4,47 балла по пятибалльной шкале, что можно оценить как «хорошо» (табл. 2). Это выше, чем значение аналогичного показателя, зафиксированное в ходе мониторинга в ноябре 2013 года (4,22 балла).

Наиболее высоко заявители оценили доступность предоставления услуги «Прием заявлений, постановка на учет и зачисление детей в образовательные учреждения, реализующие основную образовательную программу дошкольного образования (детские сады)» (4,72 балла).

Таблица 2 - Уровень доступности муниципальных услуг

| **Подкритерий доступности услуг** | **1** | **2** | **3** | **4** | **5** | **7** | **8** | **9** | **10** | **12** | **Среднее значение** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Доступность ин­формации о по­рядке предоста­вления услуги | 4,86 | 4,83 | 4,67 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4,5 | 4,67 | 4,84 |
| Полнота и понятность предоставленной информации | 5 | 5 | 4,67 | 5 | 4,5 | 5 | 5 | 5 | 4,5 | 5 | 4,89 |
| Удобство графика работы | 4,43 | 3,83 | 3,33 | 3,25 | 3,5 | 3,4 | 4,75 | 4,25 | 2,5 | 3,33 | 3,71 |
| Получение ин­формации о ста­дии рассмотре­ния обращения | 4,57 | 4,5 | 4,5 | 3,5 | 5 | 4 | 4,25 | 4,5 | 5 | 5 | 4,44 |
| **Среднее значение** | **4,72** | **4,54** | **4,29** | **4,19** | **4,50** | **4,35** | **4,75** | **4,69** | **4,13** | **4,50** | **4,47** |

Здесь и далее по Краснозерскому району применяется следующая кодификация услуг:

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

*(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) Заключение договора бесплатной передачи в собственность граждан занимаемого ими жилого помещения в муниципальном жилищном фонде (приватизация).*

*(5) Выдача справки об использовании (неиспользовании) гражданином права на приватизацию жилых помещений;*

*(7) Выдача сведений из реестра муниципального имущества.*

*(8) Предоставление в собственность граждан земельных участков для ведения садоводства, огородничества и дачного хозяйства.*

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

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

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

Оценки ниже среднего показателя по параметру «доступность» получили от заявителей следующие услуги:

- Заключение договора бесплатной передачи в собственность граждан занимаемого ими жилого помещения в муниципальном жилищном фонде (приватизация) (4,17 балла).

- Прием заявлений, документов, а также постановка граждан на учет в качестве нуждающихся в жилых помещениях (4,29).

- Заключение договора бесплатной передачи в собственность граждан занимаемого ими жилого помещения в муниципальном жилищном фонде (приватизация) (4,19).

- Выдача сведений из реестра муниципального имущества (4,35).

- Прием заявлений и выдача документов о согласовании переустройства и (или) перепланировки жилого помещения (4,13 балла).

Менее всего респонденты удовлетворены показателем «Удобство графика работы», который оценили в 3,71 балла, особенно по услуге «Прием заявлений и выдача документов о согласовании переустройства и (или) перепланировки жилого помещения» (2,5 балла).

**3. Оценка уровня качества услуг**

Среднее значение уровня качества по муниципальным услугам составило 4,81 балла, что можно оценить как «очень хорошо» (табл. 3). Это выше, чем значение аналогичного показателя, зафиксированное в ходе мониторинга в ноябре 2013 года (4,52 балла).

Таблица 3 - Уровень качества муниципальных услуг

| **Подкритерий качества услуг** | **1** | **2** | **3** | **4** | **5** | **7** | **8** | **9** | **10** | **12** | **Среднее значение** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Вежливость сотрудников, предоставляющих услугу | 5 | 5 | 4,83 | 5 | 5 | 5 | 4,75 | 5 | 5 | 5 | 4,96 |
| Комфортность оказания услуги | 5 | 4,83 | 4,83 | 5 | 4,5 | 5 | 4,75 | 5 | 4,25 | 5 | 4,84 |
| Качество оказания услуги (точность и правильность заполнения документов сотрудниками) | 4,86 | 4,17 | 4,67 | 4,5 | 4,5 | 4,8 | 4,5 | 5 | 4,75 | 4,67 | 4,64 |
| **Среднее значение** | **4,95** | **4,67** | **4,78** | **4,83** | **4,67** | **4,93** | **4,67** | **5,00** | **4,67** | **4,89** | **4,81** |

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

**4. 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** | **1** | **2** | **3** | **4** | **5** | **7** | **8** | **9** | **10** | **12** |
| *минимум* | 6 | 12 | 4 | 18 | 3 | 2 | 5 | 20 | 14 | 14 |
| *среднее значение* | 6 | 13 | 9 | 22 | 3 | 2 | 5 | 22 | 15 | 15 |
| *максимум* | 6 | 14 | 18 | 27 | 3 | 3 | 6 | 24 | 16 | 16 |
| *модальное значение* | 6 | 12 | 4 | 18 | 3 | 2 | 5 | 20 | 15 | 14 |

Наименьшее количество документов (2-3) потребовалось предоставить заявителям, обратившимся за получением муниципальных услуг:

- Выдача справки об использовании (неиспользовании) гражданином права на приватизацию жилых помещений;

- Выдача сведений из реестра муниципального имущества.

Наибольшее количество документов (18-20) заявители представляли по услугам «Заключение договора бесплатной передачи в собственность граждан занимаемого ими жилого помещения в муниципальном жилищном фонде (приватизация)» и «Предоставление земельных участков для индивидуального жилищного строительства». Также существенные пакеты документов (14-15) потребовались заявителям для получения услуг «Прием заявлений и выдача документов о согласовании переустройства и (или) перепланировки жилого помещения» и «Подготовка и выдача разрешения на строительство индивидуальных жилых домов».

В то же время, по сравнению с аналогичными показателями при проведении мониторинга в ноябре 2013 года количество документов снизилось практически по всем услугам.

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

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 различных инстанций (учреждений)** | **1** | **2** | **3** | **4** | **5** | **7** | **8** | **9** | **10** | **12** |
| *минимальное значение* | 1 | 1 | 1 | 4 | 1 | 1 | 2 | 5 | 3 | 5 |
| *среднее значение* | 2 | 4 | 3 | 5 | 2 | 1 | 2 | 5 | 5 | 5 |
| *максимальное значение* | 4 | 5 | 4 | 7 | 2 | 2 | 2 | 5 | 6 | 5 |
| *модальное значение* | 1 | 4 | 1 | 4 | 1 | 1 | 2 | 5 | 5 | 5 |

Максимальное количество инстанций, которое заявителям пришлось посетить для получения услуг «Заключение договора бесплатной передачи в собственность граждан занимаемого ими жилого помещения в муниципальном жилищном фонде (приватизация)» - до 7 (модальное значение – 4) и «Предоставление земельных участков для индивидуального жилищного строительства», «Подготовка и выдача разрешения на строительство индивидуальных жилых домов» и «Прием заявлений и выдача документов о согласовании переустройства и (или) перепланировки жилого помещения». Аналогичная ситуация отмечена при проведении мониторинга в ноябре 2013 года.

33,3% респондентов отметили, что им пришлось неоднократно обращаться в один и тот же орган для получения услуги. Такие факты отмечены практически по всем услугам, за исключением услуг «Прием заявлений, документов, а также постановка граждан на учет в качестве нуждающихся в жилых помещениях» и «Выдача справки об использовании (неиспользовании) гражданином права на приватизацию жилых помещений». По услуге «Заключение договора бесплатной передачи в собственность граждан занимаемого ими жилого помещения в муниципальном жилищном фонде (приватизация)» количество обращений в один орган достигает, по ответам респондентов, 8 раз.

75,6% опрошенных знает о существующем запрете органам власти требовать с граждан, получающих услуги, информацию и документы, которые имеются в других органах власти.

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

Временные затраты на получение муниципальных услуг по результатам опроса представлены в табл. 6.

Как показывает информация, представленная в табл. 6, имеют место отдельные нарушения нормативных сроков по услуге «Предоставление в собственность граждан земельных участков для ведения садоводства, огородничества и дачного хозяйства» - максимальный срок, указанный респондентом, превышает нормативный в 2 раза, в то же время модальное и среднее значение существенно ниже нормативного срока).

Таблица 6 - Уровень временных издержек заявителей при получении муниципальной услуги, календарных дней

| **Временные затраты на получение услуги** | **1** | **2** | **3** | **4** | **5** | **7** | **8** | **9** | **10** | **12** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| ***Нормативное значение*** | ***30*** | ***42[[48]](#footnote-48)*** | ***н/д[[49]](#footnote-49)*** | ***н/д*** | ***н/д*** | ***42[[50]](#footnote-50)*** | ***н/д*** | ***126[[51]](#footnote-51)*** | ***67[[52]](#footnote-52)*** | ***42[[53]](#footnote-53)*** |
| минимальное значение | 3 | 3 | 2 | 10 | 1 | 1 | 5 | 7 | 7 | 8 |
| среднее значение | 5 | 8 | 6 | 13 | 1 | 4 | 7 | 10 | 10 | 10 |
| максимальное значение | 7 | 10 | 15 | 15 | 1 | 15 | 8 | 12 | 12 | 12 |
| модальное значение | 3 | 10 | 2 | 10 | 1 | 1 | 5 | 10 | 10 | 8 |

Как показывает информация, представленная в табл. 6, нормативные сроки соблюдены по всем услугам, попавшим в мониторинг. По большинству услуг заявители указали, что фактический срок предоставления услуги существенно (в несколько раз) ниже нормативного.

В соответствии с Указом Президента Российской Федерации от 07.05.2012 №601 "Об основных направлениях совершенствования системы государственного управления" время ожидания в очереди при обращении за получением государственных и муниципальных услуг (за результатом их предоставления не должно превышать 15 минут.

Среднее фактическое значение показателя «Временные затраты на ожидание в очереди для подачи документов» составило 12,22 минут и 14,69 минут – для получения результата услуги (табл. 7). Это ниже, чем нормативно установленные значения времени ожидания.

Таблица 7 - Временные затраты заявителей на ожидание в очереди, минут

| **Время ожидания** | **1** | **2** | **3** | **4** | **5** | **7** | **8** | **9** | **10** | **12** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **На подачу документов** | | | | | | | | | | |
| минимальное значение | 5 | 5 | 10 | 10 | 5 | 5 | 10 | 15 | 5 | 5 |
| среднее значение | 9 | 13 | 13 | 14 | 8 | 11 | 13 | 18 | 14 | 12 |
| максимальное значение | 15 | 20 | 20 | 20 | 10 | 20 | 20 | 20 | 20 | 15 |
| модальное значение | 5 | 15 | 10 | 10 | 5 | 5 | 10 | 15 | 20 | 15 |
| **На получение результата услуги** | | | | | | | | | | |
| минимальное значение | 5 | 5 | 10 | 15 | 15 | 10 | 1 | 15 | 10 | 15 |
| среднее значение | 11 | 13 | 15 | 18 | 15 | 17 | 13 | 19 | 13 | 18 |
| максимальное значение | 15 | 25 | 25 | 25 | 15 | 25 | 20 | 20 | 15 | 20 |
| модальное значение | 10 | 5 | 10 | 15 | 15 | 15 | 15 | 20 | 10 | 20 |

Ни по одной услуге не было отмечено превышение среднего времени ожидания заявителя в очереди на подачу документов над нормативным значением. В то же время практически по всем услугам отмечаются факты, когда время ожидания в очереди на подачу документов составляло более 15 минут (20 минут).

Среднее время ожидания в очереди для получения результата превышает необходимые 15 минут по следующим услугам:

- Заключение договора бесплатной передачи в собственность граждан занимаемого ими жилого помещения в муниципальном жилищном фонде (приватизация);

- Выдача сведений из реестра муниципального имущества;

- Предоставление земельных участков для индивидуального жилищного строительства;

- Подготовка и выдача разрешения на строительство индивидуальных жилых домов.

Отдельные случаи превышения отмечаются, кроме того, 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

- Предоставление в собственность граждан земельных участков для ведения садоводства, огородничества и дачного хозяйства

- Подготовка и выдача разрешения на строительство индивидуальных жилых домов

Во многих административных регламентах предоставления муниципальных услуг на территории Краснозерского района отсутствует указание нормативного значения времени ожидания заявителя в очереди на получение результата. Во многих административных регламентах предоставления муниципальных услуг на территории Краснозерского района указано на необходимость снижения времени ожидания заявителя в очереди к 2014 году до 15 минут.

***4.4. Уровень финансовых издержек***

Административными регламентами установлено, что все муниципальные услуги, по которым проводился мониторинг, предоставляются бесплатно. В то же время по ряду услуг отмечены факты, когда заявители несли затраты, связанные с получением таких услуг (табл. 8).

Таблица 8 - Сумма официальных расходов на получение услуги, руб.

| **Финансовые затраты** | **1** | **2** | **3** | **4** | **5** | **7** | **8** | **9** | **10** | **12** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| ***нормативное значение*** | ***0*** | ***0*** | ***н/д*** | ***н/д*** | ***н/д*** | ***0*** | ***0*** | ***0*** | ***0*** | ***0*** |
| минимальное значение | 0 | 0 | 0 | 2 200 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| среднее значение | 0 | 0 | 0 | 3 475 | 100 | 160 | 0 | 2 250 | 750 | 833 |
| максимальное значение | 0 | 0 | 0 | 4 700 | 200 | 200 | 0 | 4 000 | 1 000 | 2 500 |
| модальное значение | 0 | 0 | 0 | 2 200 | 0 | 200 | 0 | 2 500 | 1 000 | 0 |

Опрос показал, что финансовые издержки возникли у заявителей 6 услугам из 10 обследованных:

- Заключение договора бесплатной передачи в собственность граждан занимаемого ими жилого помещения в муниципальном жилищном фонде (приватизация)

- Выдача справки об использовании (неиспользовании) гражданином права на приватизацию жилых помещений

- Выдача сведений из реестра муниципального имущества

- Предоставление земельных участков для индивидуального жилищного строительства

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

- Подготовка и выдача разрешения на строительство индивидуальных жилых домов.

Наибольшие затраты (до 4 000 руб.) отмечены заявителями по услугам «Предоставление земельных участков для индивидуального жилищного строительства».

В ходе мониторинга 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.

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

В среднем 91,1% опрошенных указали, что у них не возникло затруднений при получении рассматриваемых муниципальных услуг (в ходе мониторинга в ноябре 2013 года - 83,9% опрошенных). Остальные респонденты в качестве трудностей указали требование избыточных документов, сведений; необходимость хождения по многим кабинетам, учреждениям, а также неудобный режим работы органа власти, предоставляющего услугу (по 4,4% от общего числа опрошенных). Те же проблемы вызывали нарекания у заявителей и при проведении мониторинга 2013 года.

В качестве этапа, на котором у заявителей возникают основные сложности при получении услуг, 80% респондентов назвали этап сбора необходимых документов, ещё 64,4% опрошенных испытывали трудности на этапе получения результата услуги, а также на этапе прохождении документов в органе (17,8%).

Для большинства заявителей ключевым фактором при получении услуги в будущем будет сокращение срока предоставления услуги (71,1%), сокращение числа требуемых документов (44,4%), а также удобство графика работы учреждения (37,82%).

**6. Общая оценка муниципальных услуг**

На вопрос «Удовлетворены ли Вы качеством и доступностью предоставления муниципальной услуги?» дали утвердительный ответ 100% опрошенных, что является высоким показателем. Аналогично заявители отвечали и при проведении мониторинга в ноябре 2013 года.

*Интегральный* *уровень качества и доступности муниципальных услуг* составил 92,83% (против 87,38% в ноябре 2013 года) (табл. 9).

Таблица 9 - Интегральный уровень качества, %

| **Номер услуги** | **1** | **2** | **3** | **4** | **5** | **7** | **8** | **9** | **10** | **12** | **В целом по услугам** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **2014** | 96,68 | 92,07 | 90,69 | 90,21 | 91,67 | 92,83 | 94,17 | 96,88 | 87,92 | 93,90 | 92,83 |
| **2013** | 90,83 | 88,89 | 94,0 | 85,45 | 100,0 | 100,0 | - | 86,89 | 91,11 | 82,29 | 87,38 |

Снижение интегрального уровня качества и доступности отмечается по услугам «Прием заявлений, документов, а также постановка граждан на учет в качестве нуждающихся в жилых помещениях» и «Прием заявлений и выдача

документов о согласовании переустройства и (или) перепланировки жилого помещения».

На вопрос «Устраивают ли Вас условия ведения приема посетителей в органе местного самоуправления, где Вы получали данную услугу?» однозначно положительно ответили 88,9% опрошенных. Ещё 8,9% респондентов указали, что условия приема их «скорее устраивают» и 2,2% указали, что «скорее не устраивают».

Ни один из опрошенных не обращался с жалобой на качество предоставления муниципальных услуг.

Большинство заявителей не получало соответствующие услуги ранее (95,6%), те, кто получал (4,4%) указали, что по их мнению качество услуг улучшилось.

В целях повышения уровня удовлетворенности заявителей качеством и доступностью услуг может быть рекомендовано следующее:

1. Организация предоставления муниципальных услуг в МФЦ

2. Сокращение сроков предоставления муниципальных услуг.

3. Разработка по всем (100%) муниципальным услугам и размещение актуальных редакций административных регламентов на официальных сайтах органов местного самоуправления в сети Интернет.

4. 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.

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

Приложение 22  
Результаты мониторинга качества и доступности муниципальных услуг в Куйбышевском районе

|  |  |
| --- | --- |
| **Место проведения опроса:** | Администрация Куйбышевского района  Администрация г. Куйбышева |
| **Общее количество опрошенных:** | 65 |
|  |  |

В соответствии с Описанием объекта закупки в период с 16.10 по 16.11.2014 был проведен мониторинг качества предоставления муниципальных услуг по перечню, согласованному с Заказчиком.

Исследование проводилось путем опроса получателей услуг непосредственно в точках предоставления услуг – органах местного самоуправления Куйбышевского района и г. Куйбышева.

В ходе проведения опроса получателей услуг Куйбышевского района в мониторинг попали следующие муниципальные услуги, предоставляемые в органах местного самоуправления на территории Куйбышевского 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) Заключение договора бесплатной передачи в собственность граждан занимаемого ими жилого помещения в муниципальном жилищном фонде (приватизация).

4) Выдача справки об использовании (неиспользовании) гражданином права на приватизацию жилых помещений.

5) Выдача сведений из реестра муниципального имущества.

6) Предоставление в собственность граждан земельных участков для ведения садоводства, огородничества и дачного хозяйства.

7) Предоставление земельных участков для индивидуального жилищного строительства.

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

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

10) Подготовка и выдача разрешения на строительство индивидуальных жилых домов.

Наиболее востребованными услугами были «Подготовка и выдача разрешения на строительство индивидуальных жилых домов» (26,2% опрошенных) и «Заключение договора бесплатной передачи в собственность граждан занимаемого ими жилого помещения в муниципальном жилищном фонде (приватизация)» (18,5%).

В ходе исследования определено, что все респонденты получили положительное решение по результатам рассмотрения обращения за муниципальной услугой.

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

В соответствии с п. 1 ч. 1 ст. 6 Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» (далее – Федеральный закон № 210-ФЗ) органы, предоставляющие муниципальные услуги, обязаны предоставлять муниципальные услуги в соответствии с административными регламентами.

В соответствии с пунктом «г» части 1 статьи 13 Федерального закона от 09.02.2009 №8-ФЗ (ред. от 28.12.2013) «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления» административные регламенты, стандарты государственных и муниципальных услуг относятся к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления, подлежащей обязательному размещению указанными органами в сети «Интернет».

В информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» доступны для ознакомления всем заинтересованным лицам административные регламенты муниципальных услуг:

* Куйбышевского района на официальном сайте Администрации Куйбышевского района (<http://kuibyshev.nso.ru/>);
* г. Куйбышева на официальном сайте Администрации г. Куйбышева (<http://kainsk-today.ru/><http://kochenev.ru/>).

На основании имеющихся данных Консультантом проведен анализ соблюдения требований законодательства. Данные о наличии административных регламентов, опубликованных на сайтах по исследуемым муниципальным услугам, представлены в табл. 1.

Таблица 1 - Данные о наличии административных регламентов по исследуемым муниципальным услугам

| **№ п/п** | **Наименование услуги** | **Реквизиты нормативных правовых актов об утверждении административного регламента** |
| --- | --- | --- |
| 1. | Прием заявлений, постановка на учет и зачисление детей в образовательные учреждения, реализующие основную образовательную программу дошкольного образования (детские сады) | Постановление администрации Куйбышевского района Новосибирской области от 07.03.2013 № 290 |
| 2. | Предоставление жилых помещений по договорам социального найма | Постановление администрации города Куйбышева Куйбышевского района Новосибирской области от 04.09.2013 № 1049 |
| 3. | Прием заявлений, документов, а также постановка граждан на учет в качестве нуждающихся в жилых помещениях. | Постановление администрации города Куйбышева Куйбышевского района Новосибирской области от 06.09.2013 № 1062 |
| 4 | Заключение договора бесплатной передачи в собственность граждан занимаемого ими жилого помещения в муниципальном жилищном фонде (приватизация) | Постановление администрации города Куйбышева Куйбышевского района Новосибирской области от 23.08.2013 № 986 |
| 5 | Выдача справки об использовании (неиспользовании) гражданином права на приватизацию жилых помещений | Постановление администрации  города Куйбышева Куйбышевского  района Новосибирской области  от 10.09.2013 № 1076[[54]](#footnote-54) |
| 6 | Предоставление в аренду имущества муниципальной казны без проведения торгов | Постановление администрации Куйбышевского района Новосибирской области от 14.05.2013 № 653 |
| 7 | Выдача сведений из реестра муниципального имущества | Постановление администрации города Куйбышева Куйбышевского района Новосибирской области от 17.05.2013 № 682 |
| 8 | Предоставление в собственность граждан земельных участков для ведения садоводства, огородничества и дачного хозяйства | Постановление администрации Куйбышевского района Новосибирской области от 19.01.2012 № 50 |
| 9 | Предоставление земельных участков для индивидуального жилищного строительства | Постановление администрации города Куйбышева Куйбышевского района Новосибирской области от 11.11.2013 № 1408 |
| 10 | Прием заявлений и выдача документов о согласовании переустройства и (или) перепланировки жилого помещения | Административный регламент не выявлен |
| 11 | Принятие документов, а также выдача решений о переводе или об отказе в переводе жилого помещения в нежилое помещение | Административный регламент не выявлен |
| 12 | Подготовка и выдача разрешения на строительство индивидуальных жилых домов | Постановление администрации города Куйбышева Куйбышевского района Новосибирской области от 05.09.2014 № 957 |
| 13 | Подготовка и выдача разрешения на ввод индивидуальных жилых домов в эксплуатацию | Административный регламент не выявлен |
| 14 | Присвоение, изменение и аннулирование адресов объектов недвижимости | Административный регламент не выявлен |
| 15 | Выдача разрешения на установку рекламных конструкций, аннулирование таких разрешений | Проект регламента |
| 16 | Подготовка и утверждение градостроительного плана земельного участка в виде отдельного документа | Постановление администрации города Куйбышева Куйбышевского района Новосибирской области от 06.02.2013 № 120 |

Как следует из данных таблицы 1, административные регламенты утверждены по 12 услугам из 16, по одной услуге опубликован проект регламента, т.е. уровень регламентации составляет 75%.

В соответствии с требованиями Градостроительного кодекса, необходимость в получении разрешения на ввод в эксплуатацию индивидуального жилого дома возникает у заявителя только с 1 марта 2015 года, соответственно по состоянию на период проведения мониторинга, отсутствие административного регламента по услуге «Подготовка и выдача разрешения на ввод индивидуальных жилых домов в эксплуатацию» не является нарушением.

Без учета указанной выше услуги и с учетом опубликованного проекта регламента, уровень регламентации составляет 78,57% (в 2013 году - 47,05%).

Выборочный анализ качества административных регламентов позволил выявить следующие недостатки:

* по некоторым услугам отсутствует общий срок предоставления услуги, что приводит к неоднозначному толкованию и некорректному их исчислению заявителями. Например, в административном регламенте указывается «Максимальный срок предоставления муниципальной услуги о постановке на учет граждан, имеющих право на бесплатное предоставление земельного участка в собственность, не может превышать 30 дней со дня представления заявления. Максимальный срок выдачи заявителю документов, являющихся результатом предоставления муниципальной услуги, составляет 5 дней»;
* *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;
* отсутствует информация о том, что срок предоставления услуги указан с учетом необходимости обращения в организации, участвующие в предоставлении муниципальной услуги;
* по ряду административных регламентов отсутствует исчерпывающий перечень оснований для приостановления предоставления муниципальной услуги. В случае отсутствия таких оснований нет прямого указания на это в тексте регламента;
* отсутствует отдельное описание административной процедуры формирования и направления межведомственных запросов в органы (организации), участвующие в предоставлении муниципальных услуг;
* отсутствует указание на продолжительность и (или) максимальный срок выполнения каждого административного действия, входящего в состав административной процедуры.

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

В ходе проведенного исследования определено, что 60% респондентов не знакомы с текстом регламента, 40% знакомы с текстом административного регламента приблизительно. Респондентов, хорошо знакомых с текстом регламента, нет.

**2. Оценка доступности услуг**

Среднее значение уровня доступности по муниципальным услугам составило 4,42 балла по пятибалльной шкале, что можно оценить как «очень хорошо» (табл. 2). Это выше, чем значение аналогичного показателя, зафиксированное в ходе мониторинга в ноябре 2013 года (3,63 балла).

Наиболее высоко заявители оценили доступность предоставления услуги «Выдача справки об использовании (неиспользовании) гражданином права на приватизацию жилых помещений» и «Предоставление жилых помещений по договорам социального найма» (5,00 баллов).

Таблица 2 - Уровень доступности муниципальных услуг

| **Подкритерий доступности услуг** | **2** | **3** | **4** | **5** | **6** | **7** | **8** | **9** | **10** | **12** | **Среднее значение** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Доступность информации о порядке предоста­вления услуги | 5 | 5 | 4,17 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4,75 | 5 | 4,53 | **4,71** |
| Полнота и понятность предоставленной информации | 5 | 4,83 | 4,17 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4,5 | 5 | 4,53 | **4,68** |
| Удобство графика работы | 5 | 3,83 | 2,75 | 5 | 4 | 4,67 | 4,6 | 2,5 | 4,67 | 3,12 | **3,72** |
| Получение ин­формации о стадии рассмотрения обращения | 5 | 4,83 | 4,08 | 5 | 5 | 5 | 4,9 | 4,5 | 4,67 | 4,24 | **4,55** |
| **Среднее значение** | **5** | **4,62** | **3,79** | **5** | **4,75** | **4,92** | **4,88** | **4,06** | **4,84** | **4,11** | **4,42** |

Здесь и далее по Куйбышевскому 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) Заключение договора бесплатной передачи в собственность граждан занимаемого ими жилого помещения в муниципальном жилищном фонде (приватизация).*

*5) Выдача справки об использовании (неиспользовании) гражданином права на приватизацию жилых помещений.*

*6) Выдача сведений из реестра муниципального имущества.*

*7) Предоставление в собственность граждан земельных участков для ведения садоводства, огородничества и дачного хозяйства.*

*8) Предоставление земельных участков для индивидуального жилищного строительства.*

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

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

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

Также довольно высокие оценки получили услуги:

- Предоставление в собственность граждан земельных участков для ведения садоводства, огородничества и дачного хозяйства (4,92 балла);

- Предоставление земельных участков для индивидуального жилищного строительства (4,88 балла).

Оценки ниже среднего показателя по параметру «доступность» получили от заявителей услуга «Заключение договора бесплатной передачи в собственность граждан занимаемого ими жилого помещения в муниципальном жилищном фонде (приватизация)» (3,79 балла).

Менее всего респонденты удовлетворены показателем «Удобство графика работы», который оценили в 3,72 балла, особенно по услуге «Подготовка и выдача разрешения на строительство индивидуальных жилых домов» (3,12 баллов).

**3. Оценка уровня качества услуг**

Среднее значение уровня качества по муниципальным услугам составило 4,73 балла, что можно оценить как «очень хорошо» (табл. 3). Это выше, чем значение аналогичного показателя, зафиксированное в ходе мониторинга в 2013 году (3,69 балла).

Таблица 3 - Уровень качества муниципальных услуг

| **Подкритерий качества услуг** | **2** | **3** | **4** | **5** | **6** | **7** | **8** | **9** | **10** | **12** | **Среднее значение** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Вежливость сотрудников, предоставля­ющих услугу | 5 | 5 | 4,17 | 5 | 5 | 5 | 4,9 | 4,75 | 5 | 4,35 | **4,65** |
| Комфортность оказания услуги | 5 | 5 | 4,42 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4,75 | 5 | 4,65 | **4,78** |
| Качество оказания услуги (точность и правильность запол­нения документов сотрудниками) | 5 | 4,83 | 4,5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4,75 | 5 | 4,59 | **4,77** |
| **Среднее значение** | **5** | **4,94** | **4,36** | **5** | **5** | **5** | **4,97** | **4,75** | **5** | **4,53** | **4,73** |

Наивысшую оценку по всем параметрам (5 баллов) получили услуги:

- Предоставление жилых помещений по договорам социального найма;

- Выдача справки об использовании (неиспользовании) гражданином права на приватизацию жилых помещений;

- Выдача сведений из реестра муниципального имущества;

- Предоставление в собственность граждан земельных участков для ведения садоводства, огородничества и дачного хозяйства;

- Подготовка и выдача разрешения на строительство индивидуальных жилых домов.

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

**4. 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** | **2** | **3** | **4** | **5** | **6** | **7** | **8** | **9** | **10** | **12** |
| *среднее значение* | 4 | 12 | 29 | 1 | 3 | 3 | 6 | 22 | 15 | 18 |
| *модальное значение* | 4 | 10 | 25 | 1 | 3 | 3 | 4 | 24 | 15 | 16 |
| *минимальное значение* | 4 | 10 | 25 | 1 | 3 | 3 | 3 | 18 | 14 | 9 |
| *максимальное значение* | 4 | 14 | 35 | 1 | 3 | 3 | 18 | 24 | 15 | 25 |

Наименьшее количество документов (1-3) потребовалось предоставить заявителям, обратившимся за получением муниципальных услуг:

- Выдача справки об использовании (неиспользовании) гражданином права на приватизацию жилых помещений;

- Выдача сведений из реестра муниципального имущества;

- Предоставление в собственность граждан земельных участков для ведения садоводства, огородничества и дачного хозяйства.

Наибольшее количество документов (18-35) заявители представляли по услугам:

- Заключение договора бесплатной передачи в собственность граждан занимаемого ими жилого помещения в муниципальном жилищном фонде (приватизация) (25-35 документов);

- Прием заявлений и выдача документов о согласовании переустройства и (или) перепланировки жилого помещения (18-24 документов).

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

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 различных инстанций (учреждений)** | **2** | **3** | **4** | **5** | **6** | **7** | **8** | **9** | **10** | **12** |
| *среднее значение* | 1 | 5 | 7 | 1 | 1 | 1 | 2 | 7 | 5 | 5 |
| *модальное значение* | 1 | 4 | 7 | 1 | 1 | 1 | 2 | 7 | 6 | 4 |
| *минимальное значение* | 1 | 4 | 6 | 1 | 1 | 1 | 1 | 6 | 4 | 3 |
| *максимальное значение* | 1 | 6 | 8 | 1 | 1 | 1 | 7 | 7 | 6 | 8 |

Максимальное количество инстанций, которое заявителям пришлось посетить для получения услуг:

- Заключение договора бесплатной передачи в собственность граждан занимаемого ими жилого помещения в муниципальном жилищном фонде (приватизация) (от 6 до 8 инстанций);

- Подготовка и выдача разрешения на строительство индивидуальных жилых домов (от 3 до 8 инстанций).

10,8% респондентов отметили, что им пришлось неоднократно обращаться в один и тот же орган для получения услуги. Факты повторного обращения пришлись на две услуги:

- Заключение договора бесплатной передачи в собственность граждан занимаемого ими жилого помещения в муниципальном жилищном фонде (приватизация);

- Подготовка и выдача разрешения на строительство индивидуальных жилых домов (от 3 до 8 инстанций).

Факты повторного обращения по остальным услугам респондентами не отмечены.

Лишь 12,3% опрошенных знают о существующем запрете органам власти требовать с граждан, получающих услуги, информацию и документы, которые имеются в других органах власти.

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

Временные затраты на получение муниципальных услуг по результатам опроса представлены в табл. 6.

Как показывает информация, представленная в табл. 6, имеют место отдельные нарушения нормативных сроков по услуге «Предоставление в собственность граждан земельных участков для ведения садоводства, огородничества и дачного хозяйства» - максимальный срок, указанный респондентом, превышает нормативный в 2 раза, в то же время модальное и среднее значение существенно ниже нормативного срока.

Таблица 6 - Уровень временных издержек заявителей при получении муниципальной услуги, календарных дней

| **Временные затраты на получение услуги** | **2** | **3** | **4** | **5** | **6** | **7** | **8** | **9** | **10** | **12** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| ***Нормативное значение*** | ***42[[55]](#footnote-55)*** | ***42[[56]](#footnote-56)*** | ***98[[57]](#footnote-57)*** | ***н/д*** | ***60*** | ***10*** | ***112[[58]](#footnote-58)*** | ***35[[59]](#footnote-59)*** | ***н/д[[60]](#footnote-60)*** | ***84[[61]](#footnote-61)*** |
| среднее значение | 1 | 4 | 74 | 16 | 1 | 6 | 14 | 10 | 31 | 49 |
| модальное значение | 1 | 4 | 10 | 1 | 1 | 1 | 2 | 10 | 5 | 90 |
| минимальное значение | 1 | 2 | 10 | 1 | 1 | 1 | 1 | 7 | 5 | 2 |
| максимальное значение | 1 | 7 | 180 | 120 | 1 | 14 | 120 | 14 | 80 | 150 |

Как показывает информация, представленная в табл. 6, нормативные сроки (максимальное значение) предоставления услуг превышены по услугам:

- Заключение договора бесплатной передачи в собственность граждан занимаемого ими жилого помещения в муниципальном жилищном фонде (приватизация);

- Предоставление в собственность граждан земельных участков для ведения садоводства, огородничества и дачного хозяйства;

- Предоставление земельных участков для индивидуального жилищного строительства;

- Подготовка и выдача разрешения на строительство индивидуальных жилых домов.

По следующим услугам заявители указали, что фактический срок предоставления услуги существенно (в несколько раз) ниже нормативного:

- Предоставление жилых помещений по договорам социального найма;

- Выдача сведений из реестра муниципального имущества;

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

В соответствии с Указом Президента Российской Федерации от 07.05.2012 г. №601 «Об основных направлениях совершенствования системы государственного управления» время ожидания в очереди при обращении за получением государственных и муниципальных услуг (за результатом их предоставления не должно превышать 15 минут.

Среднее фактическое значение показателя «Временные затраты на ожидание в очереди для подачи документов» составило 14 минут и 13,43 минут – для получения результата услуги (табл. 7). Это ниже, чем нормативно установленные значения времени ожидания.

Таблица 7 - Временные затраты заявителей на ожидание в очереди, минут

| **Время ожидания** | **2** | **3** | **4** | **5** | **6** | **7** | **8** | **9** | **10** | **12** | **Среднее** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **На подачу документов** | | | | | | | | | | | |
| среднее значение | 10 | 12 | 15 | 9 | 15 | 13 | 15 | 19 | 15 | 15 | **14** |
| модальное значение | 10 | 10 | 15 | 10 | 15 | 10 | 15 | 20 | 15 | 15 | **15** |
| минимальное значение | 10 | 10 | 10 | 5 | 15 | 10 | 10 | 15 | 15 | 10 | **5** |
| максимальное значение | 10 | 15 | 20 | 15 | 15 | 20 | 25 | 20 | 15 | 25 | **25** |
| **На получение результата услуги** | | | | | | | | | | | |
| среднее значение | 10 | 13 | 13 | 11 | 15 | 12 | 14 | 20 | 15 | 14 | **13,43** |
| модальное значение | 10 | 10 | 10 | 10 | 15 | 10 | 10 | 20 | 10 | 8 | **10** |
| минимальное значение | 10 | 10 | 10 | 5 | 15 | 10 | 10 | 15 | 10 | 8 | **5** |
| максимальное значение | 10 | 18 | 20 | 15 | 15 | 15 | 30 | 25 | 20 | 25 | **30** |

Ни по одной услуге не было отмечено превышение среднего времени ожидания заявителя в очереди на подачу документов над нормативным значением.

Среднее время ожидания в очереди для получения результата превышает необходимые 15 минут по услуге «Предоставление земельных участков для индивидуального жилищного строительства».

Во многих административных регламентах предоставления муниципальных услуг на территории Куйбышевского района отсутствует указание нормативного значения времени ожидания заявителя в очереди на получение результата.

***4.4. Уровень финансовых издержек***

Административными регламентами установлено, что все муниципальные услуги, по которым проводился мониторинг, предоставляются бесплатно. В то же время по ряду услуг отмечены факты, когда заявители несли затраты, связанные с получением таких услуг (табл. 8).

Таблица 8 - Сумма официальных расходов на получение услуги, руб.

| **Финансовые затраты** | **2** | **3** | **4** | **5** | **6** | **7** | **8** | **9** | **10** | **12** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| ***нормативное значение*** | ***0*** | ***0*** | ***0*** | ***н/д*** | ***0*** | ***0*** | ***0*** | ***0*** | ***н/д*** | ***0*** |
| минимальное значение | 0 | 0 | 4458 | 500 | 0 | 200 | 700 | 0 | 9333 | 0 |
| среднее значение | 0 | 0 | 5000 | 0 | 0 | 200 | 0 | 0 | 1500 | 0 |
| максимальное значение | 0 | 0 | 2500 | 0 | 0 | 200 | 0 | 0 | 1500 | 0 |
| модальное значение | 0 | 0 | 6000 | 4000 | 0 | 200 | 7000 | 0 | 25000 | 0 |

Опрос показал, что финансовые издержки возникли у заявителей по 5 услугам из 10 обследованных:

- Заключение договора бесплатной передачи в собственность граждан занимаемого ими жилого помещения в муниципальном жилищном фонде (приватизация);

- Выдача справки об использовании (неиспользовании) гражданином права на приватизацию жилых помещений

- Выдача сведений из реестра муниципального имущества (2-е из 3-х респондентов указали сумму 200 руб. в виде финансовых издержек);

- Предоставление в собственность граждан земельных участков для ведения садоводства, огородничества и дачного хозяйства;

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

Наибольшие затраты (от 1500 до 25 000 руб.) отмечены заявителями по услуге «Прием заявлений и выдача документов о согласовании переустройства и (или) перепланировки жилого помещения»[[62]](#footnote-62).

В ходе мониторинга ни один из респондентов не указал на необходимость обращения к услугам посредников (сторонних организаций).

Также не выявлено фактов мотивирования чиновников в целях получения услуги.

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

В среднем 40% опрошенных указали, что у них не возникло затруднений при получении рассматриваемых муниципальных услуг (в ходе мониторинга в ноябре 2013 года – 54,3% опрошенных). Остальные респонденты в качестве трудностей указали: необходимость хождения по многим кабинетам, учреждениям (44,6%), неудобный режим работы органа власти, предоставляющего услугу (33,8%), сложность заполнения официальных форм (15,4%), требование избыточных документов, сведений (12,3%), дороговизна услуг (пошлин, платежей) (9,2%), большие очереди и отсутствие необходимой информации об услугах (по 1,5% от общего числа опрошенных).

В качестве этапа, на котором у заявителей возникают основные сложности при получении услуг, 67,7% респондентов назвали этап сбора необходимых документов, ещё 40% опрошенных испытывали трудности на этапе получения результата услуги и на этапе прохождении документов в органе, 1,5% при подаче документов в орган.

Для заявителей ключевым фактором при получении услуги в будущем будет сокращение числа требуемых документов и удобство графика работы учреждения (33,8% и 32,3% соответственно).

**6. Общая оценка муниципальных услуг**

На вопрос «Удовлетворены ли Вы качеством и доступностью предоставления муниципальной услуги?» дали утвердительный ответ 100% опрошенных, что является высоким показателем. Аналогично заявители отвечали и при проведении мониторинга в 2013 году.

*Интегральный* *уровень качества и доступности муниципальных услуг* составил 94,14% (против 72,19% в ноябре 2013 года).

Таблица 9 - Интегральный уровень качества и доступности услуг, %

| **Номер услуги** | **2** | **3** | **4** | **5** | **6** | **7** | **8** | **9** | **10** | **12** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Октябрь 2013** | - | 77,5 | - | - | 71,6 | 76,8 | 72,5 | 72,6 | 74,8 | - |
| **Октябрь 2014** | 100,0 | 95,2 | 80,7 | 100,0 | 97,1 | 99,1 | 98,3 | 87,1 | 98,1 | 85,7 |

На вопрос «Устраивают ли Вас условия ведения приема посетителей в органе местного самоуправления, где Вы получали данную услугу?» однозначно положительно ответили 80% опрошенных. Ещё 20% респондентов указали, что условия приема их «скорее устраивают». Ни один из опрошенных не обращался с жалобой на качество предоставления муниципальных услуг.

Большинство заявителей не получало соответствующие услуги ранее (95,4%), те, кто получал указали, что по их мнению качество услуг улучшилось - 3,1%, осталось без изменения – 1,5%.

В целях повышения уровня удовлетворенности заявителей качеством и доступностью услуг может быть рекомендовано следующее:

1. Организация предоставления муниципальных услуг в МФЦ.

2. Сокращение сроков предоставления муниципальных услуг.

3. Разработка по всем (100%) муниципальным услугам и размещение актуальных редакций административных регламентов на официальных сайтах органов местного самоуправления в сети Интернет.

4. Внесение изменений в административные регламенты в целях:

* сокращения и приведения 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 услуг необходимых и обязательных для получения муниципальных услуг;
* единообразного установления сроков предоставления муниципальных услуг (в календарных днях), а также начала исчисления сроков предоставления услуг и общего срока предоставления услуги.

Приложение 23  
Результаты мониторинга качества и доступности муниципальных услуг в Купинском районе

|  |  |
| --- | --- |
| **Место проведения опроса:** | Администрация Купинского района  Администрация г. Купино |
| **Общее количество опрошенных по муниципальным услугам:** | 39 |
|  |  |

В соответствии с Описанием объекта закупки в период с 16.10 по 16.11.2014 был проведен мониторинг качества предоставления муниципальных услуг по перечню, согласованному с Заказчиком.

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

В ходе проведения опроса получателей услуг Купинского района и г. Купино в мониторинг попали следующие муниципальные услуги:

1) Заключение договора бесплатной передачи в собственность граждан занимаемого ими жилого помещения в муниципальном жилищном фонде (приватизация).

2) Выдача справки об использовании (неиспользовании) гражданином права на приватизацию жилых помещений.

3) Предоставление в собственность граждан земельных участков для ведения садоводства, огородничества и дачного хозяйства.

4) Предоставление земельных участков для индивидуального жилищного строительства.

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

6) Подготовка и выдача разрешения на строительство индивидуальных жилых домов.

7) Подготовка и выдача разрешения на ввод индивидуальных жилых домов в эксплуатацию.

8) Присвоение, изменение и аннулирование адресов объектов недвижимости

Наиболее востребованными услугами были: «Предоставление в собственность граждан земельных участков для ведения садоводства, огородничества и дачного хозяйства» (28,21% опрошенных) и «Заключение договора бесплатной передачи в собственность граждан занимаемого ими жилого помещения в муниципальном жилищном фонде (приватизация)» (17,95%).

В ходе исследования определено, что все респонденты получили положительное решение по результатам рассмотрения обращения за муниципальной услугой.

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

В соответствии с п. 1 ч. 1 ст. 6 Федерального закона от 27.07.2010 №210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» (далее – Федеральный закон № 210-ФЗ) органы, предоставляющие муниципальные услуги, обязаны предоставлять муниципальные услуги в соответствии с административными регламентами.

В соответствии с пунктом «г» части 1 статьи 13 Федерального закона от 09.02.2009 №8-ФЗ (ред. от 28.12.2013) «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления» административные регламенты, стандарты государственных и муниципальных услуг относятся к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления, подлежащей обязательному размещению указанными органами в сети «Интернет».

В информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» доступны для ознакомления всем заинтересованным лицам административные регламенты муниципальных услуг:

* Купинского района на официальном сайте Администрации района (http://www.kupino.nso.ru/deyatelnost/mun\_uslugi/reg/Pages/default.asp);
* города Купино на официальном сайте Администрации города (http://kupinoadm.ru/admreglaments.php?razdel=admreglaments).

На основании имеющихся данных Консультантом проведен анализ соблюдения требований законодательства. Данные о наличии административных регламентов по исследуемым муниципальным услугам представлены в табл. 1.

Таблица 1 - Данные о наличии административных регламентов по исследуемым муниципальным услугам

| **№** | **Наименование услуги** | **Наличие административного регламента** |
| --- | --- | --- |
| 1 | Прием заявлений, постановка на учет и зачисление детей в образовательные учреждения, реализующие основную образовательную программу дошкольного образования (детские сады) | Постановлением администрации Купинского района от 05.03.2013 № 206 |
| 2. | Предоставление жилых помещений по договорам социального найма | Постановление Администрации города Купино от 17.08.2012 № 275[[63]](#footnote-63) |
| 3 | Прием заявлений, документов, а также постановка граждан на учет в качестве нуждающихся в жилых помещениях | Постановление Администрации города Купино от 17.08.2012 № 293 |
| 4 | Заключение договора бесплатной передачи в собственность граждан занимаемого ими жилого помещения в муниципальном жилищном фонде (приватизация) | Постановление Администрации города Купино от 17.08.2012 № 283 |
| 5 | Выдача справки об использовании (неиспользовании) гражданином права на приватизацию жилых помещений | Постановление Администрации города Купино от 17.08.2012 № 288 |
| 6 | Предоставление в аренду имущества муниципальной казны без проведения торгов | Постановление администрации города Купино от 21.08.2012 № 302 |
| 7 | Выдача сведений из реестра муниципального имущества | Постановление Администрации города Купино от 17.08.2012 № 278 |
| 8 | Предоставление в собственность граждан земельных участков для ведения садоводства, огородничества и дачного хозяйства | Постановлением администрации Купинского района от 11.12.2013 №1125 |
| 9 | Предоставление земельных участков для индивидуального жилищного строительства | Постановление Администрации города Купино от 17.08.2012 № 282 |
| 10 | Прием заявлений и выдача документов о согласовании переустройства и (или) перепланировки жилого помещения | Постановление администрации города Купино от 17.08.2012 № 292 |
| 11 | Принятие документов, а также выдача решений о переводе или об отказе в переводе жилого помещения в нежилое помещение | Постановление администрации города Купино от 17.08.2012 № 289 |
| 12 | Подготовка и выдача разрешения на строительство индивидуальных жилых домов | Постановление администрации города Купино от 21.08.2012 № 307 |
| 13 | Подготовка и выдача разрешения на ввод индивидуальных жилых домов в эксплуатацию | Постановление администрации города Купино от 21.08.2012 № 308 |
| 14 | Присвоение, изменение и аннулирование адресов объектов недвижимости | Постановление администрации города Купино от 17.08.2012 № 287 |
| 15 | Выдача разрешения на установку рекламных конструкций, аннулирование таких разрешений | Постановление администрации города Купино от 06.09.2012 № 322 |
| 16 | Подготовка и утверждение градостроительного плана земельного участка в виде отдельного документа | Постановление Администрации города Купино от 14.06.2013 № 271 |

Уровень регламентации по исследуемым муниципальным услугам на момент проведения мониторинга составил 100%.

Выборочный анализ качества административных регламентов позволил выявить следующие недостатки:

* Постановлением Правительства Российской Федерации от 16.05.2011 № 373 предусмотрено выделение в каждом разделе самостоятельных подразделов. Ряд административных регламентов не содержит подразделов, как структурных единиц регламента;
* отсутствует информация о том, что срок предоставления услуги указан с учетом необходимости обращения в организации, участвующие в предоставлении муниципальной услуги;
* по ряду административных регламентов отсутствует исчерпывающий перечень оснований для приостановления предоставления муниципальной услуги. В случае отсутствия таких оснований нет прямого указания на это в тексте регламента;
* в ряде административных регламентов отсутствует отдельное описание административной процедуры формирования и направления межведомственных запросов в органы (организации), участвующие в предоставлении муниципальных услуг;
* отсутствует указание на продолжительность и (или) максимальный срок выполнения каждого административного действия, входящего в состав административной процедуры;
* *отсутствует единообразие при исчислении сроков административных процедур* – сроки исчисляются в месяцах, календарных и рабочих днях. Такой подход ухудшает понимание регламентов 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», «Подготовка и выдача разрешения на строительство индивидуальных жилых домов», 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 ряде случаев *не указываются услуги, которые являются необходимыми и обязательными* для предоставления муниципальной услуги.

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 имеющихся административных регламентах.

В ходе проведенного исследования определено, что 92,3% респондентов знакомы с текстом административного регламента, при этом 59% опрошенных знакомы хорошо, 33,3% знакомы приблизительно. 7,7% опрошенных не знакомы с текстом административного регламента.

**2. Оценка доступности услуг**

Среднее значение уровня доступности по муниципальным услугам составило 4,28 балла по пятибалльной шкале, что можно оценить как «лучше, чем хорошо» (табл. 2). Это существенно выше, чем значение аналогичного показателя по результатам мониторинга в ноябре 2013 года - 3,35 балла.

Таблица 2 – Уровень доступности муниципальных услуг

| **Подкритерий доступности услуг** | **4** | **5** | **8** | **9** | **10** | **11** | **12** | **13** | **14** | Среднее значение |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Доступность информации о порядке предоставления услуги | 4,14 | 4,33 | 3,73 | 3,80 | 4,00 | 4,40 | 4,33 | 4,25 | **4,05** | 4,14 |
| Полнота и понятность предоставленной информации | 4,14 | 4,33 | 4,00 | 3,80 | 4,00 | 4,40 | 4,33 | 4,25 | **4,13** | 4,14 |
| Удобство графика работы | 4,00 | 4,33 | 3,82 | 4,80 | 3,00 | 4,80 | 4,67 | 4,50 | **4,26** | 4,00 |
| Получение информации о стадии рассмотрения обращения | 4,71 | 5,00 | 4,45 | 4,60 | 4,00 | 5,00 | 5,00 | 4,50 | **4,67** | 4,71 |
| **Среднее значение** | **4,25** | **4,50** | **4,00** | **4,25** | **3,75** | **4,65** | **4,58** | **4,38** | **4,28** | **4,25** |

Здесь и далее по Купинскому району применяется следующая кодификация услуг:

*(4) - Заключение договора бесплатной передачи в собственность граждан занимаемого ими жилого помещения в муниципальном жилищном фонде (приватизация);*

*(5) - Выдача справки об использовании (неиспользовании) гражданином права на приватизацию жилых помещений;*

*(8) - Предоставление в собственность граждан земельных участков для ведения садоводства, огородничества и дачного хозяйства;*

*(9) - Предоставление земельных участков для индивидуального жилищного строительства;*

*(10) - Прием заявлений и выдача документов о согласовании переустройства и (или) перепланировки жилого помещения;*

*(12) - Подготовка и выдача разрешения на строительство индивидуальных жилых домов;*

*(13)* *Подготовка и выдача разрешения на ввод индивидуальных жилых домов в эксплуатацию*

*(14) Присвоение, изменение и аннулирование адресов объектов недвижимости*

По сравнению с результатами 2013 года повысился уровень доступности большинства мониторируемых услуг, исключение составила услуга «Выдача справки об использовании (неиспользовании) гражданином права на приватизацию жилых помещений», доступность которой по оценке заявителей снизилась.

Существенно ниже среднего уровня заявители оценили доступность муниципальной услуги «Прием заявлений и выдача документов о согласовании переустройства и (или) перепланировки жилого помещения» - 3,75 балла.

**3. Оценка уровня качества услуг**

Среднее значение уровня качества по муниципальным услугам составило 4,95 балла, что можно оценить как «отлично» (табл. 3). Это существенно выше, чем значение аналогичного показателя по результатам мониторинга в ноябре 2013 года - 3,62 балла.

Таблица 3 - Уровень качества муниципальных услуг

| **Подкритерий качества услуг** | **4** | **5** | **8** | **9** | **10** | **12** | **13** | **14** | Среднее значение |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Вежливость сотрудников, предоставляющих услугу | 5,00 | 5,00 | 4,91 | 5,00 | 4,00 | 5,00 | 5,00 | 5,00 | **4,95** |
| Комфортность оказания услуги | 5,00 | 5,00 | 4,91 | 5,00 | 4,00 | 5,00 | 5,00 | 5,00 | **4,95** |
| Качество оказания услуги (точность и правильность заполнения документов сотрудниками) | 5,00 | 5,00 | 4,91 | 5,00 | 4,00 | 5,00 | 5,00 | 5,00 | **4,95** |
| **Среднее значение** | **5,00** | **5,00** | **4,91** | **5,00** | **4,00** | **5,00** | **5,00** | **5,00** | **4,95** |

По сравнению с результатами 2013 года повысился уровень качества практически всех мониторируемых услуг, исключение составила услуга «Прием заявлений и выдача документов о согласовании переустройства и (или) перепланировки жилого помещения», качество которой по оценке заявителей осталось на уровне 2013 года. По данной услуге заявители сочли качество самым низким.

**4. 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** | **4** | **5** | **8** | **9** | **10** | **12** | **13** | **14** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| *минимальное значение* | 6 | 2 | 3 | 3 | 6 | 5 | 1 | 4 |
| *среднее значение* | 8 | 2 | 4 | 4 | 6 | 5 | 5 | 5 |
| *максимальное значение* | 15 | 2 | 7 | 5 | 6 | 6 | 8 | 6 |
| *модальное значение* | 6 | 2 | 4 | 3 | 6 | 5 | 1 | 5 |

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

- Заключение договора бесплатной передачи в собственность граждан занимаемого ими жилого помещения в муниципальном жилищном фонде (приватизация) (как правило – 6 документов, максимум – до 15)

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

Наименьшее количество документов потребовалось предоставить заявителям, обратившимся за получением муниципальной услуги «Выдача справки об использовании (неиспользовании) гражданином права на приватизацию жилых помещений» (2 документа).

Большинству заявителей (94,9%) удалось сдать документы с первого раза. Проблемы возникли при обращении за услугой «Подготовка и выдача разрешения на строительство индивидуальных жилых домов», а также «Присвоение, изменение и аннулирование адресов объектов недвижимости»

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

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** | **4** | **5** | **8** | **9** | **10** | **12** | **13** | **14** |
| *минимальное значение* | 3 | 1 | 1 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 |
| *среднее значение* | 3 | 1 | 1 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 |
| *максимальное значение* | 3 | 1 | 3 | 1 | 2 | 1 | 1 | 2 |
| *модальное значение* | 3 | 1 | 1 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 |

Наибольшее количество инстанций для сбора документов заявители указали по услуге «Заключение договора бесплатной передачи в собственность граждан занимаемого ими жилого помещения в муниципальном жилищном фонде (приватизация)» - до 3.

В среднем 17,9% респондентов отметили необходимость повторного обращения в один и тот же орган при получении услуги. Это значительно лучше, чем при проведении мониторинга в ноябре 2015 года - 80,75%.

Необходимость повторных обращений в один и тот же орган заявители отмечают по услугам:

- Заключение договора бесплатной передачи в собственность граждан занимаемого ими жилого помещения в муниципальном жилищном фонде (приватизация)

- Предоставление в собственность граждан земельных участков для ведения садоводства, огородничества и дачного хозяйства

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

- Присвоение, изменение и аннулирование адресов объектов недвижимости

Большинство тех, кому пришлось обращаться повторно в один и тот же орган, указали, что таких обращений было 2-3 раза.

41% опрошенных знает о существующем запрете органам власти требовать с граждан, получающих услуги, информацию и документы, которые имеются в других органах власти.

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

Временные затраты на получение муниципальных услуг представлены в табл. 6. Как показывает информация, представленная в табл. 6, имеют место отдельные факты нарушения сроков предоставления услуги «Предоставление в собственность граждан земельных участков для ведения садоводства, огородничества и дачного хозяйства» (до 1,28 раза).

По остальным услугам в большинстве случаев фактический срок существенно ниже нормативно установленного, в связи с чем может быть рекомендовано внесение изменений в административные регламенты в целях оптимизации за счет сокращения срока предоставления услуги.

Таблица 6 - Временные затраты на получение муниципальных услуг

| **Срок получения услуги** | **4** | **5** | **8** | **9** | **10** | **12** | **13** | **14** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| *нормативное значение* | 30 | 19[[64]](#footnote-64) | 14 | 60 | 63[[65]](#footnote-65) | 42[[66]](#footnote-66) | 10 | 30 |
| *минимальное значение* | 10 | 1 | 3 | 10 | 18 | 3 | 10 | 3 |
| *среднее значение* | 23 | 4 | 17 | 16 | 18 | 6 | 10 | 14 |
| *максимальное значение* | 60 | 10 | 18 | 30 | 18 | 18 | 10 | 30 |
| *модальное значение* | 18 | 1 | 18 | 10 | 18 | 3 | 10 | 3 |

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 пункту 2.4 административного регламента срок предоставления муниципальной услуги:

*«2.4. Срок предоставления муниципальной услуги*

*- прием заявлений и постановка на учет детей дошкольного возраста для направления в ДОУ - в день обращения заявителя, в приёмные дни;*

*- регистрация ребенка в единой электронной базе данных о детях, проживающих на территории Купинского района и нуждающихся в получении мест в ДОУ – в течение 30 дней».*

В соответствии с Указом Президента Российской Федерации от 07.05.2012 №601 "Об основных направлениях совершенствования системы государственного управления" время ожидания в очереди при обращении за получением государственных и муниципальных услуг (за результатом их предоставления не должно превышать 15 минут.

Среднее время ожидания в очереди для подачи документов составляет 8,28 минут, для получения результата – 4,64 минуты. Ни по одной услуге максимальное время ожидания в очереди не превышает 15 минут. Таким образом, нормативно установленные значения не нарушены (табл. 7)

Таблица 7 – Временные затраты заявителей на ожидание в очереди, минут

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Временные затраты** | **4** | **5** | **8** | **9** | **10** | **12** | **13** | **14** |
| ***на подачу документов*** | | | | | | | | |
| минимум | 0 | 0 | 0 | 0 | 10 | 5 | 1 | 0 |
| среднее | 7 | 3 | 11 | 6 | 10 | 12 | 7 | 7 |
| максимум | 15 | 5 | 20 | 10 | 10 | 20 | 10 | 20 |
| модальное значение | 5 | 5 | 10 | 5 | 10 | 5 | 10 | 0 |
| ***для получения результата*** | | | | | | | | |
| минимум | 0 | 0 | 0 | 0 | 15 | 0 | 1 | 0 |
| среднее | 1 | 3 | 6 | 4 | 15 | 4 | 4 | 8 |
| максимум | 5 | 5 | 15 | 5 | 15 | 10 | 5 | 30 |
| модальное значение | 0 | 5 | 5 | 5 | 15 | 0 | 5 | 0 |

***4.4. Уровень финансовых издержек***

Несмотря на то, что все мониторируемые услуги являются бесплатными, заявители указали, что финансовые издержки они понесли по услугам «Заключение договора бесплатной передачи в собственность граждан занимаемого ими жилого помещения в муниципальном жилищном фонде (приватизация)» и «Предоставление в собственность граждан земельных участков для ведения садоводства, огородничества и дачного хозяйства». Фактические финансовые издержки заявителей при получении муниципальных услуг представлены в табл. 8.

Таблица 8 - Сумма официальных расходов при получении услуги, руб.

| **Сумма официальных расходов при получении услуги** | **4** | **8** |
| --- | --- | --- |
| *Нормативное значение* | 0 | 0 |
| *среднее значение* | 714 | 136 |
| *модальное значение* | 1000 | 1500 |
| *минимальное значение* | 1000 | 0 |
| *максимальное значение* | 0 | 0 |

В ходе мониторинга респонденты не указали на необходимость обращения к услугам посредников (сторонних организаций).

Фактов мотивирования чиновников не выявлено.

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

Не возникло затруднений при получении рассматриваемых муниципальных услуг в среднем у 82,1% опрошенных заявителей.

Среди остальных респондентов наибольшее недовольство вызывают следующие аспекты:

* требование избыточных документов, сведений (12,8%)
* сложность заполнения официальных бланков (2,6%);
* неудобный режим работы учреждений (2,6%);
* большие очереди (2,6%).

Заявители указали, что при получении услуг в будущем наибольшее значение для них будет иметь:

- сокращение числа требуемых документов (59%);

- доступность информации о порядке предоставления услуги, необходимых форм (43,6%);

- упрощение заполнения запросов, официальных бланков (41%);

- сокращение срока предоставления услуги (25,6%);

- вежливость и профессионализм сотрудников (23,1%);

- сокращение количества обращений в орган власти (17,9%);

- сокращение ожидания в очереди (отсутствие очередей) – 12, 8%;

- получение информации о стадии рассмотрения обращения (7,7%);

- улучшение условий ведения приема посетителей (5,1%);

- удобство графика работы учреждения (5,1%).

В качестве этапов, на которых у заявителей возникают основные сложности при получении услуг, респонденты назвали этап сбора необходимых документов (89,7% опрошенных).

**6. Общая оценка муниципальных услуг**

На вопрос «Удовлетворены ли Вы качеством и доступностью предоставления муниципальной услуги?» дали утвердительный ответ 100% опрошенных заявителей, что является очень высоким показателем и превышает значение данного показателя по состоянию на ноябрь 2013 - 98,81%.

*Интегральный* *уровень качества и доступности муниципальных услуг* составил 92,28 (табл. 9), что значительно выше среднего значения, отмеченного в период проведения мониторинга в ноябре 2013 года (69,68%).

Таблица 9 – Интегральный уровень качества и доступности услуг, %

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Номер услуги** | **4** | **5** | **8** | **9** | **10** | **12** | **13** | **14** |
| 2014 | 92,48 | 94,98 | 89,10 | 92,50 | 77,50 | 96,50 | 95,83 | 93,75 |
| 2013 | 57,9 | 95,0 | 71,1 | 56,3 | 75,0 | 57,8 | -[[67]](#footnote-67) | 57,5 |

Значение интегрального уровня качества и доступности улучшилось по всем мониторируемым услугам.

На вопрос «Устраивают ли Вас условия ведения приема посетителей в органе местного самоуправления, где Вы получали данную услугу?» однозначно положительно ответили 82,1% опрошенных. Ещё 17,9% респондентов указали, что условия приема их «скорее устраивают.

61,5% опрошенных обращались за аналогичными услугами ранее, все они посчитали, что качество услуг улучшилось.

В целях повышения уровня удовлетворенности заявителей может быть рекомендовано:

1. Приведение административных регламентов в соответствие с требованиями Федерального закона № 210-ФЗ, Постановления Правительства Российской Федерации от 16.05.2011 № 373.

2. Реализация комплекса мер, направленных на повышение уровня информированности заявителей о порядке получения муниципальных услуг.

3. Расширение практики предоставления муниципальных услуг в многофункциональных центрах

4. Организация предоставления муниципальных услуг в электронном виде с использованием сети Интернет.

Приложение 24  
Результаты мониторинга качества и доступности муниципальных услуг в Кыштовском районе

|  |  |
| --- | --- |
| **Место проведения опроса:** | Администрация Кыштовского района  Администрация Кыштовского сельского совета |
| **Общее количество опрошенных:** | 20 |

В соответствии с Описанием объекта закупки в период с 16.10 по 16.11.2014 был проведен мониторинг качества предоставления муниципальных услуг по перечню, согласованному с 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:

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

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) Заключение договора бесплатной передачи в собственность граждан занимаемого ими жилого помещения в муниципальном жилищном фонде (приватизация).

5) Выдача справки об использовании (неиспользовании) гражданином права на приватизацию жилых помещений.

6) Выдача сведений из реестра муниципального имущества.

7) Предоставление земельных участков для индивидуального жилищного строительства.

8) Подготовка и выдача разрешения на строительство индивидуальных жилых домов

9) Подготовка и выдача разрешения на ввод индивидуальных жилых домов в эксплуатацию

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). Также высокий уровень востребованности отмечен по услугам «Подготовка и выдача разрешения на строительство индивидуальных жилых домов» (20%)

В ходе исследования определено, что все респонденты получили положительное решение по результатам рассмотрения обращения за муниципальной услугой.

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

В соответствии с п. 1 ч. 1 ст. 6 Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» (далее – Федеральный закон № 210-ФЗ) органы, предоставляющие муниципальные услуги, обязаны предоставлять муниципальные услуги в соответствии с административными регламентами.

В соответствии с пунктом «г» части 1 статьи 13 Федерального закона от 09.02.2009 №8-ФЗ (ред. от 28.12.2013) «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления» административные регламенты, стандарты государственных и муниципальных услуг относятся к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления, подлежащей обязательному размещению указанными органами в сети «Интернет».

В информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» на официальном сайте Администрации Кыштовского района (http:\\kyshtovka.nso.ru) доступны заинтересованным лицам для ознакомления тексты административных регламентов муниципальных услуг (либо проекты регламентов) – без указания реквизитов нормативных правовых актов и сведений об их утверждении.

В нарушение требований законодательства на официальном сайте Администрации с. Кыштовка (<http://kyshtovka.oblnso.ru>) административные регламенты не представлены.

Данные о наличии административных регламентов по исследуемым муниципальным услугам представлены ниже в табл. 1.

Таблица 1 - Перечень административных регламентов предоставления муниципальных услуг, подлежащих мониторингу

| **№ п/п** | **Наименование услуги** | **Реквизиты НПА об утверждении административного регламента** |
| --- | --- | --- |
| 1. | Прием заявлений, постановка на учет и зачисление детей в образовательные учреждения, реализующие основную образовательную программу дошкольного образования (детские сады) | Проект |
| 2 | Предоставление жилых помещений по договорам социального найма | регламент не выявлен |
| 3 | Прием заявлений, документов, а также постановка граждан на учет в качестве нуждающихся в жилых помещениях. | регламент не выявлен |
| 4 | Заключение договора бесплатной передачи в собственность граждан занимаемого ими жилого помещения в муниципальном жилищном фонде (приватизация) | регламент не выявлен |
| 5 | Выдача справки об использовании (неиспользовании) гражданином права на приватизацию жилых помещений | регламент не выявлен |
| 6 | Предоставление в аренду имущества муниципальной казны без проведения торгов | Проект |
| 7 | Выдача сведений из реестра муниципального имущества | Проект |
| 8 | Предоставление в собственность граждан земельных участков для ведения садоводства, огородничества и дачного хозяйства | регламент не выявлен |
| 9 | Предоставление земельных участков для индивидуального жилищного строительства | Проект |
| 10 | Прием заявлений и выдача документов о согласовании переустройства и (или) перепланировки жилого помещения | регламент не выявлен |
| 11 | Принятие документов, а также выдача решений о переводе или об отказе в переводе жилого помещения в нежилое помещение | регламент не выявлен |
| 12 | Подготовка и выдача разрешения на строительство индивидуальных жилых домов | регламент не выявлен |
| 13 | Подготовка и выдача разрешения на ввод индивидуальных жилых домов в эксплуатацию. | регламент не выявлен |
| 14 | Присвоение, изменение и аннулирование адресов объектов недвижимости | регламент не выявлен |
| 15 | Выдача разрешения на установку рекламных конструкций, аннулирование таких разрешений | Проект |
| 16 | Подготовка и утверждение градостроительного плана земельного участка в виде отдельного документа | регламент не выявлен |

Как следует из данных таблицы 1, административные регламенты представлены по 5 услугам из 16 исследуемых, что соответствует 31,25% уровня регламентации. При этом утвержденные регламенты не выявлены, т.е. уровень регламентации можно оценить как нулевой.

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* (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, например, 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 представленных проектах административных регламентов администрации Кыштовского района.

В ходе проведенного исследования определено, что 75% респондентов знакомыс текстом административного регламента хорошо, ещё 15% знакомы приблизительно, оставшиеся 10% с текстом административного регламента не знакомы.

**2. Оценка доступности услуг**

Среднее значение уровня доступности по муниципальным услугам составило 5 баллов, что можно оценить как «отлично» (табл. 2), так же как и при проведении мониторинга в ноябре 2013 года.

Таблица 2 - Уровень доступности муниципальных услуг

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Подкритерий доступности услуг** | **1** | **2** | **3** | **4** | **5** | **7** | **9** | **12** | **13** | **Среднее значение** |
| Доступность информации о порядке предоставления услуги | 5,0 | 5,0 | 5,0 | 5,0 | 5,0 | 5,0 | 5,0 | 5,0 | 5,0 | **5,00** |
| Полнота и понятность предоставленной информации | 5,0 | 5,0 | 5,0 | 5,0 | 5,0 | 5,0 | 5,0 | 5,0 | 5,0 | **5,00** |
| Удобство графика работы | 5,0 | 5,0 | 5,0 | 5,0 | 5,0 | 5,0 | 5,0 | 5,0 | 5,0 | **5,00** |
| Получение информации о стадии рассмотрения обращения | 5,0 | 5,0 | 5,0 | 5,0 | 5,0 | 5,0 | 5,0 | 5,0 | 5,0 | **5,00** |
| **Среднее значение** | **5,0** | **5,0** | **5,0** | **5,0** | **5,0** | **5,0** | **5,0** | **5,0** | **5,0** | **5,0** |

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

*(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) Заключение договора бесплатной передачи в собственность граждан занимаемого ими жилого помещения в муниципальном жилищном фонде (приватизация).*

*(5) Выдача справки об использовании (неиспользовании) гражданином права на приватизацию жилых помещений;*

*(7) Выдача сведений из реестра муниципального имущества.*

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

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

*(13) Подготовка и выдача разрешения на ввод индивидуальных жилых домов в эксплуатацию*

**3. Оценка уровня качества услуг**

Среднее значение уровня качества по муниципальным услугам также составило 5 баллов, что можно оценить как «отлично», так же как и при проведении мониторинга в ноябре 2013 года (табл. 3).

Таблица 3 - Уровень качества муниципальных услуг

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Подкритерий качества услуг** | **1** | **2** | **3** | **4** | **5** | **7** | **9** | **12** | **13** | **Среднее значение** |
| Вежливость сотрудников, предоставляющих услугу | 5,0 | 5,0 | 5,0 | 5,0 | 5,0 | 5,0 | 5,0 | 5,0 | 5,0 | **5,00** |
| Комфортность оказания услуги | 5,0 | 5,0 | 5,0 | 5,0 | 5,0 | 5,0 | 5,0 | 5,0 | 5,0 | **5,00** |
| Качество оказания услуги (точность и правильность заполнения документов сотрудниками) | 5,0 | 5,0 | 5,0 | 5,0 | 5,0 | 5,0 | 5,0 | 5,0 | 5,0 | **5,00** |
| **Среднее значение** | **5,0** | **5,0** | **5,0** | **5,0** | **5,0** | **5,0** | **5,0** | **5,0** | **5,0** | **5,0** |

**4. 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 документов** | **1** | **2** | **3** | **4** | **5** | **7** | **9** | **12** | **13** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| минимальное значение | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| среднее значение | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| максимальное значение | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| модальное значение[[68]](#footnote-68) | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |

Согласно данным табл. 4 по всем услугам от заявителей потребовалось предоставить 3 документа.

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

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 обращений в инстанции** | **1** | **2** | **3** | **4** | **5** | **7** | **9** | **12** | **13** |
| минимальное значение | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 |
| среднее значение | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 |
| максимальное значение | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 |
| модальное значение[[69]](#footnote-69) | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 |

Как следует из табл. 5, в большинстве случае заявителям не приходится обращаться больше, чем в две инстанции.

В Кыштовском районе ни один респондент не указал на необходимость повторных обращений в один и тот же орган для получения услуг.

60% опрошенных знает о существующем запрете органам власти требовать с граждан, получающих услуги, информацию и документы, которые имеются в других органах власти.

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

Временные затраты на получение муниципальных услуг по результатам опроса представлены в табл. 6.

Таблица 6 - Уровень временных издержек заявителей при получении муниципальной услуги, дней

| **Временные затраты** | **1** | **2** | **3** | **4** | **5** | **7** | **9** | **12** | **13** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| *нормативное значение* | *30[[70]](#footnote-70)* | *н/д* | *н/д* | *н/д* | *н/д* | *42[[71]](#footnote-71)* | *130[[72]](#footnote-72)* | *н/д* | *н/д* |
| минимальное значение | 15 | 15 | 15 | 15 | 14 | 12 | 15 | 15 | 20 |
| среднее значение | 22 | 15 | 15 | 15 | 14 | 12 | 15 | 30 | 20 |
| максимальное значение | 50 | 15 | 15 | 15 | 14 | 12 | 15 | 50 | 20 |
| модальное значение | 20 | 15 | 15 | 15 | 14 | 12 | 15 | 15 | 20 |

Как показывает информация, представленная в табл. 6, все исследованные муниципальные услуги предоставляются в достаточно короткие сроки. Фактов превышения нормативно установленных сроков не выявлено.

В соответствии с Указом Президента Российской Федерации от 07.05.2012 №601 "Об основных направлениях совершенствования системы государственного управления" время ожидания в очереди при обращении за получением государственных и муниципальных услуг (за результатом их предоставления) не должно превышать 15 минут.

Среднее фактическое значение показателя «Временные затраты на ожидание в очереди для подачи документов» составило 13,5 минуты, для получения результата услуги – 12,4 минуты (табл. 7).

Таблица 7 - Временные затраты заявителей на ожидание в очереди, минут

| **Временные затраты** | **1** | **2** | **3** | **4** | **5** | **7** | **9** | **12** | **13** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| *при подаче документов* | | | | | | | | | |
| минимальное значение | 10 | 15 | 15 | 10 | 15 | 10 | 10 | 3 | 15 |
| среднее значение | 12 | 15 | 15 | 10 | 15 | 10 | 15 | 11 | 15 |
| максимальное значение | 15 | 15 | 15 | 10 | 15 | 10 | 20 | 15 | 15 |
| модальное значение | 10 | 15 | 15 | 10 | 15 | 10 | 10 | 15 | 15 |
| *при получении результата* | | | | | | | | | |
| минимальное значение | 10 | 15 | 15 | 15 | 15 | 10 | 5 | 10 | 0 |
| среднее значение | 12 | 15 | 15 | 15 | 15 | 10 | 8 | 11 | 0 |
| максимальное значение | 15 | 15 | 15 | 15 | 15 | 10 | 10 | 15 | 0 |
| модальное значение | 10 | 15 | 15 | 15 | 15 | 10 | 5 | 10 | 0 |

Сроки ожидания в очереди на подачу документов по услугам не нарушают нормативно установленные сроки.

***4.4. Уровень финансовых издержек***

Как следует из результатов мониторинга, ни по одной услуге заявители не понесли расходы.

Также заявители указали, что не прибегали к услугам посредников (сторонних организаций).

Фактов мотивирования чиновников не выявлено.

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

Все 100% опрошенных указали, что у них не возникло затруднений при получении рассматриваемых муниципальных услуг.

Заявители указали, что при получении услуг в будущем наибольшее значение для них будет иметь:

- сокращение срока предоставления услуги (37,9% опрошенных);

- сокращение числа требуемых документов (10,3%);

- упрощение заполнения запросов, официальных бланков (3,4%)

55,2% опрошенных указали, что их все устраивает «как есть».

**6. Общая оценка муниципальных услуг**

На вопрос «Удовлетворены ли Вы качеством и доступностью предоставления муниципальной услуги?» дали утвердительный ответ 100% опрошенных, что выше значения аналогичного показателя, зафиксированного в ноябре 2013 года (96% опрошенных) табл.8.

Таблица 8 - Уровень удовлетворенности, %

| **Номер услуги** | **1** | **2** | **3** | **4** | **5** | **7** | **9** | **12** | **13** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 2014 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 |
| 2013 | 88,9 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 |

В целом, *интегральный* *уровень качества и доступности муниципальных услуг составил 100%,* что является очень высоким показателем*.* Аналогичное значение данного показателя было зафиксировано при проведении мониторинга в ноябре 2013 года.

На вопрос «Устраивают ли Вас условия ведения приема посетителей в органе местного самоуправления, где Вы получали данную услугу?» однозначно положительно ответили 85% опрошенных. Ещё 15% респондентов указали, что условия приема их «скорее устраивают.

60% опрошенных указали, что при плохом качестве услуг они обращаются с жалобами, однако за последние 6 лет ни один из них не обращался с жалобой на качество муниципальных услуг.

60% от общего числа респондентов ранее обращались за аналогичными услугами, при этом 10% опрошенных указали, что качество услуг улучшилось, ещё 15% указали, что качество услуг «скорее улучшилось», большая часть опрошенных (35%) ответили, что качество услуг осталось без изменений.

В целях поддержания высокого значения показателя уровня удовлетворенности заявителей может быть рекомендовано следующее:

1. Разработка и утверждение административных регламентов предоставления муниципальных услуг с учетом требований законодательства.

2. Организация предоставления муниципальных услуг в электронном виде, а также посредством МФЦ.

Приложение 25  
Результаты мониторинга качества и доступности муниципальных услуг в Маслянинском районе

|  |  |
| --- | --- |
| **Место проведения опроса:** | Администрация Маслянинского района  Администрация р.п. Маслянино |
| **Общее количество опрошенных:** | 33 |

В соответствии с Описанием объекта закупки в период с 16.10 по 16.11.2014 был проведен мониторинг качества предоставления муниципальных услуг по перечню, согласованному с Заказчиком.

Исследование проводилось путем опроса получателей услуг непосредственно в точках предоставления услуг – органах местного самоуправления Малянинского района и р.п. Маслянино.

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

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

2) Предоставление жилых помещений по договорам социального найма.

3) Заключение договора бесплатной передачи в собственность граждан занимаемого ими жилого помещения в муниципальном жилищном фонде (приватизация).

4) Предоставление в собственность граждан земельных участков для ведения садоводства, огородничества и дачного хозяйства.

5) Предоставление земельных участков для индивидуального жилищного строительства.

6) Подготовка и выдача разрешения на строительство индивидуальных жилых домов.

7) Подготовка и выдача разрешения на ввод индивидуальных жилых домов в эксплуатацию

8) Выдача разрешения на установку рекламных конструкций, аннулирование таких разрешений

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

Наиболее востребованной услугой была услуга «Прием заявлений, постановка на учет и зачисление детей в образовательные учреждения, реализующие основную образовательную программу дошкольного образования (детские сады)» (48,5% опрошенных).

В ходе исследования определено, что все респонденты получили положительное решение по результатам рассмотрения обращения за муниципальной услугой.

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

В соответствии с п. 1 ч. 1 ст. 6 Федерального закона от 27.07.2010 №210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» (далее – Федеральный закон № 210-ФЗ) органы, предоставляющие муниципальные услуги, обязаны предоставлять муниципальные услуги в соответствии с административными регламентами.

В соответствии с пунктом «г» части 1 статьи 13 Федерального закона от 09.02.2009 №8-ФЗ (ред. от 28.12.2013) «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления» административные регламенты, стандарты государственных и муниципальных услуг относятся к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления, подлежащей обязательному размещению указанными органами в сети «Интернет».

В информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» доступны для ознакомления всем заинтересованным лицам административные регламенты муниципальных услуг Маслянинского района на официальном сайте Администрации района (<http://www.maslyanino.nso.ru/>).

Официальный сайт р.п. Маслянино (http://rpmaslyanino.ru//)<http://kochenev.ru/> в период проведения исследования не функционировал, соответственно сведения о наличии регламентов проверить не удалось

На основании имеющихся данных Консультантом проведен анализ соблюдения требований законодательства. Данные о наличии административных регламентов по исследуемым муниципальным услугам представлены в табл.1.

Таблица 1 - Данные о наличии административных регламентов по исследуемым муниципальным услугам

| **№ п/п** | **Наименование услуги** | **Реквизиты нормативных правовых актов об утверждении административного регламента** |
| --- | --- | --- |
| 1. | Прием заявлений, постановка на учет и зачисление детей в образовательные учреждения, реализующие основную образовательную программу дошкольного образования (детские сады) | Постановление администрации Маслянинского района от 24.05.2012 № 376-па |
| 2 | Предоставление жилых помещений по договорам социального найма | Постановление администрации р.п. Маслянино от 15 мая 2012 года № 82[[73]](#footnote-73) |
| 3 | Прием заявлений, документов, а также постановка граждан на учет в качестве нуждающихся в жилых помещениях. | Постановление администрации р.п. Маслянино от 15 мая 2012 года № 93 |
| 4 | Заключение договора бесплатной передачи в собственность граждан занимаемого ими жилого помещения в муниципальном жилищном фонде (приватизация) | Постановление администрации р.п. Маслянино от 15 мая 2012 года №95 |
| 5 | Выдача справки об использовании (неиспользовании) гражданином права на приватизацию жилых помещений | Постановление администрации р.п. Маслянино от 15 мая 2012 года №109 |
| 6 | Предоставление в аренду имущества муниципальной казны без проведения торгов | Постановление администрации Маслянинского района от 24.05.2012 № 375-па  Постановление администрации р.п. Маслянино от 15 мая 2012 года № 106 |
| 7 | Выдача сведений из реестра муниципального имущества | Постановление администрации Маслянинского района от 24.05.2012 № 375-па |
| 8 | Предоставление в собственность граждан земельных участков для ведения садоводства, огородничества и дачного хозяйства | Постановлением администрации Маслянинского района от 24.05.2012 № 375-па |
| 9 | Предоставление земельных участков для индивидуального жилищного строительства | Постановлением администрации Маслянинского района от 24.05.2012 № 375-па |
| 10 | Прием заявлений и выдача документов о согласовании переустройства и (или) перепланировки жилого помещения | регламент не выявлен |
| 11 | Принятие документов, а также выдача решений о переводе или об отказе в переводе жилого помещения в нежилое помещение | Постановление администрации р.п. Маслянино от 15 мая 2012 года № 101 |
| 12 | Подготовка и выдача разрешения на строительство индивидуальных жилых домов | Постановлением администрации Маслянинского района от 24.05.2012 № 374-па |
| 13 | Подготовка и выдача разрешения на ввод индивидуальных жилых домов в эксплуатацию. | Постановлением администрации Маслянинского района от 24.05.2012 № 374-па |
| 14 | Присвоение, изменение и аннулирование адресов объектов недвижимости | Проект административного регламента администрации р.п. Маслянино |
| 15 | Выдача разрешения на установку рекламных конструкций, аннулирование таких разрешений | Постановлением администрации Маслянинского района от 24.05.2012 № 375-па |
| 16 | Подготовка и утверждение градостроительного плана земельного участка в виде отдельного документа | Постановлением администрации Маслянинского района от 24.05.2012 № 375-па |

Как следует из данных таблицы 1, административные регламенты утверждены по 14 услугам из 16, ещё по одной услуге при проведении мониторинга в 2013 году был представлен проект регламента. Таким образом, уровень регламентации составляет 93,75%. 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 (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 услуге «Принятие документов, а также выдача решений о переводе или об отказе в переводе жилого помещения в нежилое помещение» в административном регламенте 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 р.п. Маслянино.

В ходе проведенного исследования определено, что 21,2%респондентов хорошо знакомы с текстом административного регламента, ещё 54,5% знакомы приблизительно. 24,2 % опрошенных не знакомы с текстом административного регламента.

**2. Оценка доступности услуг**

Среднее значение уровня доступности по муниципальным услугам составило 4,14 балла по пятибалльной шкале, что можно оценить как «хорошо» (табл. 2). Это несколько ниже, чем значение аналогичного показателя, зафиксированное при проведении мониторинга в ноябре 2013 года (4,40).

Таблица 2 - Уровень доступности муниципальных услуг

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Подкритерий доступности услуг** | **1** | **2** | **4** | **8** | **9** | **12** | **13** | **15** | **16** | **Среднее значение** |
| Доступность информации о порядке предоставления услуги | 4,31 | 4,00 | 5,00 | 4,00 | 4,40 | 4,00 | 4,00 | 3,00 | 3,00 | 4,18 |
| Полнота и понятность предоставленной информации | 4,13 | 4,00 | 5,00 | 4,00 | 4,20 | 4,00 | 4,00 | 3,00 | 4,00 | 4,09 |
| Удобство графика работы | 4,25 | 3,50 | 5,00 | 4,00 | 4,60 | 3,67 | 5,00 | 3,00 | 2,00 | 4,09 |
| Получение информации о стадии рассмотрения обращения | 4,25 | 4,00 | 5,00 | 4,00 | 4,60 | 4,00 | 4,00 | 3,00 | 3,00 | 4,18 |
| **Среднее значение** | **4,24** | **3,88** | **5,00** | **4,00** | **4,45** | **3,92** | **4,25** | **3,00** | **3,00** | **4,14** |

Здесь и далее по Маслянинскому району применяется следующая кодификация услуг:

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

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

*(4) Заключение договора бесплатной передачи в собственность граждан занимаемого ими жилого помещения в муниципальном жилищном фонде (приватизация)*

*(8) Предоставление в собственность граждан земельных участков для ведения садоводства, огородничества и дачного хозяйства*

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

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

*(13) Подготовка и выдача разрешения на ввод индивидуальных жилых домов в эксплуатацию*

*(15) Выдача разрешения на установку рекламных конструкций, аннулирование таких разрешений*

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

Наибольшую оценку (5,00 баллов) заявители дали услуге «Заключение договора бесплатной передачи в собственность граждан занимаемого ими жилого помещения в муниципальном жилищном фонде (приватизация)».

Значительно ниже среднего значения оценки по параметру «доступность» получили от заявителей следующие услуги:

- Выдача разрешения на установку рекламных конструкций, аннулирование таких разрешений (3 балла);

- Подготовка и утверждение градостроительного плана земельного участка в виде отдельного документа (3 балла);

- Предоставление жилых помещений по договорам социального найма (3,88 балла).

**3. Оценка уровня качества услуг**

Среднее значение уровня качества по муниципальным услугам составило 4,21 балла, что можно оценить как «хорошо» (табл. 3).

Таблица 3 - Уровень качества муниципальных услуг

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Подкритерий доступности услуг** | **1** | **2** | **4** | **8** | **9** | **12** | **13** | **15** | **15** | **Среднее значение** |
| Вежливость сотрудников, предоставляющих услугу | 4,25 | 4,25 | 5,00 | 3,00 | 4,60 | 3,67 | 5,00 | 3,00 | 4,00 | 4,21 |
| Комфортность оказания | 4,25 | 4,25 | 5,00 | 4,00 | 4,80 | 4,00 | 4,00 | 3,00 | 2,00 | 4,21 |
| Качество оказания услуги (точность и правильность заполнения документов сотрудниками) | 4,19 | 4,25 | 5,00 | 4,00 | 4,60 | 4,00 | 4,00 | 3,00 | 4,00 | 4,21 |
| **Среднее значение** | **4,23** | **4,25** | **5,00** | **3,67** | **4,67** | **3,89** | **4,33** | **3,00** | **3,33** | **4,21** |

Это несколько ниже, чем значение аналогичного показателя, зафиксированное при проведении мониторинга в ноябре 2013 года (4,58 балла).

Наиболее высокую оценку (5 баллов балла) получило качество услуги «Заключение договора бесплатной передачи в собственность граждан занимаемого ими жилого помещения в муниципальном жилищном фонде (приватизация)».

Существенно ниже среднего уровня заявители оценили услугу «Выдача разрешения на установку рекламных конструкций, аннулирование таких разрешений» (3 балла), а также «Предоставление в собственность граждан земельных участков для ведения садоводства, огородничества и дачного хозяйства» (3,67) и «Подготовка и утверждение градостроительного плана земельного участка в виде отдельного документа» (3,33).

**4. 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 документов** | **1** | **2** | **4** | **8** | **9** | **12** | **13** | **15** | **16** |
| минимум | 3 | 5 | 3 | 5 | 3 | 4 | 7 | 5 | 3 |
| среднее значение | 5 | 6 | 3 | 5 | 4 | 6 | 7 | 5 | 3 |
| максимум | 6 | 6 | 3 | 5 | 5 | 7 | 7 | 5 | 3 |
| модальное значение[[74]](#footnote-74) | 5 | 5 | 3 | 5 | 4 | 4 | 7 | 5 | 3 |

Согласно данным табл. 4 наибольшее количество документов (7) предоставляли респонденты, обратившиеся за получением услуг «Подготовка и выдача разрешения на ввод индивидуальных жилых домов в эксплуатацию». Также значительное количество документов потребовалось от заявителей при получении услуги «Предоставление жилых помещений по договорам социального найма» (6).

Наименьшее количество документов (как правило – по 3 документа) потребовалось предоставить заявителям, обратившимся за получением муниципальных услуг «Подготовка и утверждение градостроительного плана земельного участка в виде отдельного документа», а также «Заключение договора бесплатной передачи в собственность граждан занимаемого ими жилого помещения в муниципальном жилищном фонде (приватизация)».

В ходе исследования определено, что 81,8% респондентов удалось сдать запрос (документы) на получение услуги в полном объеме с первого раза. Основной причиной несдачи документов с первого раза было неправильное заполнение документов (83,3% случаев), а также неполный комплект документов, представленный заявителем (16,7%).

48,5% опрошенных отметили, что знают о существующем запрете органам власти требовать с граждан, получающих услуги, информацию и документы, которые имеются в других органах власти.

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

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 обращений в инстанции** | **1** | **2** | **4** | **8** | **9** | **12** | **13** | **15** | **16** |
| минимум | 1 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 5 | 2 |
| среднее значение | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 5 | 2 |
| максимум | 3 | 5 | 2 | 2 | 3 | 5 | 2 | 5 | 2 |
| модальное значение | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 5 | 2 |

Наибольшее количество инстанций для сбора документов заявители указали по услуге «Выдача разрешения на установку рекламных конструкций, аннулирование таких разрешений» - как правило, по 5 документов.

Наименьшее количество инстанций (как правило, 1) по услуге «Предоставление земельных участков для индивидуального жилищного строительства».

Доля респондентов, которые указали, что вынуждены были обратиться в один и тот же орган неоднократно для получения услуги, составила 21,2%, что примерно соответствует данным мониторинга в ноябре 2013, когда аналогичный показатель был зафиксирован на уровне 22%.

Респонденты отметили, что им пришлось неоднократно обращаться в один и тот же орган для получения практически всех услуг. Исключение составили «Заключение договора бесплатной передачи в собственность граждан занимаемого ими жилого помещения в муниципальном жилищном фонде (приватизация)», «Подготовка и выдача разрешения на строительство индивидуальных жилых домов» и «Выдача разрешения на установку рекламных конструкций, аннулирование таких разрешений».

Большинство тех, кому пришлось обращаться повторно в один и тот же орган, указали, на необходимость до 3 обращений.

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

Временные затраты на получение муниципальных услуг по результатам опроса представлены в табл. 6.

Таблица 6 - Уровень временных издержек заявителей при получении муниципальной услуги, календарных дней

| **Срок получения услуги** | **1** | **2** | **4** | **8** | **9** | **12** | **13** | **15** | **16** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| ***нормативное значение*** | ***30[[75]](#footnote-75)*** | ***42[[76]](#footnote-76)*** | ***-*** | ***14*** | ***126[[77]](#footnote-77)*** | ***42[[78]](#footnote-78)*** | ***10*** | ***60*** | ***30*** |
| минимальное значение | 1 | 40 | 2 | 14 | 1 | 10 | 30 | 45 | 15 |
| среднее значение | 15 | 43 | 2 | 14 | 15 | 10 | 30 | 45 | 15 |
| максимальное значение | 30 | 45 | 2 | 14 | 30 | 10 | 30 | 45 | 15 |
| модальное значение | 14 | 40 | 2 | 14 | 1 | 10 | 30 | 45 | 15 |

Как показывает информация, представленная в табл. 6, нарушаются нормативные сроки предоставления услуги «Подготовка и выдача разрешения на ввод индивидуальных жилых домов в эксплуатацию». Кроме того, имеются единичные незначительные превышения срока предоставления услуги «Предоставление жилых помещений по договорам социального найма».

В ряде случаев фактические сроки существенно ниже, чем нормативно установленные, в частности по таким услугам, как:

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

В целях повышения доступности муниципальных услуг целесообразно сократить нормативно установленные по эти услугам сроки до фактически соблюдаемых значений.

В соответствии с Указом Президента Российской Федерации от 07.05.2012 №601 "Об основных направлениях совершенствования системы государственного управления" время ожидания в очереди при обращении за получением государственных и муниципальных услуг (за результатом их предоставления) не должно превышать 15 минут.

Среднее фактическое значение показателя «Временные затраты на ожидание в очереди для подачи документов» составило 8,58 минуты, ожидания в очереди для получения документов – 8,67 минуты (табл. 7).

Таблица 7 - Временные затраты заявителей на ожидание в очереди, минут

| **Срок получения услуги** | **1** | **2** | **4** | **8** | **9** | **12** | **13** | **15** | **16** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| ***при подаче документов*** | | | | | | | | | |
| минимум | 1 | 2 | 2 | 5 | 5 | 5 | 10 | 5 | 10 |
| среднее значение | 8 | 11 | 2 | 5 | 9 | 10 | 10 | 5 | 10 |
| максимум | 20 | 20 | 2 | 5 | 15 | 20 | 10 | 5 | 10 |
| модальное значение | 10 | 10 | 2 | 5 | 5 | 5 | 10 | 5 | 10 |
| ***при получении результата*** | | | | | | | | | |
| минимум | 1 | 2 | 2 | 5 | 5 | 5 | 10 | 5 | 10 |
| среднее значение | 8 | 11 | 2 | 5 | 9 | 10 | 10 | 5 | 10 |
| максимум | 20 | 20 | 2 | 5 | 15 | 20 | 10 | 5 | 10 |
| модальное значение | 10 | 10 | 2 | 5 | 5 | 5 | 10 | 5 | 10 |

Это ниже, чем нормативно установленное значение времени ожидания, в то же время имеют место факты превышения норматива ожидания в очереди по отдельным услугам, а именно:

* Прием заявлений, постановка на учет и зачисление детей в образовательные учреждения, реализующие основную образовательную программу дошкольного образования (детские сады);
* Предоставление жилых помещений по договорам социального найма;
* Подготовка и выдача разрешения на строительство индивидуальных жилых домов.

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, однако время ожидания установлено в размере 30 минут.

***4.4. Уровень финансовых издержек***

Административными регламентами установлено, что все муниципальные услуги, по которым проводился мониторинг, предоставляются бесплатно, исключение составляет «Выдача разрешения на установку рекламных конструкций, аннулирование таких разрешений», за предоставление которое взимается государственная пошлина. В то же время не только по этой услуге, но и по ряду других услуг заявителям пришлось понести расходы, связанные с получением услуги (табл. 8).

Таблица 8 - Сумма официальных расходов на получение услуги, руб.

| **Сумма расходов** | **1** | **2** | **4** | **8** | **9** | **12** | **13** | **15** | **16** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| минимальное значение | 0 | 0 | 1000 | 0 | 200 | 0 | 0 | 3000 | 200 |
| среднее значение | 0 | 0 | 1000 | 0 | 340 | 133 | 0 | 3000 | 200 |
| максимальное значение | 0 | 0 | 1000 | 0 | 500 | 200 | 0 | 3000 | 200 |
| модальное значение | 0 | 0 | 1000 | 0 | 200 | 200 | 0 | 3000 | 200 |

Уровень финансовых затрат заявителей отмечен по услуге «Выдача разрешения на установку рекламных конструкций, аннулирование таких разрешений» (3 000 руб.) соответствует требованиям законодательства.

По нормативно бесплатным услугам наибольшие расходы заявители понесли при получении услуги «Заключение договора бесплатной передачи в собственность граждан занимаемого ими жилого помещения в муниципальном жилищном фонде (приватизация)» - 1 000 руб.

Фактов обращения к посредникам выявлено не было.

В ходе мониторинга фактов мотивирования чиновников не выявлено.

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

В среднем 66,7% опрошенных указали, что у них не возникло затруднений при получении рассматриваемых муниципальных услуг (больше, чем при проведении аналогичного мониторинга в ноябре 2013 года – 52%).

Среди заявителей, столкнувшихся с проблемами при получении муниципальных услуг, наибольшее недовольство вызывают требование избыточных документов, сведений (27,3% опрошенных), а также сложность заполнения официальных форм (бланков) (9,1%) и необходимость хождения по многим кабинетам, учреждениям (6,1%), а также очереди (3%).

Заявители указали, что при получении услуг в будущем наибольшее значение для них будет иметь:

- сокращение числа требуемых документов (33,3%);

- сокращение срока предоставления услуги (30,3% опрошенных);

- сокращение времени ожидания в очереди (отсутствие очередей) – 18,2%;

- упрощение заполнения запросов, официальных бланков (12,1%)

- вежливость и профессионализм сотрудников (6,1%)

- удобство графика работы учреждений (по 8,6% опрошенных);

39,4 % опрошенных указали, что их все устраивает «как есть».

В качестве этапов, на которых у заявителей возникают основные сложности при получении услуг, респонденты назвали этап сбора необходимых документов (54,5%) и прохождение документов в органах власти (12,1%). На этапах подачи документов в орган местного самоуправления и получения результата услуги трудности испытывали по 6,1% заявителей.

**6. Общая оценка муниципальных услуг**

На вопрос «Удовлетворены ли Вы качеством и доступностью предоставления муниципальной услуги?» дали утвердительный ответ 81,8% респондентов, это хуже показателя 2013 года, когда удовлетворены были 100% (табл. 9).

Таблица 9 - Уровень удовлетворенности заявителей, %

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Уровень удовлетворенности** | **1** | **2** | **4** | **8** | **9** | **12** | **13** | **15** | **16** |
| **2014** | 81,3 | 75 | 100 | 100 | 100 | 66,7 | 100 | 0 | 100 |

Интегральный уровень качества и доступности муниципальных услуг составил 83,45% что несколько ниже аналогичного показателя в ноябре 2013 года 89,74% и марте 2013 года (91,5%). Значение интегрального уровня качества и доступности снизилось по всем мониторируемым услугам, за исключением «Предоставление в собственность граждан земельных участков для ведения садоводства, огородничества и дачного хозяйства», интегральная оценка которой осталась на уровне 2013 года (табл. 10).

Таблица 10 - Интегральный уровень качества и доступности, %

| **Интегральный уровень** | **1** | **2** | **4** | **8** | **9** | **12** | **13** | **15** | **16** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **2014** | 84,65 | 81,25 | 100,00 | 76,67 | 91,17 | 78,08 | 85,83 | 60,00 | 63,33 |
| **2013** | - | - | - | 76,7 | 98,7 | 100 | - | - | 93,3 |

На вопрос «Устраивают ли Вас условия ведения приема посетителей в органе местного самоуправления, где Вы получали данную услугу?» однозначно положительно ответили 51,5% опрошенных. Ещё 30,3% респондентов указали, что условия приема их «скорее устраивают. Отрицательно ответили 18,2% респондентов, в том числе «скорее нет» - 12,1%, однозначно нет – 6,1% респондентов.

Никто из опрошенных не обращался с жалобами на качество муниципальных услуг

30,3% от общего числа респондентов ранее обращались за аналогичными услугами, при этом 15,2% опрошенных указали, что качество услуг улучшилось, ещё 6,1% указали, что качество услуг «скорее улучшилось», большая часть опрошенных (9,1%) ответили, что качество осталось без изменений.

В целях повышения качества и доступности муниципальных услуг может быть рекомендовано следующее:

1. Внесение изменений в административные регламенты в целях:

- соблюдения нормативно установленных сроков предоставления услуг, при возможности - сокращения и приведение в соответствие с фактическими нормативно установленных сроков предоставления услуг;

- установления нормативных сроков ожидания в очереди не более 15 минут;

- 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. Организация предоставления муниципальных услуг в МФЦ.

Приложение 26  
Результаты мониторинга качества и доступности муниципальных услуг в Мошковском районе

|  |  |
| --- | --- |
| **Место проведения опроса:** | Администрация Мошковского района  Администрация р.п. Мошково |
| **Общее количество опрошенных по муниципальным услугам:** | 50 |
|  |  |

В соответствии с Описанием объекта закупки в период с 16.10 по 16.11.2014 был проведен мониторинг качества предоставления муниципальных услуг по перечню, согласованному с 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 и р. п. Мошково в мониторинг попали следующие муниципальные услуги:

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

2) Предоставление жилых помещений по договорам социального найма.

3) Заключение договора бесплатной передачи в собственность граждан занимаемого ими жилого помещения в муниципальном жилищном фонде (приватизация).

4) Выдача справки об использовании (неиспользовании) гражданином права на приватизацию жилых помещений.

5) Выдача сведений из реестра муниципального имущества.

6) Предоставление в собственность граждан земельных участков для ведения садоводства, огородничества и дачного хозяйства.

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

8) Присвоение, изменение и аннулирование адресов объектов недвижимости

Наиболее востребованными услугами были: «Прием заявлений, постановка на учет и зачисление детей в образовательные учреждения, реализующие основную образовательную программу дошкольного образования (детские сады)» (22% опрошенных) и «Присвоение, изменение и аннулирование адресов объектов недвижимости» (20%).

В ходе исследования определено, что все респонденты получили положительное решение по результатам рассмотрения обращения за муниципальной услугой.

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

В соответствии с п. 1 ч. 1 ст. 6 Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» (далее – Федеральный закон № 210-ФЗ) органы, предоставляющие муниципальные услуги, обязаны предоставлять муниципальные услуги в соответствии с административными регламентами.

В соответствии с пунктом «г» части 1 статьи 13 Федерального закона от 09.02.2009 №8-ФЗ (ред. от 28.12.2013) «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления» административные регламенты, стандарты государственных и муниципальных услуг относятся к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления, подлежащей обязательному размещению указанными органами в сети «Интернет».

В информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» доступны для ознакомления всем заинтересованным лицам административные регламенты муниципальных услуг:

* Мошковского района на официальном сайте Администрации района (http://www.moshkovo-nso.ru/page/reglaments-accepted);
* р.п. Мошково на официальном сайте Администрации города (http://www.adm-moshkovo-nso.ru/pages.php?id=documents-reglaments).

На основании имеющихся данных Консультантом проведен анализ соблюдения требований законодательства. Данные о наличии административных регламентов по исследуемым муниципальным услугам представлены в табл. 1.

Таблица 1 - Перечень административных регламентов предоставления муниципальных услуг, подлежащих мониторингу

| **№** | **Наименование услуги** | **Наличие административного регламента** |
| --- | --- | --- |
| 1 | Прием заявлений, постановка на учет и зачисление детей в образовательные учреждения, реализующие основную образовательную программу дошкольного образования (детские сады) | На сайте регламент не выявлен[[79]](#footnote-79) |
| 2 | Предоставление жилых помещений по договорам социального найма | Постановление администрации р.п. Мошково от 08.08.2012 № 290 |
| 3. | Прием заявлений, документов, а также постановка граждан на учет в качестве нуждающихся в жилых помещениях | Административный регламент не выявлен |
| 4. | Заключение договора бесплатной передачи в собственность граждан занимаемого ими жилого помещения в муниципальном жилищном фонде (приватизация) | Постановление администрации р.п. Мошково от 31.08.2012 №340 |
| 5. | Выдача справки об использовании (неиспользовании) гражданином права на приватизацию жилых помещений | Постановлением администрации Мошковского района от 16.08.2013 № 96 (ред. от 18.03.2014 №47) |
| 6. | Предоставление в аренду имущества муниципальной казны без проведения торгов | Постановление администрации Мошковского района от 22.08.2013 № 103 (от 04.02.2014 №18, от 18.03.2014№47)  Постановление администрации р.п. Мошково от 08.08.2012.№292 |
| 7. | Выдача сведений из реестра муниципального имущества | Постановление администрации Мошковского района от 02.02.2012 № 6 (от 20.05.2013 №59, от 13.08.2013 №87, 04.02.2014 №14, от 18.03.2014 №47)  Постановление администрации р.п. Мошково от 08.08.2012 № 294 |
| 8. | Предоставление в собственность граждан земельных участков для ведения садоводства, огородничества и дачного хозяйства | Постановление администрации Мошковского района от 29.02.2012 № 24 (в ред. от 19.08.2013 №97, от 07.02.2014 №27, 28.02.2014 №41, от 18.03.2014 №47, от 17.09.2014 №102) |
| 9. | Предоставление земельных участков для индивидуального жилищного строительства | Постановление администрации Мошковского района от 27.02.2012 № 17 (ред. от 06.09.2013 №104, от 07.02.2014 №25, от 18.03.2014 №47)  Постановление администрации р.п. Мошково от 08.08.2012 № 291 |
| 10. | Прием заявлений и выдача документов о согласовании переустройства и (или) перепланировки жилого помещения | Административный регламент не выявлен |
| 11. | Принятие документов, а также выдача решений о переводе или об отказе в переводе жилого помещения в нежилое помещение | Постановление администрации р.п. Мошково от 08.08.2012 № 284 (в ред. от 27.12.2013 № 332) |
| 12. | Подготовка и выдача разрешения на строительство индивидуальных жилых домов | Постановление администрации Мошковского района от 12.03.2012 № 42 (в ред. от 09.09.2013 № 107, от 15.11.2013 № 130, от 13.12.2013 № 137, от 58 от 09.04.2014) |
| 13 | Подготовка и выдача разрешения на ввод индивидуальных жилых домов в эксплуатацию | Административный регламент не выявлен |
| 14 | Присвоение, изменение и аннулирование адресов объектов недвижимости | Постановление администрации р.п. Мошково от 08.08.2012№ 285 |
| 15. | Выдача разрешения на установку рекламных конструкций, аннулирование таких разрешений | Постановление администрации Мошковского района от 03.04.2014 №56 |
| 16. | Подготовка и утверждение градостроительного плана земельного участка в виде отдельного документа | Постановление администрации Мошковского района от 29.11.2013 № 133 от 17.03.2014 №46, от 18.03.2014 №47, от 10.04.2014 №60) |

Выявлено 12 регламентов из 16, таким образом уровень регламентации по исследуемым муниципальным услугам на момент проведения мониторинга составил 75%. В соответствии с требованиями Градостроительного кодекса, необходимость в получении разрешения на ввод в эксплуатацию индивидуального жилого дома возникает у заявителя только с 1 марта 2015 года, соответственно по состоянию на период проведения мониторинга, отсутствие административного регламента по услуге «Подготовка и выдача разрешения на ввод индивидуальных жилых домов в эксплуатацию» не является нарушением. Без учета указанной услуги уровень регламентации составляет 81,25%.

Выборочный анализ качества административных регламентов и проектов административных регламентов позволил выявить следующие недостатки:

* Постановлением Правительства Российской Федерации от 16.05.2011 № 373 предусмотрено выделение в каждом разделе самостоятельных подразделов. Ряд административных регламентов не содержит подразделов, как структурных единиц регламента;
* *отсутствует единообразие при исчислении сроков административных процедур* – сроки исчисляются как в календарных, так и в рабочих днях. Такой подход ухудшает понимание регламентов заявителями;
* в ряде случаев *не указываются услуги, которые являются необходимыми и обязательными* для предоставления муниципальной услуги.

В ходе проведенного исследования определено, что 76% респондентов знакомы с текстом административного регламента, при этом 24% опрошенных знакомы хорошо, 52% знакомы приблизительно,

24% опрошенных не знакомы с текстом административного регламента.

**2. Оценка доступности услуг**

Среднее значение уровня доступности по муниципальным услугам составило 4,39 балла по пятибалльной шкале, что можно оценить как «хорошо» (табл. 2). Это незначительно выше, чем значение аналогичного показателя, зафиксированное при проведении мониторинга в ноябре 2013 года - 4,31 балла.

Некоторое ухудшение уровня доступности по сравнение с результатами 2013 года отмечается по следующим услугам:

- Предоставление жилых помещений по договорам социального найма

- Заключение договора бесплатной передачи в собственность граждан занимаемого ими жилого помещения в муниципальном жилищном фонде (приватизация)

- Присвоение, изменение и аннулирование адресов объектов недвижимости

Таблица 2 – Уровень доступности муниципальных услуг

| **Подкритерий доступности услуг** | **1** | **2** | **4** | **5** | **7** | **8** | **12** | **14** | Среднее значение |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Доступность информации о порядке предоставления услуги | 4,55 | 4,22 | 4,17 | 4,00 | 4,75 | 4,17 | 5,00 | 4,10 | 4,30 |
| Полнота и понятность предоставленной информации | 4,73 | 4,22 | 4,17 | 4,33 | 4,75 | 4,33 | 5,00 | 4,10 | 4,38 |
| Удобство графика работы | 4,55 | 4,22 | 4,17 | 4,67 | 5,00 | 4,67 | 5,00 | 4,10 | 4,42 |
| Получение информации о стадии рассмотрения обращения | 4,73 | 4,22 | 4,17 | 4,67 | 5,00 | 4,67 | 5,00 | 4,10 | 4,46 |
| **Среднее значение** | **4,64** | **4,22** | **4,17** | **4,42** | **4,88** | **4,46** | **5,00** | **4,10** | **4,39** |

Здесь и далее по Мошковскому району применяется следующая кодификация услуг:

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

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

*(4) - Заключение договора бесплатной передачи в собственность граждан занимаемого ими жилого помещения в муниципальном жилищном фонде (приватизация);*

*(5) - Выдача справки об использовании (неиспользовании) гражданином права на приватизацию жилых помещений;*

*(7) – Выдача сведений из реестра муниципального имущества;*

*(8) - Предоставление в собственность граждан земельных участков для ведения садоводства, огородничества и дачного хозяйства;*

*(12) – Подготовка и выдача разрешения на строительство индивидуальных жилых домов;*

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

Максимально возможную оценку доступности (5 баллов) получила услуга «Подготовка и выдача разрешения на строительство индивидуальных жилых домов».

**3. Оценка уровня качества услуг**

Среднее значение уровня качества по муниципальным услугам составило 4,61 балла, что можно оценить как «хорошо» (табл. 3). Это выше, чем значение аналогичного показателя, зафиксированное при проведении мониторинга в ноябре 2013 года - 4,43 балла.

Таблица 3 - Уровень качества муниципальных услуг

| **Подкритерий качества услуг** | **1** | **2** | **4** | **5** | **7** | **8** | **12** | **14** | Среднее значение |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Вежливость сотрудников, предоставляющих услугу | 4,82 | 4,44 | 4,50 | 4,67 | 5,00 | 4,67 | 5,00 | 4,40 | 4,62 |
| Комфортность оказания услуги | 4,82 | 4,44 | 4,50 | 4,67 | 5,00 | 4,33 | 5,00 | 4,40 | 4,58 |
| Качество оказания услуги (точность и правильность заполнения документов сотрудниками) | 4,82 | 4,44 | 4,50 | 5,00 | 5,00 | 4,67 | 5,00 | 4,40 | 4,64 |
| **Среднее значение** | **4,82** | **4,44** | **4,50** | **4,78** | **5,00** | **4,56** | **5,00** | **4,40** | **4,61** |

Несколько ухудшилось по сравнению с 2013 годом качество услуги «Предоставление жилых помещений по договорам социального найма» и «Присвоение, изменение и аннулирование адресов объектов недвижимости», по остальным услугам улучшилось.

Максимально высокую оценку (5 баллов) по качеству, как и по доступности, получила услуга «Подготовка и выдача разрешения на строительство индивидуальных жилых домов».

**4. 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** | **1** | **2** | **4** | **5** | **7** | **8** | **12** | **14** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| *минимальное значение* | 4 | 4 | 10 | 3 | 2 | 4 | 12 | 4 |
| *среднее значение* | 4 | 5 | 12 | 3 | 2 | 8 | 12 | 5 |
| *максимальное значение* | 5 | 6 | 16 | 3 | 2 | 17 | 12 | 6 |
| *модальное значение* | 4 | 4 | 10 | 3 | 2 | 6 | 12 | 5 |

Согласно данным табл. 4 наибольшее количество документов (максимально – до 17 документов) предоставляли респонденты, обратившиеся за получением услуги «Предоставление в собственность граждан земельных участков для ведения садоводства, огородничества и дачного хозяйства». Также большой пакет документов (16) представляли заявители по услуге «Заключение договора бесплатной передачи в собственность граждан занимаемого ими жилого помещения в муниципальном жилищном фонде (приватизация)».

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

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** | **4** | **5** | **7** | **8** | **12** | **14** |
| *минимальное значение* | 1 | 2 | 5 | 2 | 2 | 5 | 6 | 2 |
| *среднее значение* | 1 | 1 | 5 | 2 | 2 | 2 | 6 | 1 |
| *модальное значение* | 1 | 2 | 7 | 2 | 2 | 5 | 6 | 2 |
| *максимальное значение* | 1 | 3 | 10 | 2 | 2 | 6 | 6 | 3 |

Наибольшее количество инстанций для сбора документов заявители указали по услуге «Заключение договора бесплатной передачи в собственность граждан занимаемого ими жилого помещения в муниципальном жилищном фонде (приватизация)» (до 10 инстанций). Также большое количество инстанций пришлось пройти заявителям, обратившимся за услугой «Предоставление в собственность граждан земельных участков для ведения садоводства, огородничества и дачного хозяйства» и «Подготовка и выдача разрешения на строительство индивидуальных жилых домов» (до 6).

В среднем 72% респондентов отметили необходимость повторного обращения в один и тот же орган при получении муниципальных услуг.

Необходимость повторных обращений в один и тот же орган отметили заявители по всем услугам, кроме услуги «Прием заявлений, постановка на учет и зачисление детей в образовательные учреждения, реализующие основную образовательную программу дошкольного образования (детские сады)».

Наибольшее количество повторных обращений в один и тот же орган указали заявители по услуге «Заключение договора бесплатной передачи в собственность граждан занимаемого ими жилого помещения в муниципальном жилищном фонде (приватизация)» - максимум до 7, как правило – 5.

При этом все заявители (100%) указали, что им удалось сдать документы с первого раза.

26% опрошенных знает о существующем запрете органам власти требовать с граждан, получающих услуги, информацию и документы, которые имеются в других органах власти.

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

Временные затраты на получение муниципальных услуг представлены в табл. 6. Нарушения нормативных значений наблюдаются по услугам:

- Заключение договора бесплатной передачи в собственность граждан занимаемого ими жилого помещения в муниципальном жилищном фонде (приватизация) – как правило, в 1,1 раза, максимально – до 1,43 раз

- Выдача сведений из реестра муниципального имущества – в 2,14 раза

- Подготовка и выдача разрешения на строительство индивидуальных жилых домов – в 7,5 раза.

Таблица 6 - Временные затраты на получение муниципальных услуг

| **Срок получения услуги** | **1** | **2** | **4** | **5** | **7** | **8** | **12** | **14** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| *Нормативное значение[[80]](#footnote-80)* | - | 42[[81]](#footnote-81) | 84[[82]](#footnote-82) | 19 [[83]](#footnote-83) | 10 | 14 | 10 | 42 [[84]](#footnote-84) |
| *минимальное значение* | 1 | 1 | 60 | 15 | 7 | 20 | 75 | 2 |
| *среднее значение* | 1 | 7 | 88 | 15 | 13 | 57 | 75 | 8 |
| *максимальное значение* | 3 | 10 | 120 | 15 | 15 | 90 | 75 | 14 |
| *модальное значение[[85]](#footnote-85)* | 1 | 7 | 90 | 15 | 15 | 60 | 75 | 7 |

В соответствии с Указом Президента Российской Федерации от 07.05.2012 №601 "Об основных направлениях совершенствования системы государственного управления" время ожидания в очереди при обращении за получением государственных и муниципальных услуг (за результатом их предоставления не должно превышать 15 минут.

Временные затраты на ожидание в очереди для подачи документов отражены в табл. 7. Максимальное время ожидания в очереди для подачи документов составляет 7,8 минут, для получения результата – 6,54, что не превышает установленных административными регламентами нормативных значений.

Имеются отдельные факты превышения по услуге «Заключение договора бесплатной передачи в собственность граждан занимаемого ими жилого помещения в муниципальном жилищном фонде (приватизация)» (до 20 минут).

Таблица 7 - Время ожидания в очереди для подачи документов

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Временные затраты на ожидание в очереди** | **1** | **2** | **4** | **5** | **7** | **8** | **12** | **14** |
| ***на подачу документов*** | | | | | | | | |
| *минимальное значение* | 0 | 5 | 5 | 0 | 5 | 1 | 15 | 5 |
| *среднее значение* | 4 | 7 | 13 | 5 | 10 | 9 | 15 | 9 |
| *максимальное значение* | 5 | 15 | 20 | 10 | 15 | 15 | 15 | 15 |
| *модальное значение* | 5 | 5 | 10 | 0 | 10 | 15 | 15 | 10 |
| ***для получения результата*** | | | | | | | | |
| *минимальное значение* | 0 | 0 | 5 | 0 | 5 | 0 | 10 | 0 |
| *среднее значение* | 4 | 7 | 10 | 2 | 6 | 6 | 10 | 9 |
| *максимальное значение* | 5 | 15 | 15 | 5 | 10 | 15 | 10 | 15 |
| *модальное значение* | 5 | 5 | 5 | 0 | 5 | 5 | 10 | 10 |

***4.4. Уровень финансовых издержек***

Фактические финансовые издержки заявителей при получении муниципальных услуг представлены в табл. 8.

Таблица 8 - Сумма официальных расходов при получении услуги, руб.

| **Сумма официальных расходов при получении услуги** | **1** | **2** | **4** | **5** | **7** | **8** | **12** | **14** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| *минимальное значение* | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| *среднее значение* | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 33 | 0 | 0 |
| *максимальное значение* | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 200 | 0 | 0 |
| *модальное значение* | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |

Согласно данным табл. 8 финансовые затраты заявители понесли незначительные затраты по одной услуге – «Предоставление в собственность граждан земельных участков для ведения садоводства, огородничества и дачного хозяйства».

В ходе мониторинга респонденты указали на необходимость обращения к услугам посредников (сторонних организаций) по двум услугам: «Предоставление в собственность граждан земельных участков для ведения садоводства, огородничества и дачного хозяйства» (83% получавших данную услугу) и «Подготовка и выдача разрешения на строительство индивидуальных жилых домов» (100% заявителей по услуге).

К привлечению посредников они обратились по следующим причинам:

в целях экономии времени (16,7%);

из-за сложности получения отдельных документов, для обеспечения более качественного и оперативного оформления документов (33,3%)

из-за сложности получения отдельных документов, а также в связи с тем, что посредник был предложен как условие получения результата (16,7%).

Все заявители, воспользовавшиеся услугами посредников, указали, что *посредник был предложен как условие получения результата услуги*, что является крайне негативной тенденцией.

Максимальная сумма затрат заявителей на услуги посредников по муниципальной услуге «Предоставление в собственность граждан земельных участков для ведения садоводства, огородничества и дачного хозяйства» составила 10000 руб. (как и в ходе мониторинга 2013 года).

В ходе мониторинга фактов мотивирования чиновников не выявлено.

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

Не возникло затруднений при получении рассматриваемых муниципальных услуг в среднем у 82% опрошенных заявителей. Этот показатель несколько улучшился по сравнению с аналогичным в ноябре 2013 года - 76,7%. Среди остальных респондентов наибольшее недовольство вызывают следующие аспекты:

* хождение по многим кабинетам (или учреждениям) (16%);
* сложность заполнения официальных бланков и неудобный режим работы присутственных мест (по 4%);
* требование избыточных документов – 2%;

Заявители указали, что при получении услуг в будущем наибольшее значение для них будет иметь:

- удобство графика работы учреждения (44%);

- сокращение срока предоставления услуги (22%);

- сокращение числа требуемых документов (20%);

- доступность информации о порядке предоставления услуги, необходимых форм (20% опрошенных);

- вежливость и профессионализм сотрудников (16%)

- сокращение количества обращений в орган власти (14%)

- упрощение заполнения запросов, официальных бланков (14%)

- сокращение времени ожидания в очереди (отсутствие очередей) – 6%

- улучшение условий ведения приема посетителей (6%)

- улучшение территориальной доступности органа власти (6%)

- получение информации о стадии рассмотрения обращения (4%)

- уменьшение стоимости услуги (2%)

В качестве этапов, на которых у заявителей возникали основные сложности при получении услуг, респонденты назвали:

* этап сбора необходимых документов (24%);
* получение результата услуги (4%).

74% респондентов указали, что не испытывали трудностей ни на одном этапе.

**6. Общая оценка муниципальных услуг**

На вопрос «Удовлетворены ли Вы качеством и доступностью предоставления муниципальной услуги?» дали утвердительный ответ 98% опрошенных заявителей, что является достаточно высоким показателем и превышает значение аналогичного показателя в ноябре 2013 года - 93,94%. Ниже 100% уровень удовлетворенности продемонстрировали заявители по услуге «Заключение договора бесплатной передачи в собственность граждан занимаемого ими жилого помещения в муниципальном жилищном фонде (приватизация)» - 83,3%.

*Интегральный* *уровень качества и доступности муниципальных услуг* составил 90%, что выше среднего значения, отмеченного в период проведения мониторинга в ноябре 2013 года - 87,38% (табл. 9).

При общем повышении качества и доступности услуг снизилось значение данного показателя по услугам «Предоставление жилых помещений по договорам социального найма», «Заключение договора бесплатной передачи в собственность граждан занимаемого ими жилого помещения в муниципальном жилищном фонде (приватизация)» и «Присвоение, изменение и аннулирование адресов объектов недвижимости».

Таблица 9 – Интегральный уровень качества и доступности услуг, %

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Номер услуги** | **1** | **2** | **4** | **5** | **7** | **8** | **12** | **14** | **среднее значение** |
| **2014** | 94,6 | 86,6 | 86,7 | 92,0 | 98,8 | 90,2 | 100 | 85,0 | 90,0 |
| **2013** | - | 91,8 | 88,0 | 90,3 | 80,0 | 88,2 | 84,2 | 87,8 | 87,4 |
| прирост/ снижение |  | -5,2 | -1,3 | 1,7 | 18,8 | 2,0 | 15,8 | -2,8 | 2,7 |

На вопрос «Устраивают ли Вас условия ведения приема посетителей в органе местного самоуправления, где Вы получали данную услугу?» однозначно положительно ответили 80% опрошенных. Ещё 18% респондентов указали, что условия приема их «скорее устраивают и 2% сказали, что «скорее не устраивают»

С жалобами на качество муниципальных услуг в последние 6 лет опрошенные не обращались.

42% заявителей обращались ранее за аналогичными услугами ранее. 10% опрошенных указали, что качество услуг с тех пор улучшилось, ещё 14% - что «скорее улучшилось». 14% посчитали, что качество осталось без изменений и 4% затруднилось с ответом.

В целях повышения уровня удовлетворенности заявителей может быть рекомендовано:

1. Предоставление муниципальных услуг в соответствии с административными регламентами.

2. Сокращение общих сроков предоставления муниципальных услуг.

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

4. Обеспечение наличия в органах местного самоуправления необходимой информации об услугах (формы отчетности, порядок предоставления, действующие налоги и сборы и др.).

5. Повышение профессионального уровня сотрудников органов местного самоуправления.

6. Организация предоставления муниципальных услуг в МФЦ.

Приложение 27  
Результаты мониторинга качества и доступности муниципальных услуг в Новосибирском районе

|  |  |
| --- | --- |
| **Место проведения опроса:** | Администрация Новосибирского района  Администрация р.п. Краснообск |
| **Общее количество опрошенных:** | 85 |

В соответствии с Описанием объекта закупки в период с 16.10. по 16.11.2014 был проведен мониторинг качества предоставления муниципальных услуг по перечню, согласованному с Заказчиком.

Исследование проводилось путем опроса получателей услуг непосредственно в точках предоставления услуг – органах местного самоуправления Новосибирского района.

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

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

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) Заключение договора бесплатной передачи в собственность граждан занимаемого ими жилого помещения в муниципальном жилищном фонде (приватизация).

5) Выдача справки об использовании (неиспользовании) гражданином права на приватизацию жилых помещений.

6) Предоставление в аренду имущества муниципальной казны без проведения торгов.

7) Выдача сведений из реестра муниципального имущества.

8) Предоставление в собственность граждан земельных участков для ведения садоводства, огородничества и дачного хозяйства.

9) Предоставление земельных участков для индивидуального жилищного строительства.

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

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

12) Подготовка и выдача разрешения на строительство индивидуальных жилых домов.

13) Подготовка и выдача разрешения на ввод индивидуальных жилых домов в эксплуатацию.

14) Присвоение, изменение и аннулирование адресов объектов недвижимости.

14) Выдача разрешения на установку рекламных конструкций, аннулирование таких разрешений.

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

Наиболее востребованными услугами были:

- Предоставление в собственность граждан земельных участков для ведения садоводства, огородничества и дачного хозяйства (27,06% респондентов);

- Прием заявлений, постановка на учет и зачисление детей в образовательные учреждения, реализующие основную образовательную программу дошкольного образования (детские сады) (17,65% опрошенных);

- Подготовка и выдача разрешения на строительство индивидуальных жилых домов (11,76% опрошенных).

В ходе исследования определено, что все респонденты получили положительное решение по результатам рассмотрения обращения за муниципальной услугой.

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

В соответствии с п. 1 ч. 1 ст. 6 Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» (далее – Федеральный закон № 210-ФЗ) органы, предоставляющие муниципальные услуги, обязаны предоставлять муниципальные услуги в соответствии с административными регламентами.

В соответствии с пунктом «г» части 1 статьи 13 Федерального закона от 09.02.2009 №8-ФЗ (ред. от 28.12.2013) «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления» административные регламенты, стандарты государственных и муниципальных услуг относятся к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления, подлежащей обязательному размещению указанными органами в сети «Интернет».

В информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» доступны для ознакомления всем заинтересованным лицам административные регламенты муниципальных услуг:

- Новосибирского муниципального района на официальном сайте Администрации Новосибирского района (http://nsr.nso.ru/Documentation/Pages/reglaments);

- р.п. Краснообск на официальном сайте Администрации р.п. Краснообск (http://www.krasnoobsk-amo.ru/municipalnye-uslugi).

Анализ правового обеспечения и в последующем – сопоставление фактических значений с нормативно установленными проведен на основе административных регламентов, представленных на официальных сайтах органов местного самоуправления (табл. 1).

Таблица 1 - Данные о наличии административных регламентов по исследуемым муниципальным услугам

| **№** | **Наименование услуги** | **Реквизиты административного регламента** |
| --- | --- | --- |
| 1 | Прием заявлений, постановка на учет и зачисление детей в образовательные учреждения, реализующие основную образовательную программу дошкольного образования (детские сады) | Постановление администрации Новосибирского района от 29.06.2012 №1224-па |
| 2 | Предоставление жилых помещений по договорам социального найма | Регламент размещен на сайте без реквизитов |
| 3 | Прием заявлений, документов, а также постановка граждан на учет в качестве нуждающихся в жилых помещениях | Регламент не выявлен |
| 4 | Заключение договора бесплатной передачи в собственность граждан занимаемого ими жилого помещения в муниципальном жилищном фонде (приватизация) | Регламент размещен на сайте без реквизитов |
| 5 | Выдача справки об использовании (неиспользовании) гражданином права на приватизацию жилых помещений | Регламент не выявлен |
| 6 | Предоставление в аренду имущества муниципальной казны без проведения торгов | Постановление администрации Новосибирского района от 29.06.2012 №1218-па |
| 7 | Выдача сведений из реестра муниципального имущества | Постановление администрации Новосибирского района от 29.06.2012 №1219-па |
| 8 | Предоставление в собственность граждан земельных участков для ведения садоводства, огородничества и дачного хозяйства | Регламент не выявлен |
| 9 | Предоставление земельных участков для индивидуального жилищного строительства | Регламент не выявлен |
| 10 | Прием заявлений и выдача документов о согласовании переустройства и (или) перепланировки жилого помещения | Регламент размещен на сайте без реквизитов |
| 11 | Принятие документов, а также выдача решений о переводе или об отказе в переводе жилого помещения в нежилое помещение | Регламент размещен на сайте без реквизитов |
| 12 | Подготовка и выдача разрешения на строительство индивидуальных жилых домов | Регламент не выявлен |
| 13 | Подготовка и выдача разрешения на ввод индивидуальных жилых домов в эксплуатацию | Регламент не выявлен |
| 14 | Присвоение, изменение и аннулирование адресов объектов недвижимости | Постановление администрации р.п. Краснообска от 13.12.2011 №339 |
| 15 | Выдача разрешения на установку рекламных конструкций, аннулирование таких разрешений | Постановление администрации Новосибирского района от 29.06.2012 №1220-па |
| 16 | Подготовка и утверждение градостроительного плана земельного участка в виде отдельного документа | Постановление администрации р.п. Краснообска от 01.04.2014 №068 |
|  | **Уровень регламентации муниципальных услуг** | **62,5%** |

Установлено, что по 10 из 16 исследуемых муниципальных услуг имеются административные регламенты. Уровень регламентации составляет 62,5%. В 2013 году уровень регламентации составлял всего 35,3%.

По мнению Консультанта, «Выдача справки об использовании (неиспользовании) гражданином права на приватизацию жилых помещений» не является самостоятельной муниципальной услугой, т.к. данная справка необходима заявителю исключительно для получения другой муниципальной услуги – «Заключение договора бесплатной передачи в собственность граждан занимаемого ими жилого помещения в муниципальном жилищном фонде (приватизация)» и соответственно, должна осуществляться в форме межведомственного запроса. Кроме того, в соответствии с требованиями Градостроительного кодекса, необходимость в получении разрешения на ввод в эксплуатация индивидуального жилого дома возникает у заявителя только с 1 марта 2015 года, соответственно по состоянию на период проведения мониторинга, отсутствие административного регламента по услуге «Подготовка и выдача разрешения на ввод индивидуальных жилых домов в эксплуатацию» не является нарушением. Без учета указанных двух услуг уровень регламентации составляет 71,43%.

Выборочный анализ качества административных регламентов позволил выявить следующие недостатки:

* Постановлением Правительства Российской Федерации от 16.05.2011 № 373 предусмотрено выделение в каждом разделе самостоятельных подразделов. Представленный на экспертизу Регламент не содержит подразделов, как структурных единиц регламента;
* отсутствует информация о том, что срок предоставления услуги указан с учетом необходимости обращения в организации, участвующие в предоставлении муниципальной услуги;
* не указаны источники официального опубликования нормативных правовых актов, регулирующих отношения, возникающие в связи с предоставлением муниципальной услуги, что не соответствует установленным подпунктом «д» пункта 14 Правил требованиям, в части указания реквизитов и источников опубликования нормативных правовых актов;
* *отсутствует единообразие при исчислении сроков административных процедур* – сроки исчисляются как в календарных днях, так и в рабочих. Такой подход ухудшает понимание регламентов заявителями;
* в ряде случаев *не указываются услуги, которые являются необходимыми и обязательными* для предоставления муниципальной услуги.

В ходе проведенного исследования определено, что большинство опрошенных (64,71%) приблизительно знакомы с административным регламентом. 8,23% респондентов указали, что хорошо знакомы с административным регламентом (стандартом услуги), регулирующим предоставление данной услуги. Практически каждый четвертый (27,06% респондентов) указал, что не знаком с текстом административного регламента.

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

**2. Оценка доступности услуг**

Среднее значение уровня доступности по муниципальным услугам составило 3,88, что существенно ниже показателя 2013 года (4,69 балла) (табл. 2).

Менее всего респонденты удовлетворены показателем «Получение информации о стадии рассмотрения обращения», который оценили в 3,33 балла. В 2013 году по данному критерию был присвоен самый высокий балл – 4,79 балла.

Наиболее высокие баллы (4,0) присвоены по показателям «Полнота и понятность предоставленной информации» и «Удобство графика работы».

Максимально возможную оценку (5 баллов) заявители не присвоили ни по одной из исследуемых услуг.

Ниже среднего значения респонденты оценили уровень доступности следующих услуг:

- «Прием заявлений, документов, а также постановка граждан на учет в качестве нуждающихся в жилых помещениях» (3,75 балла);

- «Выдача справки об использовании (неиспользовании) гражданином права на приватизацию жилых помещений» (3,79 балла);

- «Предоставление в собственность граждан земельных участков для ведения садоводства, огородничества и дачного хозяйства» (3,5 балла);

- «Подготовка и выдача разрешения на строительство индивидуальных жилых домов» (3,75 балла);

- «Подготовка и утверждение градостроительного плана земельного участка в виде отдельного документа» (3,75 балл).

Максимальную оценку (4,25 балла) заявители присвоили муниципальным услугам «Предоставление жилых помещений по договорам социального найма» и «Выдача разрешения на установку рекламных конструкций, аннулирование таких разрешений».

Таблица 2 - Уровень доступности муниципальных услуг

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Уровень доступности** | **1** | **2** | **3** | **4** | **5** | **6** | **7** | **8** | **9** | **10** | **11** | **12** | **13** | **14** | **15** | **16** | ***Среднее значение*** |
| Доступность информации о порядке предоставления услуги | 4 | 4 | 3,67 | 4 | 3,57 | 3,67 | 4 | 3 | 3,9 | 3,67 | 4 | 4 | 4 | 3,73 | 4 | 4 | ***3,67*** |
| Полнота и понятность предоставленной информации | 4 | 4 | 4 | 4 | 3,83 | 4 | 4,2 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3,89 | 4 | 4 | ***4,00*** |
| Удобство графика работы | 4 | 4,5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4,2 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4,33 | 4,01 | 4 | 4,5 | ***4,00*** |
| Получение информации о стадии рассмотрения обращения | 4 | 4,5 | 3,33 | 4 | 3,74 | 3,83 | 4,2 | 4 | 3,9 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3,89 | 4 | 4,5 | ***3,33*** |
| ***Среднее значение*** | ***4*** | ***4,25*** | ***3,75*** | ***4*** | ***3,79*** | ***3,88*** | ***4,15*** | ***3,5*** | ***3,95*** | ***3,92*** | ***4*** | ***3,75*** | ***4,08*** | ***4*** | ***4,25*** | ***3,75*** | ***3,88*** |

Здесь и далее по Новосибирскому району применяется следующая кодификация услуг:

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

*(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) Заключение договора бесплатной передачи в собственность граждан занимаемого ими жилого помещения в муниципальном жилищном фонде (приватизация).*

*(5) Выдача справки об использовании (неиспользовании) гражданином права на приватизацию жилых помещений.*

*(6) Предоставление в аренду имущества муниципальной казны без проведения торгов*

*(7) Выдача сведений из реестра муниципального имущества.*

*(8) Предоставление в собственность граждан земельных участков для ведения садоводства, огородничества и дачного хозяйства.*

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

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

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

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

*(13) Подготовка и выдача разрешения на ввод индивидуальных жилых домов в эксплуатацию.*

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

*(15) Выдача разрешения на установку рекламных конструкций, аннулирование таких разрешений.*

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

**3. Оценка уровня качества услуг**

Среднее значение уровня качества по муниципальным услугам составило 4,08 балла, что также существенно ниже уровня качества услуг 2013 года (4,84 балла) (табл. 3).

Таблица 3 - Уровень качества муниципальных услуг

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Уровень качества** | **1** | **2** | **3** | **4** | **5** | **6** | **7** | **8** | **9** | **10** | **11** | **12** | **13** | **14** | **15** | **16** | ***Среднее значение*** |
| Вежливость сотрудников, предоставляющих услугу | 4,4 | 4 | 4,17 | 4 | 4 | 4,33 | 4 | 4,17 | 4,17 | 4,4 | 3 | 4,3 | 4,33 | 4 | 4 | 3,67 | ***4,2*** |
| Комфортность оказания услуги | 4,07 | 3,67 | 3,83 | 3 | 4,5 | 3,67 | 4 | 4,13 | 3,83 | 3,8 | 3 | 3,9 | 4,33 | 5 | 4 | 4,33 | ***4*** |
| Качество оказания услуги (точность и правильность заполнения документов сотрудниками) | 4 | 4 | 4 | 4 | 4,5 | 4 | 4 | 4,04 | 3,83 | 4,2 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4,33 | ***4,04*** |
| ***Среднее значение*** | ***4,16*** | ***3,89*** | ***4*** | ***3,67*** | ***4,33*** | ***4*** | ***4*** | ***4,11*** | ***3,94*** | ***4,13*** | ***3,33*** | ***4,07*** | ***4,22*** | ***4,33*** | ***4*** | ***4,11*** | ***4,08*** |

Стоит отметить, что уровень качества несколько превышает уровень доступности муниципальных услуг в Новосибирском районе.

Более всего заявители удовлетворены таким показателем как «Вежливость сотрудников, предоставляющих услугу», который оценили в 4,20 балла. Менее всего респондентов устраивает показатель «Комфортность оказания услуги», который оценили в 4,0 балла.

Максимальную оценку по уровню качества (5,00 баллов) заявители не присвоили ни по одной из исследуемых услуг. В 2013 году максимальные оценки (5 баллов) были выставлены по пяти услугам.

Выше среднего значения респонденты оценили уровень качества следующих услуг:

- «Прием заявлений, постановка на учет и зачисление детей в образовательные учреждения, реализующие основную образовательную программу дошкольного образования (детские сады)» (4,16 балла);

- «Выдача справки об использовании (неиспользовании) гражданином права на приватизацию жилых помещений» (4,33 балла);

- «Предоставление в собственность граждан земельных участков для ведения садоводства, огородничества и дачного хозяйства» (4,11 балла);

- «Прием заявлений и выдача документов о согласовании переустройства и (или) перепланировки жилого помещения» (4,13 балла);

- «Подготовка и выдача разрешения на ввод индивидуальных жилых домов в эксплуатацию» (4,22 балла);

- «Присвоение, изменение и аннулирование адресов объектов недвижимости» (4,33 балла);

- «Подготовка и утверждение градостроительного плана земельного участка в виде отдельного документа» (4,11 балла).

**4. 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 различных документов (процедур)** | **1** | **2** | **3** | **4** | **5** | **6** | **7** | **8** | **9** | **10** | **11** | **12** | **13** | **14** | **15** | **16** |
| *минимальное значение* | 4 | 6 | 5 | 7 | 2 | 5 | 3 | 4 | 5 | 5 | 12 | 7 | 7 | 6 | 8 | 6 |
| *среднее значение* | 4,8 | 7 | 6 | 7 | 2,5 | 6,7 | 4,5 | 6 | 7,5 | 5,8 | 12 | 7,8 | 8 | 6 | 8 | 7,33 |
| *максимальное значение* | 6 | 8 | 7 | 7 | 3 | 8 | 6 | 8 | 10 | 6 | 12 | 10 | 9 | 6 | 8 | 8 |
| *модальное значение[[86]](#footnote-86)* | 5 | 6 | 5 | 7 | 2 | 5 | 3 | 7 | 7 | 6 | 12 | 8 | 7 | 6 | 8 | 8 |

Согласно данным табл. 4 наибольшее количество документов (максимальное значение) предоставляли респонденты, обратившиеся за получением муниципальных услуг:

* Принятие документов, а также выдача решений о переводе или об отказе в переводе жилого помещения в нежилое помещение (до 12 документов);
* Предоставление земельных участков для индивидуального жилищного строительства (до 10 документов);
* Подготовка и выдача разрешения на строительство индивидуальных жилых домов (до 10 документов).

Наименьшее количество документов (максимальное значение – 3 документа) потребовалось предоставить заявителям, обратившимся за получением муниципальной услуги «Выдача справки об использовании (неиспользовании) гражданином права на приватизацию жилых помещений».

В ходе исследования определено, что большинству респондентов (80%) удалось сдать запрос (документы) на получение услуги в полном объеме с первого раза. Остальные опрошенные в качестве причин, по которым им пришлось повторно обращаться в орган власти, указали, что был представлен неполный комплект необходимых документов.

Также необходимо указать, что 74,12% опрошенных отметили, что знают о существующем запрете органам власти требовать с граждан, получающих услуги, информацию и документы, которые имеются в других органах власти.

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

По результатам проведенного исследования определено 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 различных инстанций (учреждений)** | **1** | **2** | **3** | **4** | **5** | **6** | **7** | **8** | **9** | **10** | **11** | **12** | **13** | **14** | **15** | **16** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| *минимальное значение* | 2 | 2 | 1 | 1 | 2 | 2 | 1 | 1 | 1 | 2 | 4 | 2 | 2 | 1 | 3 | 2 |
| *среднее значение* | 2,13 | 2,33 | 1,67 | 1 | 2 | 3,33 | 2 | 2,26 | 2,17 | 2,4 | 4 | 3,4 | 3 | 1 | 3 | 2,67 |
| *максимальное значение* | 3 | 3 | 2 | 1 | 2 | 5 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 5 | 4 | 1 | 3 | 3 |
| *модальное значение* | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 4 | 3 | 2 | 1 | 3 | 3 |

Наибольшее количество инстанций (максимальное значение) пришлось посетить заявителям, обратившимся за получением услуг:

- «Предоставление в аренду имущества муниципальной казны без проведения торгов» (до 5 инстанций);

- «Подготовка и выдача разрешения на строительство индивидуальных жилых домов» (до 5 инстанций);

- «Предоставление в собственность граждан земельных участков для ведения садоводства, огородничества и дачного хозяйства» (до 4 инстанций);

- «Принятие документов, а также выдача решений о переводе или об отказе в переводе жилого помещения в нежилое помещение» (до 4 инстанций);

- «Подготовка и выдача разрешения на ввод индивидуальных жилых домов в эксплуатацию» (до 4 инстанций).

Необходимость повторных обращений в один и тот же орган отметили более половины опрошенных (56,47%). В 2013 году только 16% заявителей, указали на необходимость повторных обращений.

Респонденты отметили, что им пришлось неоднократно обращаться в один и тот же орган для получения практически всех услуг, по которым проведен мониторинг, за исключением следующих:

- «Заключение договора бесплатной передачи в собственность граждан занимаемого ими жилого помещения в муниципальном жилищном фонде (приватизация)»;

- «Выдача сведений из реестра муниципального имущества»;

- «Принятие документов, а также выдача решений о переводе или об отказе в переводе жилого помещения в нежилое помещение»;

- «Подготовка и выдача разрешения на ввод индивидуальных жилых домов в эксплуатацию»;

- «Присвоение, изменение и аннулирование адресов объектов недвижимости»;

- «Выдача разрешения на установку рекламных конструкций, аннулирование таких разрешений».

Сведения о количестве повторных обращений по исследуемым услугам представлены в табл. 5.

Таблица 5 – Количество повторных обращений

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Кол-во повторных обращений** | **1** | **2** | **3** | **5** | **6** | **8** | **9** | **10** | **12** | **16** |
| минимальное значение | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 |
| среднее значение | 2,13 | 2 | 2 | 2 | 2,5 | 2,33 | 2,25 | 2 | 2 | 2 |
| максимальное значение | 3 | 2 | 2 | 2 | 3 | 4 | 3 | 2 | 2 | 2 |
| модальное значение | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 |

Наибольшее количество повторных обращений отмечено по услуге «Предоставление в собственность граждан земельных участков для ведения садоводства, огородничества и дачного хозяйства» - 4 обращения.

Необходимо отметить, что по сравнению в результатами аналогичного мониторинга, проведенного в октябре 2013 года, данный показатель ухудшился – в октябре 2013 года максимальное количество повторных обращений в один и тот же орган власти не превышал 2-х.

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

Временные затраты на получение муниципальных услуг по результатам опроса варьируются от 1 дня по услуге «Прием заявлений, документов, а также постановка граждан на учет в качестве нуждающихся в жилых помещениях» до 180 дней по услугам «Предоставление в аренду имущества муниципальной казны без проведения торгов» и «Подготовка и выдача разрешения на строительство индивидуальных жилых домов» (табл. 6).

По 6 из 16 исследуемых муниципальных услуг не удалось установить нормативное значение временных затрат заявителей.

В ходе мониторинга выявлены случаи превышения нормативного значения срока предоставления услуги:

- «Прием заявлений, постановка на учет и зачисление детей в образовательные учреждения, реализующие основную образовательную программу дошкольного образования (детские сады)» (превышение в 1,67 – 2,67 раз);

- «Предоставление жилых помещений по договорам социального найма» (превышение в 1,44 – 2,0 раз);

- «Предоставление в аренду имущества муниципальной казны без проведения торгов» (превышение в 1,28 – 2,0 раз);

- «Прием заявлений и выдача документов о согласовании переустройства и (или) перепланировки жилого помещения» (превышение в 1,5 – 2,0 раз);

- «Принятие документов, а также выдача решений о переводе или об отказе в переводе жилого помещения в нежилое помещение» (превышение в 1,33 раза).

Таблица 6 - Уровень временных издержек заявителей при получении муниципальной услуги, календарных дней

| **Срок получения услуги** | **1** | **2** | **3** | **4** | **5** | **6** | **7** | **8** | **9** | **10** | **11** | **12** | **13** | **14** | **15** | **16** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| ***Нормативное значение*** | ***30*** | ***30*** | ***н/д*** | ***60*** | ***н/д*** | ***30*** | ***30*** | ***н/д*** | ***н/д*** | ***20****[[87]](#footnote-87)* | ***45*** | ***н/д*** | ***н/д*** | ***30*** | ***84****[[88]](#footnote-88)* | ***30*** |
| *минимальное значение* | 10 | 20 | 15 | 30 | 10 | 15 | 30 | 30 | 30 | 30 | 60 | 30 | 20 | 30 | 15 | 30 |
| *среднее значение* | 50,3 | 43,3 | 20,8 | 30 | 10 | 38,3 | 30 | 46,5 | 50 | 34 | 60 | 43 | 26,7 | 30 | 15 | 30 |
| *максимальное значение* | 80 | 60 | 30 | 30 | 10 | 60 | 30 | 300 | 80 | 40 | 60 | 60 | 30 | 30 | 15 | 30 |
| *модальное значение* | 60 | 20 | 20 | 30 | 10 | 15 | 30 | 30 | 30 | 30 | 60 | 30 | 30 | 30 | 15 | 30 |

В то же время, необходимо отметить, что в большинстве исследуемых регламентов указаны сроки приостановления предоставления муниципальной услуги, а также основания для продления срока предоставления услуги. В связи с чем утверждать о нарушении нормативных сроков предоставления исследуемых муниципальных услуг некорректно.

Согласно Указу Президента РФ от 07.05.2012 г. №601 «Об основных направлениях совершенствования системы государственного управления», время ожидания в очереди при обращении заявителя в орган государственной власти Российской Федерации (орган местного самоуправления) для получения государственных (муниципальных) услуг к 2014 году не должно превышать 15 минут.

Среднее фактическое значение показателя «Временные затраты на ожидание в очереди для подачи документов и получения результата услуги» составило 17,72 мин. и 19,76 мин. соответственно (табл. 7). В 2013 году указанный показатель составлял 13,8 мин. и 13,3 мин. соответственно.

Временные затраты заявителей на ожидание в очереди на подачу документов и на получение результата муниципальных услуг варьируются от 5 до 40 мин.

Таблица 7 – Временные затраты заявителей на ожидание в очереди, минут

| **Время ожидания в очереди** | **1** | **2** | **3** | **4** | **5** | **6** | **7** | **8** | **9** | **10** | **11** | **12** | **13** | **14** | **15** | **16** | **по всем услугам** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| ***на подачу документов*** | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| минимальное значение | 5 | 15 | 10 | 20 | 15 | 15 | 15 | 15 | 15 | 15 | 15 | 10 | 10 | 20 | 30 | 20 | **5** |
| среднее значение | 14 | 16,67 | 18,33 | 20 | 17,5 | 15 | 15 | 22,39 | 20,83 | 18 | 15 | 20 | 15 | 20 | 30 | 23,33 | **17,72** |
| максимальное значение | 30 | 20 | 30 | 20 | 20 | 15 | 15 | 40 | 40 | 20 | 15 | 40 | 20 | 20 | 30 | 30 | **40** |
| модальное значение | 10 | 15 | 15 | 20 | 15 | 15 | 15 | 20 | 15 | 20 | 15 | 15 | 10 | 20 | 30 | 20 | **15** |
| ***на получение результата*** | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| минимальное значение | 5 | 15 | 15 | 20 | 15 | 20 | 15 | 15 | 15 | 15 | 20 | 5 | 15 | 20 | 10 | 20 | **5** |
| среднее значение | 12,67 | 16,67 | 20,83 | 20 | 17,5 | 20 | 15 | 23,48 | 22,5 | 19 | 20 | 20,5 | 21,67 | 20 | 10 | 26,67 | **19,76** |
| максимальное значение | 30 | 20 | 30 | 20 | 20 | 20 | 15 | 40 | 40 | 20 | 20 | 40 | 30 | 20 | 10 | 30 | **40** |
| модальное значение | 10 | 15 | 15 | 20 | 15 | 20 | 15 | 20 | 20 | 20 | 20 | 15 | 15 | 20 | 10 | 30 | **20** |

Превышение нормативно установленного значения показателя (15 минут) зафиксировано по большинству услуг за исключением следующих:

- «Предоставление в аренду имущества муниципальной казны без проведения торгов» (время на подачу документов);

- «Выдача сведений из реестра муниципального имущества» (время на подачу документов и получение результата);

- «Принятие документов, а также выдача решений о переводе или об отказе в переводе жилого помещения в нежилое помещение» (время на подачу документов);

- «Подготовка и выдача разрешения на ввод индивидуальных жилых домов в эксплуатацию» (время на получение результата услуги).

***4.4. Уровень финансовых издержек***

Административными регламентами установлено, что все муниципальные услуги, по которым проводился мониторинг, предоставляются бесплатно, за исключением услуги «Выдача разрешения на установку рекламных конструкций, аннулирование таких разрешений». Государственная пошлина за получение разрешения на установку рекламных конструкций составляет 3 000 руб. (табл. 8).

Согласно результатам исследования, практически по всем услугам заявители несли финансовые затраты. Исключение составили такие услуги как:

- «Прием заявлений, постановка на учет и зачисление детей в образовательные учреждения, реализующие основную образовательную программу дошкольного образования (детские сады)»;

- «Предоставление жилых помещений по договорам социального найма»;

- «Прием заявлений, документов, а также постановка граждан на учет в качестве нуждающихся в жилых помещениях»;

- «Выдача справки об использовании (неиспользовании) гражданином права на приватизацию жилых помещений»;

- «Присвоение, изменение и аннулирование адресов объектов недвижимости».

Таблица 8 - Сумма официальных расходов на получение услуги, руб.

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Сумма расходов** | **1** | **2** | **3** | **4** | **5** | **6** | **7** | **8** | **9** | **10** | **11** | **12** | **13** | **14** | **15** | **16** |
| ***Нормативное значение*** | ***0*** | ***0*** | ***н/д*** | ***0*** | ***н/д*** | ***0*** | ***0*** | ***н/д*** | ***н/д*** | ***0*** | ***0*** | ***н/д*** | ***н/д*** | ***0*** | ***3 000*** | ***0*** |
| *минимальное значение* | 0 | 0 | 0 | 500 | 0 | 0 | 0 | 0 | 5 000 | 1 000 | 3000 | 0 | 0 | 0 | 3 000 | 3 000 |
| *среднее значение* | 0 | 0 | 0 | 500 | 0 | 200 | 100 | 8 300 | 7 850 | 1 300 | 3000 | 3 700 | 3 666,7 | 0 | 3 000 | 3 000 |
| *максимальное значение* | 0 | 0 | 0 | 500 | 0 | 600 | 200 | 92 000 | 15 300 | 2 000 | 3000 | 8 000 | 6 000 | 0 | 3 000 | 3 000 |
| *модальное значение* | 0 | 0 | 0 | 500 | 0 | 0 | 0 | 5 000 | 6 000 | 1 000 | 3000 | 0 | 0 | 0 | 3 000 | 3 000 |

Отдельно стоит отметить факт финансовых затрат по нормативно бесплатным услугам. Вероятнее всего, в сумму расходов по данным услугам заявители включили и расходы на получение сопутствующих документов и услуг.

Необходимость обращения к посредникам отметили только 16,7% заявителей, обратившихся за получением услуги «Прием заявлений, документов, а также постановка граждан на учет в качестве нуждающихся в жилых помещениях». В 2013 году услугами посредников воспользовались 32% заявителей, обратившихся за получением услуги «Предоставление в собственность граждан земельных участков для ведения садоводства, огородничества и дачного хозяйства».

Указать причины, побудившие обратиться к посредникам, а также стоимость услуг посредников респонденты затруднились. По остальным муниципальным услугам фактов обращения к посредникам не выявлено.

В ходе мониторинга фактов мотивирования чиновников не выявлено.

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

В среднем 61,18% опрошенных указали, что у них не возникло затруднений при получении рассматриваемых муниципальных услуг. В 2013 году данный показатель составлял 90,4%.

Среди остальных респондентов наибольшее недовольство вызывают:

1) сложность заполнения официальных форм (бланков) (25,88% опрошенных);

2) хождение по многим кабинетам, учреждениям (20,0%);

3) требование избыточных документов, сведений (5,88%);

4) отсутствие возможности получить консультацию или справочную информацию в органах, предоставляющих государственные (муниципальные) услуги (4,71%);

5) отсутствие необходимой информации об услугах (формы заявлений, порядок предоставления, действующие налоги и сборы и др.) (3,53%);

6) отсутствие наглядной информации о порядке получения государственной услуги (на стендах, на официальных сайтах органов государственной власти и т.д.) (3,53%);

7) недостаточный профессиональный уровень работников органов власти (3,53%).

В качестве этапа, на котором у заявителей возникают основные сложности при получении услуг, 47,06% респондентов назвали этап получения результата услуги. Для 41,18% опрошенных наиболее сложным был этап прохождения документов в органе власти. Трудности при подаче документов на получение услуги испытывали 7,06% респондентов. 4,71% опрошенных отметили, что основные сложности возникли на этапе сбора необходимых документов.

При ответе на вопрос «Что для Вас имеет наибольшее значение при получении указанной Вами услуги в будущем?» заявители указали следующее:

1) улучшение территориальной доступности органа власти (35,29% опрошенных);

2) упрощение заполнения запросов, официальных бланков (30,59%);

3) сокращение числа требуемых документов (20,0%);

4) доступность информации о порядке предоставления услуги, необходимых форм (20,0%);

5) вежливость и профессионализм сотрудников (18,82%);

6) сокращение количества обращений в орган власти и иные учреждения (10,59%);

7) получение информации о стадии рассмотрения обращения (9,41%);

8) сокращение срока предоставления услуги (8,24%);

9) сокращение времени ожидания в очереди (отсутствие очередей) (4,71%);

10) удобство графика работы учреждения (2,35%).

**6. Общая оценка муниципальных услуг**

На вопрос «Удовлетворены ли Вы качеством и доступностью предоставления муниципальной услуги?» дали утвердительный ответ 94,12% опрошенных, что является достаточно высоким показателем (табл. 9). В 2013 году данный показатель составлял 84,8%.

Менее всего удовлетворенных качеством и доступность муниципальной услуги «Принятие документов, а также выдача решений о переводе или об отказе в переводе жилого помещения в нежилое помещение». Все опрошенные по данной услуге дали отрицательный ответ на вопрос об удовлетворенности качеством и доступностью предоставления услуги. Аналогичный результат был получен по указанной услуге и в 2013 году. Стоит отметить, что по указанной услуге в период мониторинга был опрошен только 1 заявитель.

Таблица 9 – Общий уровень удовлетворенности, %

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Номер услуги** | **1** | **2** | **3** | **4** | **5** | **6** | **7** | **8** | **9** | **10** | **11** | **12** | **13** | **14** | **15** | **16** |
| **Октябрь 2013** | 100 | 100 | 100 | 100 | - | 87,5 | 100 | 84 | 92,9 | - | 0 | 85,7 | 50 | 100 | 100 | 87,5 |
| **Октябрь 2014** | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 91,3 | 83,3 | 100 | 0 | 90 | 100 | 100 | 100 | 100 |

В неполной мере заявители удовлетворены качеством и доступностью следующих услуг:

- «Предоставление в собственность граждан земельных участков для ведения садоводства, огородничества и дачного хозяйства» (91,3%);

- «Предоставление земельных участков для индивидуального жилищного строительства» (83,3%);

- «Подготовка и выдача разрешения на строительство индивидуальных жилых домов» (90,0%).

*Интегральный* *уровень качества и доступности муниципальных услуг составил 79,6%,* что существенно ниже показателя 2013 года - 95,4% (табл. 10).

Таблица 10 - Интегральный уровень качества и доступности услуг, %

| **Номер услуги** | **1** | **2** | **3** | **4** | **5** | **6** | **7** | **8** | **9** | **10** | **11** | **12** | **13** | **14** | **15** | **16** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Октябрь 2013** | 95,0 | 96,3 | 92,5 | 95,0 | - | 92,8 | 97,0 | 94,0 | 95,6 | - | 97,5 | 94,8 | 92,9 | 100,0 | - | - |
| **Октябрь 2014** | 79,5 | 78,1 | 79,6 | 76,7 | 85,8 | 77,5 | 80,0 | 79,0 | 78,2 | 82,8 | 68,3 | 80,2 | 81,4 | 83,3 | 77,5 | 81,9 |

Наименьший интегральный уровень качества и доступности зафиксирован по услуге «Принятие документов, а также выдача решений о переводе или об отказе в переводе жилого помещения в нежилое помещение» и составил – 68,3%.

На вопрос «Устраивают ли Вас условия ведения приема посетителей в органе местного самоуправления, где Вы получали данную услугу?» все респонденты выбрали варианты ответа «да» и «скорее да».

Не устроило качество предоставления услуги 2,35% опрошенных от общего количества. Данные заявители обращались за получением услуги «Выдача справки об использовании (неиспользовании) гражданином права на приватизацию жилых помещений» и «Предоставление земельных участков для индивидуального жилищного строительства». Свою жалобу заявители направили к руководителю структурного подразделения, в которое обращались за получением данной услуги. Конечный результат рассмотрения жалобы заявители оценили как «скорее хорошо».

3,53% респондентов от общего количества опрашиваемых отметили существенное улучшение качества предоставления муниципальных услуг за последние 6 лет. По мнению 16,47% опрошенных качество предоставления муниципальных услуг осталось на прежнем уровне. Остальные опрошенные (80,0%) не получали исследуемые услуги ранее.

В целях повышения качества и доступности предоставления муниципальных услуг 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. Снижение количества документов, предоставляемых лично заявителем, за счет организации межведомственного взаимодействия.

5. Сокращение общих сроков предоставления муниципальных услуг.

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

7. Организация предоставления муниципальных услуг в многофункциональных центрах предоставления государственных и муниципальных услуг (МФЦ).

Приложение 28  
Результаты мониторинга качества и доступности муниципальных услуг в Ордынском районе

|  |  |
| --- | --- |
| **Место проведения опроса:** | Администрация Ордынского района  Администрация р.п. Ордынское |
| **Общее количество опрошенных:** | 45 |
|  |  |

В соответствии с Описанием объекта закупки в период с 16.10 по 16.11.2014 был проведен мониторинг качества предоставления муниципальных услуг по перечню, согласованному с 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 попали следующие муниципальные услуги, предоставляемые в органах местного самоуправления на территории Ордынского района:

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

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) Заключение договора бесплатной передачи в собственность граждан занимаемого ими жилого помещения в муниципальном жилищном фонде (приватизация).

5) Выдача справки об использовании (неиспользовании) гражданином права на приватизацию жилых помещений.

6) Выдача сведений из реестра муниципального имущества.

7) Предоставление в собственность граждан земельных участков для ведения садоводства, огородничества и дачного хозяйства.

8) Предоставление земельных участков для индивидуального жилищного строительства.

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

10) Подготовка и выдача разрешения на строительство индивидуальных жилых домов.

Наиболее востребованными услугами были «Прием заявлений, постановка на учет и зачисление детей в образовательные учреждения, реализующие основную образовательную программу дошкольного образования (детские сады)» (17,78% опрошенных), а также «Выдача справки об использовании (неиспользовании) гражданином права на приватизацию жилых помещений» (15,56%).

В ходе исследования определено, что все респонденты получили положительное решение по результатам рассмотрения обращения за муниципальной услугой.

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

В соответствии с п. 1 ч. 1 ст. 6 Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» (далее – Федеральный закон № 210-ФЗ) органы, предоставляющие муниципальные услуги, обязаны предоставлять муниципальные услуги в соответствии с административными регламентами.

В соответствии с пунктом «г» части 1 статьи 13 Федерального закона от 09.02.2009 №8-ФЗ (ред. от 28.12.2013) «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления» административные регламенты, стандарты государственных и муниципальных услуг относятся к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления, подлежащей обязательному размещению указанными органами в сети «Интернет».

В информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» доступны всем заинтересованным лицам для ознакомления административные регламенты муниципальных услуг:

- на официальном сайте Администрации Ордынского района (<http://ordynsk.nso.ru/>);

- на официальном сайте Администрации р.п. Ордынское (<http://adm-ordynsk.ru/>).

На основании имеющихся данных Консультантом проведен анализ соблюдения требования Федерального закона № 210-ФЗ.

Данные о наличии административных регламентов по исследуемым муниципальным услугам представлены ниже в табл. 1.

Таблица 1 - Данные о наличии административных регламентов по исследуемым муниципальным услугам

| **№ п/п** | **Наименование услуги** | **Реквизиты нормативных правовых актов об утверждении административного регламента** |
| --- | --- | --- |
| 1. | Прием заявлений, постановка на учет и зачисление детей в образовательные учреждения, реализующие основную образовательную программу дошкольного образования (детские сады) | Постановление администрации Ордынского района от 03.02.2014 № 74 |
| 2. | Предоставление жилых помещений по договорам социального найма | Постановление главы рабочего поселка Ордынское  Ордынского района Новосибирской области от 29.06.2012 г. № 138 |
| 3. | Прием заявлений, документов, а также постановка граждан на учет в качестве нуждающихся в жилых помещениях | Постановление главы рабочего поселка Ордынское  Ордынского района Новосибирской области от 29.06.2012 № 124 |
| 4. | Заключение договора бесплатной передачи в собственность граждан занимаемого ими жилого помещения в муниципальном жилищном фонде (приватизация) | Постановление главы рабочего поселка Ордынское  Ордынского района Новосибирской области от 29.06.2012 № 125 |
| 5. | Выдача справки об использовании | Постановление главы рабочего |

| **№ п/п** | **Наименование услуги** | **Реквизиты нормативных правовых актов об утверждении административного регламента** |
| --- | --- | --- |
| 5. | (неиспользовании) гражданином права на приватизацию жилых помещений[[89]](#footnote-89) | поселка Ордынское  Ордынского района Новосибирской области от 29.06.2012 № 132 |
| 6. | Предоставление в аренду имущества муниципальной казны без проведения торгов | Постановление администрации Ордынского района от 17.02.2014 № 118 |
| 7. | Выдача сведений из реестра муниципального имущества | Постановление администрации Ордынского района от 17.02.2014 № 123  Постановление главы рабочего поселка Ордынское  Ордынского района Новосибирской области от 29.06.2012 № 131 |
| 8. | Предоставление в собственность граждан земельных участков для ведения садоводства, огородничества и дачного хозяйства | Постановление администрации Ордынского района от 27.02.2014 № 146 |
| 9. | Предоставление земельных участков для индивидуального жилищного строительства | Административный регламент не выявлен |
| 10. | Прием заявлений и выдача документов о согласовании переустройства и (или) перепланировки жилого помещения | Постановление главы рабочего поселка Ордынское  Ордынского района Новосибирской области от 29.06.2012 № 126 |
| 11. | Принятие документов, а также выдача решений о переводе или об отказе в переводе жилого помещения в нежилое помещение | Постановление главы рабочего поселка Ордынское  Ордынского района Новосибирской области от 29.06.2012 № 127 |
| 12. | Подготовка и выдача разрешения на строительство индивидуальных жилых домов | Постановление главы рабочего поселка Ордынское  Ордынского района Новосибирской области от 29.06.2012 № 133 |
| 13 | Подготовка и выдача разрешения на ввод индивидуальных жилых домов в эксплуатацию | Административный регламент не выявлен |
| 14 | Присвоение, изменение и аннулирование адресов объектов недвижимости | Административный регламент размещен без реквизитов |
| 15. | Выдача разрешения на установку рекламных конструкций, аннулирование таких разрешений | Постановление администрации Ордынского района от 27.02.2014 № 151 |
| 16. | Подготовка и утверждение градостроительного плана земельного участка в виде отдельного документа | Постановление главы рабочего поселка Ордынское Ордынского района Новосибирской области от 22.04.2013 № 86 |

Как следует из данных таблицы 1, административные регламенты утверждены по 14 услугам из 16, т.е. уровень регламентации составляет 87,5%.

В соответствии с требованиями Градостроительного кодекса, необходимость в получении разрешения на ввод в эксплуатацию индивидуального жилого дома возникает у заявителя только с 1 марта 2015 года. Соответственно по состоянию на период проведения мониторинга, отсутствие административного регламента по услуге «Подготовка и выдача разрешения на ввод индивидуальных жилых домов в эксплуатацию» не является нарушением. Без учета указанной услуги, на момент проведения мониторинга уровень регламентации составляет 93,75%.

Аналогичный показатель, зафиксированный в результате проведения мониторинга государственных и муниципальных услуг в 2013 году, составлял 88,2%.

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;
* *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» 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.
* отсутствует информация о том, что срок предоставления услуги указан с учетом необходимости обращения в организации, участвующие в предоставлении муниципальной услуги;
* по ряду административных регламентов отсутствует исчерпывающий перечень оснований для приостановления предоставления муниципальной услуги. В случае отсутствия таких оснований нет прямого указания на это в тексте регламента;
* отсутствует отдельное описание административной процедуры формирования и направления межведомственных запросов в органы (организации), участвующие в предоставлении муниципальных услуг;
* отсутствует указание на продолжительность и (или) максимальный срок выполнения каждого административного действия, входящего в состав административной процедуры.

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, будут использованы нормативные значения параметров, установленных в административных регламентах Ордынского района и р.п. Ордынское.

В ходе проведенного исследования определено, что 97,8% респондентов знакомы с текстом административного регламента, 75,6% - знакомы хорошо, 22,2% знакомы приблизительно. Не знакомы с текстом административного регламента 2,2 % опрошенных граждан.

**2. Оценка доступности услуг**

Среднее значение уровня доступности по муниципальным услугам составило 4,77 балла по пятибалльной шкале, что можно оценить как «очень хорошо» (табл. 2). Аналогичный показатель в 2013 году составил 4,07%.

Таблица 2 - Уровень доступности муниципальных услуг

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Подкритерий доступности услуг** | **1** | **2** | **3** | **4** | **5** | **7** | **8** | **9** | **10** | **12** | **Среднее значение** |
| Доступность информации о порядке предоставления услуги | 5 | 5 | 4,5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4,8 | 5 | 5 | ***4,93*** |
| Полнота и понятность предоставленной информации | 5 | 5 | 4,5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4,8 | 5 | 5 | ***4,93*** |
| Удобство графика работы | 4,13 | 4 | 4,5 | 5 | 5 | 4,29 | 3,75 | 3,8 | 5 | 4,33 | ***4,33*** |
| Получение информации о стадии рассмотрения обращения | 5 | 5 | 4,5 | 5 | 5 | 4,57 | 5 | 4,8 | 5 | 5 | ***4,87*** |
| **Среднее значение** | ***4,78*** | ***4,75*** | ***4,5*** | ***5*** | ***5*** | ***4,72*** | ***4,69*** | ***4,55*** | ***5*** | ***4,83*** | ***4,77*** |

Здесь и далее по Ордынскому району применяется следующая кодификация услуг:

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

*(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) Заключение договора бесплатной передачи в собственность граждан занимаемого ими жилого помещения в муниципальном жилищном фонде (приватизация)*

*(5) Выдача справки об использовании (неиспользовании) гражданином права на приватизацию жилых помещений*

*(7) Выдача сведений из реестра муниципального имущества*

*(8) Предоставление в собственность граждан земельных участков для ведения садоводства, огородничества и дачного хозяйства*

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

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

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

Максимально возможную оценку по всем критериям получили услуги:

- заключение договора бесплатной передачи в собственность граждан занимаемого ими жилого помещения в муниципальном жилищном фонде (приватизация);

- выдача справки об использовании (неиспользовании) гражданином права на приватизацию жилых помещений;

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

Самую низкую оценку по параметру «доступность» (4,5 балла) получила от заявителей услуга «Прием заявлений, документов, а также постановка граждан на учет в качестве нуждающихся в жилых помещениях».

Менее всего, респонденты удовлетворены показателем «Удобство графика работы», который оценили в 4,33 балла (в 2013 году – 4,13 балла). По результатам мониторинга 2013 года, показателями с наиболее низкими оценками являлись:

- доступность информации о порядке предоставления услуги (4 балла);

- полнота и понятность предоставленной информации (4 балла).

В 2014 году, по оценке респондентов, указанные показатели значительно улучшились и составили 4,93 балла.

**3. Оценка уровня качества услуг**

Среднее значение уровня качества по муниципальным услугам составило 4,96 балла, что можно оценить как «отлично» (табл. 3). По сравнению с результатами мониторинга, проводившегося в 2013 году, уровень качества повысился (4,04 балла).

Таблица 3 - Уровень качества муниципальных услуг

| **Уровень качества** | **1** | **2** | **3** | **4** | **5** | **7** | **8** | **9** | **10** | **12** | **Среднее значение** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Вежливость сотруд­ников, предоставля­ющих услугу | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | ***5*** |
| Комфортность оказания услуги | 5 | 5 | 4,75 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4,8 | 5 | 5 | ***4,96*** |
| Качество оказания услуги (точность и правильность запол­нения документов сотрудниками) | 5 | 5 | 4,5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4,8 | 5 | 5 | ***4,93*** |
| **Среднее значение** | ***5*** | ***5*** | ***4,75*** | ***5*** | ***5*** | ***5*** | ***5*** | ***4,87*** | ***5*** | ***5*** | ***4,96*** |

Максимальную оценку по уровню качества (5 баллов) заявители дали услугам:

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

- предоставление жилых помещений по договорам социального найма;

- заключение договора бесплатной передачи в собственность граждан занимаемого ими жилого помещения в муниципальном жилищном фонде (приватизация);

- выдача справки об использовании (неиспользовании) гражданином права на приватизацию жилых помещений;

- выдача сведений из реестра муниципального имущества;

- предоставление в собственность граждан земельных участков для ведения садоводства, огородничества и дачного хозяйства;

- прием заявлений и выдача документов о согласовании переустройства и (или) перепланировки жилого помещения;

- подготовка и выдача разрешения на строительство индивидуальных жилых домов.

Самую низкую оценку получило качество услуги «Прием заявлений, документов, а также постановка граждан на учет в качестве нуждающихся в жилых помещениях» (4,75 балла).

Несколько ниже остальных оценили заявители подкритерий «Качество оказания услуги (точность и правильность заполнения документов сотрудниками)» (4,93 балла).

**4. 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** | **1** | **2** | **3** | **4** | **5** | **7** | **8** | **9** | **10** | **12** |
| *среднее значение* | 6 | 13 | 10 | 25 | 2 | 2 | 6 | 21 | 16 | 14 |
| *модальное значение* | 6 | 12 | 9 | 26 | 2 | 2 | 5 | 21 | 16 | 14 |
| *минимальное значение* | 5 | 12 | 8 | 24 | 2 | 2 | 5 | 19 | 16 | 14 |
| *максимальное значение* | 7 | 14 | 12 | 26 | 3 | 3 | 9 | 23 | 16 | 15 |

Наименьшее количество документов (3) потребовалось предоставить заявителям, обратившимся за получением муниципальных услуг:

- выдача справки об использовании (неиспользовании) гражданином права на приватизацию жилых помещений;

- выдача сведений из реестра муниципального имущества.

Согласно данным табл. 4 наибольшее количество документов (до 23-26) предоставляли респонденты, обратившиеся за получением услуг «Предоставление земельных участков для индивидуального жилищного строительства» и «Заключение договора бесплатной передачи в собственность граждан занимаемого ими жилого помещения в муниципальном жилищном фонде (приватизация)». Также достаточно большие пакеты (в большинстве случаев – 14-16 документов) потребовалось представить заявителям по следующим услугам:

- 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.

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

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 различных инстанций (учреждений)** | **1** | **2** | **3** | **4** | **5** | **7** | **8** | **9** | **10** | **12** |
| *среднее значение* | 2 | 4 | 3 | 5 | 1 | 1 | 3 | 5 | 5 | 5 |
| *модальное значение* | 2 | 4 | 3 | 5 | 1 | 1 | 3 | 5 | 5 | 5 |
| *минимальное значение* | 2 | 4 | 3 | 5 | 1 | 1 | 2 | 5 | 5 | 5 |
| *максимальное значение* | 3 | 4 | 3 | 6 | 2 | 1 | 4 | 5 | 5 | 5 |

Максимальное количество инстанций заявителям пришлось посетить для получения услуг «Заключение договора бесплатной передачи в собственность граждан занимаемого ими жилого помещения в муниципальном жилищном фонде (приватизация)» (модальное значение –6).

Респонденты отметили, что им пришлось неоднократно обращаться в один и тот же орган для получения всех услуг, попавших в мониторинг, за исключением услуги «Выдача сведений из реестра муниципального имущества».

В среднем 20% респондентов отметили необходимость повторного обращения в один и тот же орган при получении услуги. Это больше, чем при проведении аналогичного мониторинга в 2013 году (11,7). Максимальное количество повторных обращений в один и тот же орган отмечено по услуге «Заключение договора бесплатной передачи в собственность граждан занимаемого ими жилого помещения в муниципальном жилищном фонде (приватизация)» и составило 6 раз (максимальное значение).

82,2% опрошенных знает о существующем запрете органам власти требовать с граждан, получающих услуги, информацию и документы, которые имеются в других органах власти.

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

Временные затраты на получение муниципальных услуг по результатам опроса представлены в табл. 6.

Таблица 6 - Уровень временных издержек заявителей при получении муниципальной услуги, календарных дней

| **Временные затраты на получение услуги** | **1** | **2** | **3** | **4** | **5** | **7** | **8** | **9** | **10** | **12** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| ***Нормативное значение*** | ***1[[90]](#footnote-90)*** | ***42*** | ***42[[91]](#footnote-91)*** | ***84[[92]](#footnote-92)*** | ***19[[93]](#footnote-93)*** | ***42[[94]](#footnote-94)*** | ***30*** | ***н/д*** | ***67[[95]](#footnote-95)*** | ***14[[96]](#footnote-96)*** |
| среднее значение | 5 | 8 | 11 | 12 | 3 | 1 | 8 | 12 | 8 | 9 |
| модальное значение | 5 | 6 | 8 | 10 | 1 | 1 | 5 | 10 | 8 | 7 |
| минимальное значение | 1 | 6 | 8 | 10 | 1 | 1 | 5 | 8 | 8 | 7 |
| максимальное значение | 7 | 12 | 15 | 15 | 15 | 2 | 10 | 20 | 8 | 12 |

Как показывает информация, представленная в табл. 6, нормативные сроки практически соблюдены по всем услугам, попавшим в мониторинг.

В соответствии с Указом Президента Российской Федерации от 07.05.2012 г. №601 «Об основных направлениях совершенствования системы государственного управления» время ожидания в очереди при обращении за получением государственных и муниципальных услуг (за результатом их предоставления не должно превышать 15 минут.

Во многих административных регламентах предоставления муниципальных услуг на территории Ордынского района отсутствует указание нормативного значения времени ожидания заявителя в очереди на получение результата услуги.

Среднее фактическое значение показателя «Временные затраты на ожидание в очереди для подачи документов» составило 11,84 минут и 13,56 минут – для получения (табл. 7).

Таблица 7 - Временные затраты заявителей на ожидание в очереди, минут

| **Время ожидания** | **1** | **2** | **3** | **4** | **5** | **7** | **8** | **9** | **10** | **12** | **в целом по всем услугам** | |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **На подачу документов** | | | | | | | | | | | | |
| среднее значение | 12 | 11 | 14 | 15 | 10 | 11 | 11 | 12 | 15 | 12 | **11,84** | |
| модальное значение | 15 | 15 | 15 | 15 | 10 | 10 | 10 | 15 | 15 | 10 | **15** | |
| минимальное значение | 5 | 3 | 5 | 15 | 5 | 5 | 10 | 5 | 15 | 10 | **3** | |
| максимальное значение | 20 | 15 | 20 | 15 | 15 | 15 | 15 | 15 | 15 | 15 | **20** | |
| **На получение результата услуги** | | | | | | | | | | | | |
| среднее значение | 14 | 13 | 9 | 8 | 14 | 14 | 16 | 16 | 10 | 15 | | **13,56** |
| модальное значение | 15 | 15 | 5 | 5 | 15 | 10 | 15 | 20 | 10 | 10 | | **15** |
| минимальное значение | 10 | 10 | 5 | 5 | 10 | 5 | 15 | 10 | 10 | 10 | | **5** |
| максимальное значение | 25 | 15 | 15 | 15 | 20 | 20 | 20 | 20 | 10 | 20 | | **25** |

***4.4. Уровень финансовых издержек***

Административными регламентами установлено, что все муниципальные услуги, по которым проводился мониторинг, предоставляются бесплатно. В то же время по ряду услуг отмечены факты, когда заявители несли затраты, связанные с получением таких услуг (табл. 8).

Таблица 8 - Сумма официальных расходов на получение услуги, руб.

| **Финансовые затраты** | **1** | **2** | **3** | **4** | **5** | **7** | **8** | **9** | **10** | **12** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| ***нормативное значение*** | ***0*** | ***0*** | ***0*** | ***0*** | ***0*** | ***0*** | ***0*** | ***0*** | ***0*** | ***0*** |
| среднее значение | 0 | 0 | 0 | 4500 | 0 | 200 | 0 | 2500 | 1000 | 333 |
| модальное значение | 0 | 0 | 0 | 4200 | 0 | 200 | 0 | 2500 | 1000 | 0 |
| минимальное значение | 0 | 0 | 0 | 4200 | 0 | 200 | 0 | 2500 | 1000 | 0 |
| максимальное значение | 0 | 0 | 0 | 5000 | 0 | 200 | 0 | 2500 | 1000 | 1000 |

Опрос показал, что финансовые издержки возникли у заявителей по следующим услугам:

- Заключение договора бесплатной передачи в собственность граждан занимаемого ими жилого помещения в муниципальном жилищном фонде (приватизация);

- Выдача сведений из реестра муниципального имущества;

- Предоставление земельных участков для индивидуального жилищного строительства;

- Прием заявлений и выдача документов о согласовании переустройства и (или) перепланировки жилого помещения;

- Подготовка и выдача разрешения на строительство индивидуальных жилых домов.

Наибольшие затраты (4 500 руб. - среднее значение) отмечены заявителями по услуге «Заключение договора бесплатной передачи в собственность граждан занимаемого ими жилого помещения в муниципальном жилищном фонде (приватизация)». По иным услугам уровень финансовых затрат варьируется от 200 рублей до 2 500 рублей.

В ходе мониторинга респонденты не указали на необходимость обращения к услугам посредников (сторонних организаций).

Также в ходе мониторинга фактов мотивирования чиновников не выявлено.

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

В среднем 84,4% опрошенных указали, что у них не возникло затруднений при получении рассматриваемых муниципальных услуг (в ходе мониторинга 2013 года – 52,6% опрошенных).

Среди остальных респондентов наибольшее недовольство вызывает неудобный режим работы органа власти, предоставляющего услугу (11,1%), а также сложность заполнения официальных форм (бланков) и необходимость хождения по многим кабинетам, учреждениям (4,4% общего количества опрошенных).

В качестве этапа, на котором у заявителей возникают основные сложности при получении услуг, 73,3% респондентов назвали этап сбора необходимых для получения услуги документов, ещё 55,6% опрошенных испытывали трудности на этапе получения результата услуги. Очень незначительная доля респондентов указала на проблемы при прохождении документов в органе (2,2%).

Для большинства заявителей ключевым фактором при получении услуги являются удобство графика работы учреждения (68,9%), сокращение сроков предоставления услуги (62,2%), сокращение числа требуемых документов (37,8%).

**6. Общая оценка муниципальных услуг**

На вопрос «Удовлетворены ли Вы качеством и доступностью предоставления муниципальной услуги?» дали утвердительный ответ 100% опрошенных (в 2013 году- 56,7%).

*Интегральный* *уровень качества и доступности муниципальных услуг* составил 97,18%, что существенно выше значения аналогичного показателя, зафиксированного в ходе мониторинга 2013 года – 81,1%.

Таблица 9 - Интегральный уровень качества и доступности услуг, %

| **Номер услуги** | **1** | **2** | **3** | **4** | **5** | **7** | **8** | **9** | **10** | **12** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Октябрь 2013** | 91,4 | 64,2 | 96,7 | - | - | - | - | - | - | 85,0 |
| **Октябрь 2014** | 97,5 | 97,1 | 92,1 | 100,0 | 100,0 | 96,7 | 96,4 | 93,7 | 100,0 | 98,1 |

На вопрос «Устраивают ли Вас условия ведения приема посетителей в органе местного самоуправления, где Вы получали данную услугу?» однозначно положительно ответили 93,3% опрошенных. Ещё 6,7% респондентов указали, что условия приема их «скорее устраивают».

Ни один из опрошенных не обращался с жалобой на качество предоставления муниципальных услуг.

Большинство заявителей не получало соответствующие услуги ранее (97,8%), те, кто получал (2,2%) затруднились ответить на вопрос о том, улучшилось или нет качество предоставления услуг.

В целях повышения уровня удовлетворенности заявителей качеством и доступностью предоставления услуг может быть рекомендовано следующее:

1. Организация предоставления муниципальных услуг в МФЦ.

2. Сокращение сроков предоставления муниципальных услуг.

3. Разработка административных регламентов по всем (100%) муниципальным услугам.

4. Внесение изменений в административные регламенты в целях:

* сокращения и приведения в соответствие с фактическими нормативно установленных сроков ожидания в очереди на подачу документов;
* установления нормативных сроков ожидания в очереди на получение результата услуги;
* единообразного установления сроков предоставления муниципальных услуг, а также начала исчисления сроков предоставления услуг.

Приложение 29  
Результаты мониторинга качества и доступности муниципальных услуг в Северном районе

|  |  |
| --- | --- |
| **Место проведения опроса:** | Администрация Северного района  Администрация с. Северное |
| **Общее количество опрошенных:** | 19 |

В соответствии с Описанием объекта закупки в период с 16.10 по 16.11.2014 был проведен мониторинг качества предоставления муниципальных услуг по перечню, согласованному с 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 следующие муниципальные услуги, предоставляемые в органах местного самоуправления на территории Северного района:

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

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) Заключение договора бесплатной передачи в собственность граждан занимаемого ими жилого помещения в муниципальном жилищном фонде (приватизация).

5) Предоставление земельных участков для индивидуального жилищного строительства.

6) Подготовка и выдача разрешения на строительство индивидуальных жилых домов.

Наиболее востребованной услугой была услуга «Прием заявлений, постановка на учет и зачисление детей в образовательные учреждения, реализующие основную образовательную программу дошкольного образования (детские сады)» (31,58% опрошенных). Также большое количество опрошенных обратились за получением услуги «Заключение договора бесплатной передачи в собственность граждан занимаемого ими жилого помещения в муниципальном жилищном фонде (приватизация)» (36,84%).

В ходе исследования определено, что все респонденты получили положительное решение по результатам рассмотрения обращения за муниципальной услугой.

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

В соответствии с п. 1 ч. 1 ст. 6 Федерального закона от 27.07.2010 №210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» (далее – Федеральный закон № 210-ФЗ) органы, предоставляющие муниципальные услуги, обязаны предоставлять муниципальные услуги в соответствии с административными регламентами.

В соответствии с пунктом «г» части 1 статьи 13 Федерального закона от 09.02.2009 №8-ФЗ (ред. от 28.12.2013) «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления» административные регламенты, стандарты государственных и муниципальных услуг относятся к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления, подлежащей обязательному размещению указанными органами в сети «Интернет».

В информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» доступны для ознакомления всем заинтересованным лицам административные регламенты муниципальных услуг:

* Северного района на официальном сайте Администрации района (<http://www.severnoe-nso.ru/index194.htm>)
* села Северное на официальном сайте Администрации поселения (<http://www.severnoe-nso.ru/index49.htm>)

На основании имеющихся данных Консультантом проведен анализ соблюдения требований законодательства. Данные о наличии административных регламентов по исследуемым муниципальным услугам представлены в табл.1.

Таблица 1 - Перечень административных регламентов предоставления муниципальных услуг, подлежащих мониторингу

| **№ п/п** | **Наименование услуги** | **Реквизиты нормативных правовых актов об утверждении административного регламента** |
| --- | --- | --- |
| 1. | Прием заявлений, постановка на учет и зачисление детей в образовательные учреждения, реализующие основную образовательную программу дошколь­ного образования (детские сады) | Постановление администрации Северного района от 27.01.2012 №62 (с изм. и доп. от 24.10.2012 №744, от 31.01.14. № 89) |
| 2 | Предоставление жилых помещений по договорам социального найма | Постановление администрации Северного сельсовета от 21.01.2014 №13 |
| 3 | Прием заявлений, документов, а также постановка граждан на учет в качестве нуждающихся в жилых помещениях. | Постановление администрации Северного сельсовета от 27.01.2014 №22 |
| 4 | Заключение договора бесплатной передачи в собственность граждан занимаемого ими жилого помещения в муниципальном жилищном фонде (приватизация) | Постановление администрации Северного сельсовета от 27.01.2014 №24 |
| 5 | Выдача справки об использовании (неиспользовании) гражданином права на приватизацию жилых помещений | Постановление администрации Северного сельсовета от 27.01.2014 №43 |
| 6 | Предоставление в аренду имущества муниципальной казны без проведения торгов | Постановление администрации Северного сельсовета от 27.01.2014 №40 |
| 7 | Выдача сведений из реестра муниципального имущества | Постановление администрации Северного сельсовета от 27.01.2014 №42 |
| 8 | Предоставление в собственность граждан земельных участков для ведения садоводства, огородничества и дачного хозяйства | Постановление администрации Северного района от 30.11.2011 №689 (с изм. и доп. от 08.07.2014 №423) |
| 9 | Предоставление земельных участков для индивидуального жилищного строительства | Постановление администрации Северного района от 23.05.2014 №342 |
| 10 | Прием заявлений и выдача документов о согласовании переустройства и (или) перепланировки жилого помещения | Постановление администрации Северного сельсовета от 27.01.14 №37 |
| 11 | Принятие документов, а также выдача решений о переводе или об отказе в переводе жилого помещения в нежилое помещение | Постановление администрации Северного сельсовета от 27.01.14 №38 |
| 12 | Подготовка и выдача разрешения на строительство индивидуальных жилых домов | Постановление администрации Северного сельсовета от 27.01.14 №47 |
| 13 | Подготовка и выдача разрешения на ввод индивидуальных жилых домов в эксплуатацию. | Постановление администрации Северного сельсовета от 27.01.14 №48 |
| 14 | Присвоение, изменение и аннулирование адресов объектов недвижимости | Постановление администрации Северного сельсовета от 27.01.14 №49 |
| 15 | Выдача разрешения на установку рекламных конструкций, аннулирование таких разрешений | Постановление администрации Северного района от 23.05.2013 №255 (с изм. и доп. от 31.01.14. № 81) |
| 16 | Подготовка и утверждение градостроительного плана земельного участка в виде отдельного документа | регламент не выявлен[[97]](#footnote-97) |

Таким образом, в Северном районе выявлено 15 регламентов по 16 услугам, т.е. уровень регламентации в Чановском районе оставил 93,75%.

Выборочный анализ качества административных регламентов позволил выявить следующие недостатки:

* *некорректно указываются услуги, необходимые и обязательные для получения муниципальной услуги.* В частности, в административном регламенте предоставления муниципальной услуги «Прием заявлений, документов, а также постановка граждан на учет в качестве нуждающихся в жилых помещениях» в качестве услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления муниципальной услуги, указаны:

- государственная услуга по выдаче выписки из Единого Государственного Реестра Прав;

- муниципальная услуга по признанию граждан малоимущими в целях постановки на учет в качестве нуждающихся в жилых помещениях;

- государственная услуга по выдаче справки Медико-социальной экспертизы;

- государственная услуга по выдаче удостоверения «Ветеран Великой Отечественной войны»;

- государственная услуга по выдаче удостоверения инвалида Отечественной войны;

- муниципальная услуга по признанию жилого дома (жилого помещения) не пригодным для проживания.

В соответствии с требованиями Федерального закона от 27.07.2010 №210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», к услугам, необходимым и обязательным для предоставления государственных и муниципальных услуг являются услуги, предоставляемые организациями, участвующими в предоставлении государственных и муниципальных услуг. Большинство вышеперечисленных услуг предоставляются органами власти (местного самоуправления) и, соответственно, являются государственными или муниципальными услугами. Документы, выдаваемые в результате таких услуг, не подлежат обязательному предоставлению заявителем, и должны запрашиваться по каналам межведомственного взаимодействия. Кроме того, в отношении «государственной услуги по выдаче справки Медико-социальной экспертизы» необходимо заметить, что в соответствии с требованиями частей 1 и 6 статьи 7 Федерального закона от 27.07.2010 №210-ФЗ, документы, выдаваемые федеральными государственными учреждениями медико-социальной экспертизы, относятся к документам, предоставляемым заявителем лично. Это же замечание относится к таким документам как удостоверение «Ветеран Великой Отечественной войны»; удостоверение инвалида Отечественной войны – указанные документы относятся к категории «удостоверения и документы, подтверждающие право гражданина на получение социальной поддержки» и должны предоставляться лично заявителем, но не могут включаться в перечень услуг, необходимых и обязательных.

* *По ряду услуг поселения определены неоправданно длительные сроки предоставления услуг,* в частности, по услуге «Выдача справки об использовании (неиспользовании) гражданином права на приватизацию жилых помещений», «Выдача сведений из реестра муниципального имущества», «Присвоение, изменение и аннулирование адресов объектов недвижимости» срок предоставления услуги – 30 календарных дней, в то время как состав административных действий по этим услугам и общая практика их предоставления в целом по Новосибирской области позволяет сделать вывод о том, что достаточным сроком является 15 дней.

В ходе проведенного исследования определено, что 100% респондентов хорошо знакомы с текстом административного регламента.

**2. Оценка доступности услуг**

Среднее значение уровня доступности по муниципальным услугам составило 5 баллов по пятибалльной шкале, что можно оценить как «отлично» (табл. 2).

Уровень доступности, по мнению заявителей, улучшился по сравнению в ноябрем 2013 года, когда он оценивался в 4,62 балла.

Таблица 2 - Уровень доступности муниципальных услуг

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Подкритерий доступности услуг** | **1** | **2** | **3** | **4** | **9** | **12** | **Среднее значение** |
| Доступность информации о порядке предоставления услуги | 5,0 | 5,0 | 5,0 | 5,0 | 5,0 | 5,0 | 5,0 |
| Полнота и понятность предоставленной информации | 5,0 | 5,0 | 5,0 | 5,0 | 5,0 | 5,0 | 5,0 |
| Удобство графика работы | 5,0 | 5,0 | 5,0 | 5,0 | 5,0 | 5,0 | 5,0 |
| Получение информации о стадии рассмотрения обращения | 5,0 | 5,0 | 5,0 | 5,0 | 5,0 | 5,0 | 5,0 |
| ***Среднее значение*** | **5,0** | **5,0** | **5,0** | **5,0** | **5,0** | **5,0** | **5,0** |

Здесь и далее по Северному району применяется следующая кодификация услуг:

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

*(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) Заключение договора бесплатной передачи в собственность граждан занимаемого ими жилого помещения в муниципальном жилищном фонде (приватизация)*

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

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

**3. Оценка уровня качества услуг**

Среднее значение уровня качества по муниципальным услугам составило 5 баллов, что можно оценить как «отлично» (табл. 3). Уровень доступности, по мнению заявителей, также улучшился по сравнению в ноябрем 2013 года, когда он оценивался в 4,71 балла

Таблица 3 - Уровень качества муниципальных услуг

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Подкритерий качества услуг** | **1** | **2** | **3** | **4** | **9** | **12** | **Среднее значение** |
| Вежливость сотрудников, предоставляющих услугу | 5,0 | 5,0 | 5,0 | 5,0 | 5,0 | 5,0 | 5,0 |
| Комфортность оказания услуги | 5,0 | 5,0 | 5,0 | 5,0 | 5,0 | 5,0 | 5,0 |
| Качество оказания услуги (точность и правильность заполнения документов сотрудниками) | 5,0 | 5,0 | 5,0 | 5,0 | 5,0 | 5,0 | 5,0 |
| ***Среднее значение*** | **5,0** | **5,0** | **5,0** | **5,0** | **5,0** | **5,0** | **5,0** |

**4. 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** | **1** | **2** | **3** | **4** | **9** | **12** |
| минимальное значение | 4 | 4 | 4 | 2 | 2 | 3 |
| среднее значение | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 |
| максимальное значение | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 3 |
| модальное значение[[98]](#footnote-98) | 4 | 4 | 4 | 4 | 2 | 3 |

Согласно данным табл. 4 наибольшее количество документов (5) предоставляли респонденты, обратившиеся за получением следующих услуг: «Предоставление земельных участков для индивидуального жилищного строительства» и «Прием заявлений, постановка на учет и зачисление детей в образовательные учреждения, реализующие основную образовательную программу дошкольного образования (детские сады)»

Всем заявителей удалось сдать документы с первого раза.

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

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** | **1** | **2** | **3** | **4** | **9** | **12** |
| минимум | 1 | 2 | 2 | 2 | 1 | 1 |
| среднее значение | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 |
| максимум | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 |
| модальное значение | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 1 |

Наименьшее количество различных инстанций (1) было зафиксировано по услугам «Подготовка и выдача разрешения на строительство индивидуальных жилых домов. По остальным услугам заявителям пришлось, как правило, обратиться в 2 инстанции.

Ни один заявитель в Северном районе не отметил необходимость повторного обращения в один и тот же орган при получении услуги. Это значительно лучше показателя 2013 года (25% респондентов)

63,2% опрошенных знает о существующем запрете органам власти требовать с граждан, получающих услуги, информацию и документы, которые имеются в других органах власти.

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

Временные затраты на получение муниципальных услуг по результатам опроса представлены в табл. 6. Как показывает информация, представленная в табл. 6, превышения сроков предоставления по услугам не выявлено. Исключение составляет услуга «Прием заявлений, постановка на учет и зачисление детей в образовательные учреждения, реализующие основную образовательную программу дошкольного образования (детские сады)», однако по данной услуге имеются сложности с определением четкого нормативного срока предоставления услуги.

Таблица 6 - Уровень временных издержек заявителей при получении муниципальной услуги, календарных дней

| **Срок получения услуги** | **1** | **2** | **3** | **4** | **9** | **12** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| ***нормативное значение*** | ***1[[99]](#footnote-99)*** | ***30*** | ***30*** | ***30*** | ***60*** | ***30*** |
| минимальное значение | 1 | 14 | 3 | 7 | 2 | 20 |
| среднее значение | 2 | 14 | 9 | 9 | 16 | 20 |
| максимальное значение | 4 | 14 | 14 | 14 | 30 | 20 |
| модальное значение | 2 | 14 | 3 | 7 | 2 | 20 |

В соответствии с Указом Президента Российской Федерации от 07.05.2012 №601 "Об основных направлениях совершенствования системы государственного управления" время ожидания в очереди при обращении за получением государственных и муниципальных услуг (за результатом их предоставления не должно превышать 15 минут.

Среднее фактическое значение показателя «Временные затраты на ожидание в очереди для подачи документов» 8,32 минут и столько же – для получения результата услуги (табл. 7)

Таблица 7 - Временные затраты заявителей на ожидание в очереди, минут

| **Время ожидания в очереди** | **1** | **2** | **3** | **4** | **9** | **12** | |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| ***на подачу документов*** | | | | | | |
| минимальное значение | 10 | 10 | 10 | 10 | 10 | 10 | |
| среднее значение | 10 | 10 | 10 | 11 | 10 | 10 | |
| максимальное значение | 10 | 10 | 10 | 15 | 10 | 10 | |
| модальное значение | 10 | 10 | 10 | 10 | 10 | 10 | |
| ***на получение результата*** | | | | | | |
| минимальное значение | 10 | 10 | 10 | 10 | 10 | 10 | |
| среднее значение | 10 | 10 | 10 | 11 | 10 | 10 | |
| максимальное значение | 10 | 10 | 10 | 15 | 10 | 10 | |
| модальное значение | 10 | 10 | 10 | 10 | 10 | 10 | |

Максимальное время ожидания, указанное хотя бы одним респондентом – 15 минут. Таким образом, нормативно установленные значения времени ожидания соблюдены.

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

Ни один из опрошенных заявителей не указал, что понес финансовые расходы на получение услуг.

Также никто из респондентов не указал на необходимость обращения к услугам посредников для получения муниципальных услуг.

Фактов мотивирования чиновников в ходе мониторинга не выявлено.

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

100% опрошенных указали, что у них не возникло затруднений при получении рассматриваемых муниципальных услуг.

В качестве этапа, на котором у заявителей возникают основные сложности при получении услуг, респонденты указали только этап сбора необходимых документов – 65% опрошенных.

Заявители указали, что при получении услуг в будущем наибольшее значение для них будет иметь - сокращение числа требуемых документов (21,1% опрошенных). 78,9% опрошенных указали, что их все устраивает «как есть».

В качестве этапа, на котором у заявителей возникают основные сложности при получении услуг, 42,1% респондентов назвали этап сбора необходимых документов, 15,8% - получения результатов услуги. 42,1% респондентов указали, что трудностей не было ни на одном из этапов.

**6. Общая оценка муниципальных услуг**

На вопрос «Удовлетворены ли Вы качеством и доступностью предоставления муниципальной услуги?» дали утвердительный ответ 100% опрошенных. Это резкий рост по сравнению со значением данного показателя по состоянию на ноябрь 2013 года (30%)

Интегральный уровень качества и доступности муниципальных услуг составил 100%

На вопрос «Устраивают ли Вас условия ведения приема посетителей в органе местного самоуправления, где Вы получали данную услугу?» однозначно положительно ответили 100% опрошенных.

С жалобами на качество муниципальных услуг в последние 6 лет опрошенные не обращались.

26,3% опрошенных ранее обращался за аналогичными услугами, они оценили изменение качества услуги следующим образом:

- 10,5% респондентов указали, что качество услуги «скорее улучшилось»;

- 5,3%- осталось без изменений;

- 5,3%- скорее ухудшилось.

- 5,3%- ухудшилось.

В целях повышения уровня удовлетворенности заявителей может быть рекомендовано следующее:

1. Организация предоставления муниципальных услуг в МФЦ

2. Сокращение нормативно установленных сроков предоставления муниципальных услуг.

3. Внесение изменений в административные регламенты в целях исключения норм, противоречащих законодательству, в частности – по перечням услуг, необходимым и обязательным для предоставления муниципальных услуг, а также по вопросам платности таких услуг.

Приложение 30  
Результаты мониторинга качества и доступности муниципальных услуг в Сузунском районе

|  |  |
| --- | --- |
| **Место проведения опроса:** | Администрация Сузунского района  Администрация р.п. Сузун |
| **Общее количество опрошенных:** | 49 |

В соответствии с Описанием объекта закупки в период с 16.10 по 16.11.2014 был проведен мониторинг качества предоставления муниципальных услуг по перечню, согласованному с Заказчиком.

Исследование проводилось путем опроса получателей услуг непосредственно в точках предоставления услуг – органах местного самоуправления 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:

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

2) Предоставление жилых помещений по договорам социального найма.

3) Заключение договора бесплатной передачи в собственность граждан занимаемого ими жилого помещения в муниципальном жилищном фонде (приватизация).

4) Предоставление в собственность граждан земельных участков для ведения садоводства, огородничества и дачного хозяйства.

5) Предоставление земельных участков для индивидуального жилищного строительства.

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

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

8) Подготовка и выдача разрешения на ввод индивидуальных жилых домов в эксплуатацию.

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

Наиболее востребованными в период мониторинга были услуги «Предоставление земельных участков для индивидуального жилищного строительства» (22,45% опрошенных) и «Прием заявлений, постановка на учет и зачисление детей в образовательные учреждения, реализующие основную образовательную программу дошкольного образования (детские сады)» (18,37% опрошенных).

В ходе исследования определено, что все респонденты получили положительное решение по результатам рассмотрения обращения за муниципальной услугой.

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

В соответствии с п. 1 ч. 1 ст. 6 Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» (далее – Федеральный закон № 210-ФЗ) органы, предоставляющие муниципальные услуги, обязаны предоставлять муниципальные услуги в соответствии с административными регламентами.

В соответствии с пунктом «г» части 1 статьи 13 Федерального закона от 09.02.2009 №8-ФЗ (ред. от 28.12.2013) «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления» административные регламенты, стандарты государственных и муниципальных услуг относятся к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления, подлежащей обязательному размещению указанными органами в сети «Интернет».

В информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» доступны для ознакомления всем заинтересованным лицам административные регламенты муниципальных услуг:

- Сузунского муниципального района на официальном сайте Администрации Сузунского района (http://suzun.nso.ru/);

- р.п. Сузун на официальном сайте Администрации р.п. Сузун (http://suzun-mo.ru/).

Анализ правового обеспечения и в последующем – сопоставление фактических значений с нормативно установленными проведен на основе административных регламентов, представленных на официальных сайтах органов местного самоуправления (табл. 1).

Таблица 1 - Перечень административных регламентов предоставления муниципальных услуг, подлежащих мониторингу

| **№ п/п** | **Наименование услуги** | **Реквизиты нормативных правовых актов об утверждении административного регламента** |
| --- | --- | --- |
| 1. | Прием заявлений, постановка на учет и зачисление детей в образовательные учреждения, реализующие основную образовательную программу дошкольного образования (детские сады) | Постановление администрации Сузунского района от 24.01.2014 № 17 |
| 2. | Предоставление жилых помещений по договорам социального найма | Постановление администрации р.п. Сузун от 12.01.2012 № 3 |
| 3. | Прием заявлений, документов, а также постановка граждан на учет в качестве нуждающихся в жилых помещениях. | Постановление администрации р.п. Сузун от 28.06.2012 г. № 238 |
| 4. | Заключение договора бесплатной передачи в собственность граждан занимаемого ими жилого помещения в муниципальном жилищном фонде (приватизация) | Постановление администрации р.п. Сузун от 25.05.2012 № 205 |
| 5. | Выдача справки об использовании (неиспользовании) гражданином права на приватизацию жилых помещений | Административный регламент не выявлен |
| 6. | Предоставление в аренду имущества муниципальной казны без проведения торгов | Постановление администрации Сузунского района от 21.05.2014 года № 17 |
| 7. | Выдача сведений из реестра муниципального имущества | Постановление администрации Сузунского района от 21.05.2014 года № 107  Постановление администрации р.п. Сузун от 10.05.2012 г. № 167 |
| 8. | Предоставление в собственность граждан земельных участков для ведения садоводства, огородничества и дачного хозяйства | Административный регламент не выявлен |
| 9. | Предоставление земельных участков для индивидуального жилищного строительства | Постановление администрации Сузунского района от 15.06.2012 года № 147 |
| 10. | Прием заявлений и выдача документов о согласовании переустройства и (или) перепланировки жилого помещения | Административный регламент не выявлен |
| 11. | Принятие документов, а также выдача решений о переводе или об отказе в переводе жилого помещения в нежилое помещение | Постановление администрации р.п. Сузун от 23.05.2012 г. № 185 |
| 12. | Подготовка и выдача разрешения на строительство индивидуальных жилых домов | Постановление администрации Сузунского района от 17.06.2014 года № 135 |
| 13. | Подготовка и выдача разрешения на ввод индивидуальных жилых домов в эксплуатацию. | Административный регламент не выявлен |
| 14 | Присвоение, изменение и аннулирование адресов объектов недвижимости | Постановление администрации Сузунского района от 17.06.2014 года № 130  Постановление администрации р.п. Сузун от 10.05.2012 г. № 166 |
| 15. | Выдача разрешения на установку рекламных конструкций, аннулирование таких разрешений | Постановление администрации Сузунского района от 20.01.2012 года № 9 |
| 16. | Подготовка и утверждение градостроительного плана земельного участка в виде отдельного документа | Постановление администрации Сузунского района от 17.06.2014 года № 130 |

Как следует из данных таблицы 1, административные регламенты утверждены по 12 услугам из 16, т.е. уровень регламентации составляет 75,5%.

По мнению Консультанта, «Выдача справки об использовании (неиспользовании) гражданином права на приватизацию жилых помещений» не является самостоятельной муниципальной услугой, т.к. данная справка необходима заявителю исключительно для получения другой муниципальной услуги – «Заключение договора бесплатной передачи в собственность граждан занимаемого ими жилого помещения в муниципальном жилищном фонде (приватизация)» и соответственно, должна осуществляться в форме межведомственного запроса. Кроме того, в соответствии с требованиями Градостроительного кодекса, необходимость в получении разрешения на ввод в эксплуатация индивидуального жилого дома возникает у заявителя только с 1 марта 2015 года, соответственно по состоянию на период проведения мониторинга, отсутствие административного регламента по услуге «Подготовка и выдача разрешения на ввод индивидуальных жилых домов в эксплуатацию» не является нарушением. Без учета указанных двух услуг уровень регламентации составляет 85,71% (12 из 14).

Выборочный анализ качества административных регламентов позволил выявить следующие недостатки:

* по ряду регламентов 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;
* по ряду регламентов отсутствует информация о том, что срок предоставления услуги указан с учетом необходимости обращения в организации, участвующие в предоставлении муниципальной услуги;
* по ряду регламентов отсутствует отдельное описание административной процедуры формирования и направления межведомственных запросов в органы (организации), участвующие в предоставлении муниципальных услуг;
* по ряду регламентов указаны необъективные сроки выдачи результата предоставления услуг (30 дней);
* по ряду административных регламентов отсутствует исчерпывающий перечень оснований для приостановления предоставления муниципальной услуги. В случае отсутствия таких оснований нет прямого указания на это в тексте регламента.

В ходе проведенного исследования определено, что 40,8% не знакомы с административным регламентом, приблизительно знакомы с административным регламентом (стандартом услуги), регулирующим предоставление данной услуги 49% респондентов. И лишь 10,2% опрошенных указали, что хорошо знакомы с текстом административного регламента.

**2. Оценка доступности услуг**

Среднее значение уровня доступности по муниципальным услугам составило 4,74 балла, что соответствует оценке «очень хорошо» (табл. 2).

По результатам мониторинга, проведенного в октябре 2013 года, уровень доступности составлял 4,88 балла по пятибалльной шкале.

Максимальную оценку доступности (5 баллов) респонденты присвоили услуге «Прием заявлений и выдача документов о согласовании переустройства и (или) перепланировки жилого помещения». Также довольно высокие оценки получили услуги:

- «Прием заявлений, постановка на учет и зачисление детей в образовательные учреждения, реализующие основную образовательную программу дошкольного образования (детские сады)» (4,84 балла);

- «Подготовка и выдача разрешения на строительство индивидуальных жилых домов» (4,81 балла);

- «Подготовка и утверждение градостроительного плана земельного участка в виде отдельного документа» (4,81 балла).

Самую низкую оценку заявители присвоили по услуге «Предоставление жилых помещений по договорам социального найма» - 4,47 балла.

Таблица 2 - Уровень доступности муниципальных услуг

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Подкритерий доступности услуг** | **1** | **2** | **4** | **8** | **9** | **10** | **12** | **13** | **16** | **Среднее значение** |
| Доступность информации о порядке предоставления услуги | 4,78 | 4,29 | 4,75 | 4,64 | 4,86 | 5 | 4,75 | 5 | 4,75 | ***4,69*** |
| Полнота и понятность предоставленной информации | 5 | 4,43 | 4,5 | 5 | 4,86 | 5 | 4,75 | 4 | 4,5 | ***4,76*** |
| Удобство графика работы | 4,78 | 4,71 | 4,75 | 4,82 | 4,71 | 5 | 5 | 5 | 5 | ***4,82*** |
| Получение информации о стадии рассмотрения обращения | 4,78 | 4,43 | 4,5 | 4,64 | 4,57 | 5 | 4,75 | 5 | 5 | ***4,67*** |
| ***Среднее значение*** | ***4,84*** | ***4,47*** | ***4,63*** | ***4,78*** | ***4,75*** | ***5,00*** | ***4,81*** | ***4,75*** | ***4,81*** | ***4,74*** |

Здесь и далее по Сузунскому району применяется следующая кодификация услуг:

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

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

*(4) Заключение договора бесплатной передачи в собственность граждан занимаемого ими жилого помещения в муниципальном жилищном фонде (приватизация).*

*(8) Предоставление в собственность граждан земельных участков для ведения садоводства, огородничества и дачного хозяйства.*

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

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

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

*(13) Подготовка и выдача разрешения на ввод индивидуальных жилых домов в эксплуатацию.*

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

Наиболее всего среди подкритериев показателя «Доступность муниципальной услуги» заявителей устраивает «Удобство графика работы» (4,82 балла). Наименее всего заявители довольны «Получение информации о стадии рассмотрения обращения» - 4,67 балла.

**3. Оценка уровня качества услуг**

Среднее значение уровня качества по муниципальным услугам составило 4,87 балла, что можно оценить как «очень хорошо» (табл. 3).

По результатам мониторинга, проведенного в октябре 2013 года, уровень качества составлял 4,88 балла.

Таблица 3 - Уровень качества муниципальных услуг

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Подкритерий качества услуг** | **1** | **2** | **4** | **8** | **9** | **10** | **12** | **13** | **16** | **Среднее значение** |
| Вежливость сотрудников, предоставляющих услугу | 4,89 | 5 | 5 | 4,91 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | ***4,96*** |
| Комфортность оказания услуги | 4,67 | 4,14 | 4,75 | 4,91 | 4,71 | 5 | 4,75 | 5 | 5 | ***4,71*** |
| Качество оказания услуги (точность и правильность заполнения документов сотрудниками) | 5 | 4,71 | 5 | 5 | 4,86 | 5 | 5 | 5 | 5 | ***4,94*** |
| ***Среднее значение*** | ***4,85*** | ***4,62*** | ***4,92*** | ***4,94*** | ***4,86*** | ***5*** | ***4,92*** | ***5*** | ***5*** | ***4,87*** |

Максимальную оценку качества (5 баллов) заявители присвоили по следующим услугам:

- «Прием заявлений и выдача документов о согласовании переустройства и (или) перепланировки жилого помещения»;

- «Подготовка и выдача разрешения на ввод индивидуальных жилых домов в эксплуатацию»;

- «Подготовка и утверждение градостроительного плана земельного участка в виде отдельного документа».

Менее всего заявителей устроило качество предоставления услуги «Предоставление жилых помещений по договорам социального найма» - 4,62 балла. По этой же услуге заявители дали наименьшую оценку и по уровню доступности.

**4. 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 документов** | **1** | **2** | **4** | **8** | **9** | **10** | **12** | **13** | **16** |
| среднее значение | 3 | 7 | 5 | 1 | 1 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| модальное значение | 3 | 7 | 5 | 1 | 1 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| минимальное значение | 3 | 6 | 5 | 1 | 1 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| максимальное значение | 3 | 7 | 5 | 1 | 1 | 3 | 3 | 3 | 3 |

Согласно данным табл. 4 наибольшее количество документов (максимальное значение – 5- 7) предоставляли респонденты, обратившиеся за получением таких услуг как:

- «Предоставление жилых помещений по договорам социального найма»;

- «Заключение договора бесплатной передачи в собственность граждан занимаемого ими жилого помещения в муниципальном жилищном фонде (приватизация)».

Наименьшее количество документов (максимальное значение – не более 1 документа) потребовалось предоставить заявителям, обратившимся за получением муниципальных услуг:

- «Предоставление в собственность граждан земельных участков для ведения садоводства, огородничества и дачного хозяйства»;

- «Предоставление земельных участков для индивидуального жилищного строительства».

В ходе исследования определено, что всем респондентам удалось сдать запрос (документы) на получение услуги в полном объеме с первого раза.

Также необходимо указать, что 59,2% респондентов отметили, что знают о существующем запрете органам власти требовать с граждан, получающих услуги, информацию и документы, которые имеются в других органах власти.

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

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** | **1** | **2** | **4** | **8** | **9** | **10** | **12** | **13** | **16** |
| среднее значение | 1 | 2 | 2 | 1 | 1 | 2 | 2 | 1 | 1 |
| модальное значение | 1 | 2 | 2 | 1 | 1 | 2 | 2 | 1 | 1 |
| минимальное значение | 1 | 2 | 2 | 1 | 1 | 2 | 2 | 1 | 1 |
| максимальное значение | 1 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 1 | 1 |

Наибольшее количество инстанций (максимальное значение – 3 инстанции) для сбора документов заявители указали по услугам «Предоставление земельных участков для индивидуального жилищного строительства».

Не потребовалась обращаться повторно в один и тот же орган власти заявителям, обратившимся за получением таких услуг как:

- «Прием заявлений, постановка на учет и зачисление детей в образовательные учреждения, реализующие основную образовательную программу дошкольного образования (детские сады)»;

- «Подготовка и выдача разрешения на ввод индивидуальных жилых домов в эксплуатацию»;

- «Подготовка и утверждение градостроительного плана земельного участка в виде отдельного документа».

Никто из респондентов не указал на необходимость обращения в один и тот же орган неоднократно, также как по результатам мониторинга, проводимого в октябре 2013 года.

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

Временные затраты на получение муниципальных услуг представлены в таблице 6.

Таблица 6 - Уровень временных издержек заявителей при получении муниципальной услуги, календарных дней

| **Срок получения услуги** | **1** | **2** | **4** | **8** | **9** | **10** | **12** | **13** | **16** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| ***нормативное значение*** | ***2*** | ***42[[100]](#footnote-100)*** | ***42[[101]](#footnote-101)*** | ***н/д*** | ***60*** | ***н/д*** | ***10*** | ***н/д*** | ***60[[102]](#footnote-102)*** |
| среднее значение | 2 | 1 | 4 | 11 | 9 | 4 | 4 | 6 | 7 |
| модальное значение | 1 | 1 | 3 | 10 | 10 | 4 | 3 | 5 | 4 |
| минимальное значение | 1 | 1 | 3 | 6 | 5 | 4 | 2 | 5 | 4 |
| максимальное значение | 7 | 1 | 5 | 17 | 13 | 4 | 6 | 6 | 10 |

Как показывает информация, представленная в табл. 7, незначительное превышение нормативного срока предоставления муниципальных услуг в Сузунском районе зафиксировано по услугам (модальное значение):

- «Предоставление в собственность граждан земельных участков для ведения садоводства, огородничества и дачного хозяйства»;

- «Предоставление земельных участков для индивидуального жилищного строительства».

Согласно Указу Президента РФ от 07.05.2012 г. №601 «Об основных направлениях совершенствования системы государственного управления» время ожидания в очереди при обращении заявителя в орган государственной власти Российской Федерации (орган местного самоуправления) для получения государственных (муниципальных) услуг к 2014 году не должно превышать 15 минут.

Среднее фактическое значение показателя «Временные затраты на ожидание в очереди для подачи документов» составило 3,6 минуты и 3,4 минуты для получения результата услуги (табл. 7).

По результатам мониторинга, проведенного в октябре 2013 года, временные затраты заявителей на ожидание в очереди на подачу документов и на получение результата услуги составляли 5,57 минут и 4,81 минут соответственно.

Таблица 7. Временные затраты заявителей на ожидание в очереди, минут

| **Время ожидания в очереди** | **1** | **2** | **4** | **8** | **9** | **10** | **12** | **13** | **16** | **по всем услугам** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **На подачу документов** | | | | | | | | | | |
| среднее значение | 2,0 | 0,0 | 7,0 | 7,0 | 5,0 | 0,0 | 3,0 | 1,0 | 1,0 | **3,6** |
| модальное значение | 0,0 | 0,0 | 10,0 | 5,0 | 1,0 | 0,0 | 5,0 | 0,0 | 0,0 | **0,0** |
| минимальное значение | 0,0 | 0,0 | 2,0 | 5,0 | 1,0 | 0,0 | 0,0 | 0,0 | 0,0 | **0,0** |
| максимальное значение | 10,0 | 0,0 | 10,0 | 10,0 | 10,0 | 0,0 | 5,0 | 1,0 | 2,0 | **10,0** |
| **На получение результата услуги** | | | | | | | | | | |
| среднее значение | 2,0 | 0,0 | 10,0 | 6,0 | 4,0 | 0,0 | 1,0 | 0,0 | 4,0 | **3,4** |
| модальное значение | 0,0 | 0,0 | 15,0 | 5,0 | 5,0 | 0,0 | 0,0 | 0,0 | 0,0 | **0,0** |
| минимальное значение | 0,0 | 0,0 | 0,0 | 1,0 | 1,0 | 0,0 | 0,0 | 0,0 | 0,0 | **0,0** |
| максимальное значение | 5,0 | 0,0 | 15,0 | 10,0 | 7,0 | 0,0 | 5,0 | 0,0 | 15,0 | **15,0** |

Превышение нормативно установленного значения показателя в Сузунском районе не установлено.

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

Во всех исследованных Консультантом административных регламентах предоставления муниципальных услуг указано, что собственно муниципальных услуга, а также услуги, необходимые и обязательные для ее получения, предоставляются бесплатно. В то же время, по данным респондентов, получение половины услуг потребовало от них финансовых затрат (табл. 8).

Таблица 8 - Сумма официальных расходов на получение услуги, руб.

| **Сумма затрат** | **1** | **2** | **4** | **8** | **9** | **10** | **12** | **13** | **16** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| ***нормативное значение*** | ***0*** | ***0*** | ***0*** | ***н/д*** | ***0*** | ***н/д*** | ***0*** | ***н/д*** | ***0*** |
| среднее значение | 0 | 0 | 0 | 545,45 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| модальное значение | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| минимальное значение | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| максимальное значение | 0 | 0 | 0 | 6000 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |

Согласно данным, табл. 8, финансовые затраты заявителей отмечены по услуге «Предоставление в собственность граждан земельных участков для ведения садоводства, огородничества и дачного хозяйства (максимальное значение – 6 000 руб.).

В ходе мониторинга ни один из респондентов не указал на необходимость обращения к услугам посредников (сторонних организаций).

Также не выявлено фактов мотивирования чиновников в целях получения услуги.

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

По результатам проведенного исследования определено, что у большинства опрошенных (93, 9%) не возникло затруднений при получении интересующей их муниципальной услуги. В октябре 2013 года аналогичный ответ дали 96,3% респондентов.

Затруднения возникли в связи со сложностью заполнения официальных форм (бланков) (6,1 %).

В качестве этапов, на которых у заявителей возникают основные сложности при получении услуг, 65,3% - респондентов назвали этап сбора необходимых для получения услуги, 28,6% - этап прохождения документов в органе власти, 18,4 % - этап получения результатов предоставления услуги и 2% испытали сложности при прохождении документов в органе, предоставляющем услугу.

При ответе на вопрос «Что для Вас имеет наибольшее значение при получении указанной Вами услуги в будущем?» заявители указали следующее:

- сокращение срока предоставления услуги (32,7% респондентов);

- упрощение заполнения запросов, официальных бланков (30,6%);

- сокращение числа требуемых документов (22,4%);

- сокращение количества обращений в орган власти и иные учреждения, а также удобство графика работы (14,3%);

- вежливость и профессионализм сотрудников (12,2%)

- доступность информации о порядке предоставления услуги, необходимых форм (10,2%);

- получение информации о стадии рассмотрения обращения (8,2%);

**6. Общая оценка муниципальных услуг**

На вопрос «Удовлетворены ли Вы качеством и доступностью предоставления муниципальной услуги?» дали утвердительный ответ 100% опрошенных. В октябре 2013 года данный показатель также составлял 100%.

*Интегральный* *уровень качества и доступности муниципальных услуг составил 96,27%,* что несколько ниже значения данного показателя, зафиксированного в октябре 2013 года (97,56%) (табл.9).

Таблица 9 - Интегральный уровень качества и доступности услуг, %

| **Номер услуги** | **1** | **2** | **4** | **8** | **9** | **10** | **12** | **13** | **16** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Октябрь 2013** | 97,43 | 100 | 88,33 | - | - | 93,33 | 97,58 | - | - |
| **Октябрь 2014** | 96,9 | 90,6 | 95,0 | 96,9 | 95,9 | 100,0 | 97,1 | 97,1 | 97,9 |

На вопрос «Устраивают ли Вас условия ведения приема посетителей в органе местного самоуправления, где Вы получали данную услугу?» большинство респондентов (81,6%) ответили положительно. Вариант ответа «скорее да» указали 18,4% респондентов.

Также показательным является тот факт, что ни один из опрошенных не обращался с жалобой на качество предоставления муниципальных услуг.

Кроме того, 6,1% респондентов от общего количества опрошенных, обращавшихся за услугами «Предоставление в собственность граждан земельных участков для ведения садоводства, огородничества и дачного хозяйства» и «Подготовка и выдача разрешения на строительство индивидуальных жилых домов», отметили существенное улучшение качества предоставления муниципальных услуг за последние 6 лет.

В целях повышения качества и доступности предоставления муниципальных услуг может быть рекомендовано следующее:

1. Разработка административных регламентов по всем (100%) муниципальным услугам и размещение их на официальном сайте.

2. Сокращение сроков предоставления муниципальных услуг, в том числе за счет сокращения сроков выдачи заявителям результатов услуг.

3. Внесение изменений в административные регламенты в целях:

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

- описания административной процедуры формирования и направления межведомственных запросов в органы (организации), участвующие в предоставлении муниципальных услуг;

- установления исчерпывающего перечня оснований для приостановления предоставления муниципальной услуги. В случае отсутствия таких оснований, прямого указания на это в тексте регламента;

4. Организация предоставления услуг с использованием сети Интернет.

5. Организация предоставления услуг на базе многофункционального центра предоставления услуг (МФЦ).

Приложение 31  
Результаты мониторинга качества и доступности муниципальных услуг в Татарском районе

|  |  |
| --- | --- |
| **Место проведения опроса:** | Администрация Татарского района  Администрация г. Татарск |
| **Общее количество опрошенных:** | 49 |

В соответствии с Описанием объекта закупки в период с 16.10 по 16.11.2014 был проведен мониторинг качества предоставления муниципальных услуг по перечню, согласованному с Заказчиком.

Исследование проводилось путем опроса получателей услуг непосредственно в точках предоставления услуг – органах местного самоуправления Татарского района и г. Татарска.

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

1) Прием заявлений, постановка на учет и зачисление детей в образовательные учреждения, реализующие основную образовательную программу дошкольного образования (детские сады);

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

3) Заключение договора бесплатной передачи в собственность граждан занимаемого ими жилого помещения в муниципальном жилищном фонде (приватизация);

4) Выдача справки об использовании (неиспользовании) гражданином права на приватизацию жилых помещений;

5) Предоставление в собственность граждан земельных участков для ведения садоводства, огородничества и дачного хозяйства;

6) Предоставление земельных участков для индивидуального жилищного строительства;

7) Прием заявлений и выдача документов о согласовании переустройства и (или) перепланировки жилого помещения;

8) Подготовка и выдача разрешения на строительство индивидуальных жилых домов;

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

Наиболее востребованными услугами были «Прием заявлений, постановка на учет и зачисление детей в образовательные учреждения, реализующие основную образовательную программу дошкольного образования (детские сады)» (26,53% опрошенных) и «Предоставление в собственность граждан земельных участков для ведения садоводства, огородничества и дачного хозяйства» (18,37% опрошенных).

В ходе исследования определено, что 98% респондентов получили положительное решение по результатам рассмотрения обращения за муниципальной услугой. 33,3% заявителей по услуге «Прием заявлений, документов, а также постановка граждан на учет в качестве нуждающихся в жилых помещениях» (2% от общего числа респондентов) получили отказ.

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

В соответствии с п. 1 ч. 1 ст. 6 Федерального закона от 27.07.2010 №210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» (далее – Федеральный закон № 210-ФЗ) органы, предоставляющие муниципальные услуги, обязаны предоставлять муниципальные услуги в соответствии с административными регламентами.

В соответствии с пунктом «г» части 1 статьи 13 Федерального закона от 09.02.2009 №8-ФЗ (ред. от 28.12.2013) «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления» административные регламенты, стандарты государственных и муниципальных услуг относятся к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления, подлежащей обязательному размещению указанными органами в сети «Интернет».

В информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» доступны для ознакомления всем заинтересованным лицам административные регламенты муниципальных услуг:

* Татарского района на официальном сайте Администрации района (http://regiontatarsk.ru/?page\_id=98);
* г.Татарск на официальном сайте поселения (http://admtatarsk.ru/admreglaments.php?blok=priemnaya&razdel=admreglaments).

На основании имеющихся данных Консультантом проведен анализ соблюдения требований законодательства. Данные о наличии административных регламентов по исследуемым муниципальным услугам представлены в табл. 1.

Таблица 1 - Перечень административных регламентов предоставления муниципальных услуг, подлежащих мониторингу

| **№** | **Наименование услуги** | **Реквизиты административного регламента** |
| --- | --- | --- |
| 1 | Прием заявлений, постановка на учет и зачисление детей в образовательные учреждения, реализующие основную образовательную программу дошкольного образования (детские сады) | Постановление администрации Татарского района № 293 от 10.06.2013 г. |
| 2. | Предоставление жилых помещений по договорам социального найма | Административный регламент не выявлен |
| 3 | Прием заявлений, документов, а также постановка граждан на учет в качестве нуждающихся в жилых помещениях | Административный регламент предоставления муниципальной услуги в г. Татарске размещен на сайте, реквизиты не указаны |
| 4 | Заключение договора бесплатной передачи в собственность граждан занимаемого ими жилого помещения в муниципальном жилищном фонде (приватизация) | Административный регламент предоставления муниципальной услуги в г.Татарске размещен на сайте, реквизиты не указаны  Постановление администрации Татарского района от 12.03.2014 №137 |
| 5 | Выдача справки об использовании (неиспользовании) гражданином права на приватизацию жилых помещений | Административный регламент размещен на сайте, реквизиты не указаны |
| 6 | Предоставление в аренду имущества муниципальной казны без проведения торгов | Административный регламент предоставления муниципальной услуги в г.Татарске размещен на сайте, реквизиты не указаны  Постановление администрации Татарского района от\_30.03.2012 № 284 |
| 7 | Выдача сведений из реестра муниципального имущества | Постановление администрации Татарского района от 15.11.2013 №565 |
| 8 | Предоставление в собственность граждан земельных участков для ведения садоводства, огородничества и дачного хозяйства | Постановление администрации Татарского района от 15.11.2013 №559 |
| 9 | Предоставление земельных участков для индивидуального жилищного строительства | Постановление администрации Татарского района от 12.03.2014 №138 (в аренду)  Постановление администрации Татарского района от 15.11.2013 №563 (в аренду без торгов) |
| 10 | Прием заявлений и выдача документов о согласовании переустройства и (или) перепланировки жилого помещения | Административный регламент не выявлен |
| 11 | Принятие документов, а также выдача решений о переводе или об отказе в переводе жилого помещения в нежилое помещение | Административный регламент не выявлен |
| 12 | Подготовка и выдача разрешения на строительство индивидуальных жилых домов | Административный регламент не выявлен |
| 13 | Подготовка и выдача разрешения на ввод индивидуальных жилых домов в эксплуатацию | Административный регламент не выявлен |
| 14 | Присвоение, изменение и аннулирование адресов объектов недвижимости | Административный регламент не выявлен |
| 15 | Выдача разрешения на установку рекламных конструкций, аннулирование таких разрешений | Постановление администрации Татарского района от 15.11.2013 № 566 (с изм. от 07.03.2014 № 131)[[103]](#footnote-103) |
| 16 | Подготовка и утверждение градостроительного плана земельного участка в виде отдельного документа | Административный регламент не выявлен |

Таким образом, административные регламенты имеются по 9 из 16 исследуемых муниципальных услуг, уровень регламентации составляет 56,25%. В соответствии с требованиями Градостроительного кодекса, необходимость в получении разрешения на ввод в эксплуатацию индивидуального жилого дома возникает у заявителя только с 1 марта 2015 года, соответственно, по состоянию на период проведения мониторинга, отсутствие административного регламента по услуге «Подготовка и выдача разрешения на ввод индивидуальных жилых домов в эксплуатацию» не является нарушением. Без учета указанной услуги уровень регламентации составляет 60%.

Выборочный анализ качества административных регламентов позволил выявить следующие недостатки:

* отсутствует информация о том, что срок предоставления услуги указан с учетом необходимости обращения в организации, участвующие в предоставлении муниципальной услуги;
* *отсутствует единообразие при исчислении сроков административных процедур* – сроки исчисляются как в календарных днях, так и в рабочих. Такой подход ухудшает понимание регламентов заявителями;
* в ряде случаев *не указываются услуги, которые являются необходимыми и обязательными* для предоставления муниципальной услуги;
* к необходимым и обязательным ошибочно относятся государственные и муниципальные услуги, такие как:
* Государственная услуга по выдаче выписки из ЕГРП;
* Муниципальная услуга по признанию граждан малоимущими в целях постановки на учет в качестве нуждающихся в жилых помещениях;
* Государственная услуга по выдаче справки Медико-социальной экспертизы;
* Государственная услуга по выдаче удостоверения «Ветеран Великой Отечественной войны»;
* Государственная услуга по выдаче удостоверения инвалида Отечественной войны;
* Муниципальная услуга по признанию жилого дома (жилого помещения) не пригодным для проживания.
* *регламенты содержат внутренние противоречия*. Так в регламенте приводится перечень необходимых и обязательных услуг из 6 услуг, и уже в следующем пункте, при описании платы за их предоставление может быть указано «для получения данной услуги не требуется получение иных услуг».

В ходе проведенного исследования определено, что 73,4% респондентов знакомы с текстом административного регламента, при этом 26,5% опрошенных знакомы хорошо, 46,9% знакомы приблизительно, 26,5% опрошенных не знакомы с текстом административного регламента.

**2. Оценка доступности услуг**

Среднее значение уровня доступности по муниципальным услугам составило 3,9 балла по пятибалльной шкале, что можно оценить как *«хорошо»* (табл. 2).

Таблица 2 - Уровень доступности муниципальных услуг

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Уровень доступности** | **1** | **3** | **4** | **5** | **8** | **9** | **10** | **12** | **16** | **Среднее значение** |
| Доступность информации о порядке предоставления услуги | 4,08 | 3,67 | 3,83 | 4,00 | 3,89 | 3,75 | 4,00 | 4,00 | 4,33 | **3,96** |
| Полнота и понятность предоставленной информации | 4,08 | 3,67 | 3,67 | 4,00 | 3,89 | 3,75 | 4,00 | 4,00 | 4,33 | **3,94** |
| Удобство графика работы | 4,00 | 3,33 | 3,67 | 4,00 | 3,67 | 3,50 | 3,50 | 3,67 | 4,33 | **3,78** |
| Получение инфо­рмации о стадии рассмотрения обращения | 4,08 | 3,67 | 3,67 | 4,00 | 3,78 | 3,75 | 4,00 | 4,00 | 4,33 | **3,92** |
| **Среднее значение** | **4,06** | **3,59** | **3,71** | **4,00** | **3,81** | **3,69** | **3,88** | **3,92** | **4,33** | **3,90** |

Здесь и далее по Татарскому району применяется следующая кодификация услуг:

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

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

*(4) Заключение договора бесплатной передачи в собственность граждан занимаемого ими жилого помещения в муниципальном жилищном фонде (приватизация).*

*(5) Выдача справок об использовании (неиспользовании) гражданином права на приватизацию жилых помещений.*

*(8) Предоставление в собственность граждан земельных участков для ведения садоводства, огородничества и дачного хозяйства.*

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

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

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

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

Это гораздо ниже, чем значение данного показателя, зафиксированное при проведении мониторинга в ноябре 2013 года - 4,64 балла.

Единственная услуга, доступность которой заявители в 2014 году оценили выше, чем в 2013 – «Выдача справки об использовании (неиспользовании) гражданином права на приватизацию жилых помещений», доступность остальных услуг снизилась.

Самую низкую оценку по уровню доступности получила от респондентов услуга «Прием заявлений, документов, а также постановка граждан на учет в качестве нуждающихся в жилых помещениях» (3,59 балла).

**3. Оценка уровня качества услуг**

Среднее значение уровня качества по муниципальным услугам составило 3,76 балла, что можно оценить как «лучше, чем удовлетворительно» (табл. 3). Это на балл ниже, чем значение данного показателя, зафиксированное при проведении мониторинга в ноябре 2013 года - 4,76 балла.

Таблица 3 - Уровень качества муниципальных услуг

| **Уровень качества** | **1** | **3** | **4** | **5** | **8** | **9** | **10** | **12** | **16** | **Среднее значение** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Вежливость сотрудников, предоставляющих услугу | 4,00 | 3,67 | 3,83 | 4,00 | 3,78 | 3,75 | 3,50 | 4,00 | 4,33 | **3,90** |
| Комфортность оказания услуги | 3,31 | 3,33 | 3,33 | 4,00 | 3,44 | 3,00 | 3,00 | 3,67 | 4,00 | **3,43** |
| Качество оказания услуги (точность и правильность запол­нения документов сотрудниками) | 4,08 | 3,67 | 3,83 | 4,00 | 3,89 | 3,75 | 4,00 | 4,00 | 4,33 | **3,96** |
| **Среднее значение** | **3,80** | **3,56** | **3,66** | **4,00** | **3,70** | **3,50** | **3,50** | **3,89** | **4,22** | **3,76** |

По сравнению с ноябрем 2013 года качество снизилось по всем обследуемым услугам.

Самый низкий показатель качества (3,5 балла) заявители отметили по двум услугам:

* Предоставление земельных участков для индивидуального жилищного строительства;
* Прием заявлений и выдача документов о согласовании переустройства и (или) перепланировки жилого помещения.

Самый высокий показатель (4,22 балла) установлен по услуге «Подготовка и утверждение градостроительного плана земельного участка в виде отдельного документа».

Менее всего респонденты удовлетворены показателем «Комфортность оказания услуги», который оценили в 3,43 балла.

**4. 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 различных документов (процедур)** | **1** | **3** | **4** | **5** | **8** | **9** | **10** | **12** | **16** |
| *минимальное значение* | 1 | 5 | 18 | 2 | 2 | 2 | 12 | 8 | 2 |
| *среднее значение* | 4 | 10 | 22 | 2 | 7 | 11 | 14 | 15 | 3 |
| *максимальное значение* | 12 | 18 | 25 | 2 | 19 | 20 | 15 | 30 | 3 |
| *модальное значение[[104]](#footnote-104)* | 3 | 5 | 18 | 2 | 3 | 20 | 12 | 8 | 3 |

Согласно данным табл. 4 наибольшее количество документов предоставляли респонденты, обратившиеся за получением муниципальных услуг «Заключение договора бесплатной передачи в собственность граждан занимаемого ими жилого помещения в муниципальном жилищном фонде (приватизация)» (максимум – 25, как правило - 18) и «Предоставление земельных участков для индивидуального жилищного строительства» (как правило – 20).

Также очень большой пакет документов пришлось предоставлять заявителям по услуге «Подготовка и выдача разрешения на строительство индивидуальных жилых домов» (до 30 документов, как правило – 8).

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

* Выдача справки об использовании (неиспользовании) гражданином права на приватизацию жилых помещений (2);
* Подготовка и утверждение градостроительного плана земельного участка в виде отдельного документа(3).

Большинству заявителей (79,6%) удалось сдать документы с первого раза. Причиной, по которой документы не принимали с первого раза, респонденты назвали «был представлен неполный комплект необходимых документов». Проблемы возникали при обращении практически за всеми услугами, за исключением «Прием заявлений, постановка на учет и зачисление детей в образовательные учреждения, реализующие основную образовательную программу дошкольного образования (детские сады)», «Выдача справки об использовании (неиспользовании) гражданином права на приватизацию жилых помещений», «Предоставление в собственность граждан земельных участков для ведения садоводства, огородничества и дачного хозяйства», «Подготовка и утверждение градостроительного плана земельного участка в виде отдельного документа».

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

По результатам проведенного исследования определено среднее фактическое количество обращений заявителей в различные инстанции и учреждения для получения муниципальной услуги (табл. 5).

Таблица 5 - Количество обращений в инстанции (учреждения)

| **Количество различных инстанций (учреждений)** | **1** | **3** | **4** | **5** | **8** | **9** | **10** | **12** | **16** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| *минимальное значение* | 1 | 3 | 4 | 1 | 1 | 1 | 4 | 3 | 1 |
| *среднее значение* | 2 | 4 | 6 | 1 | 3 | 4 | 5 | 4 | 1 |
| *максимальное значение* | 4 | 6 | 7 | 1 | 5 | 6 | 6 | 6 | 1 |
| *модальное значение* | 1 | 3 | 7 | 1 | 1 | 1 | 4 | 3 | 1 |

Максимальное количество инстанций (7) пришлось посетить заявителям, обратившимся за получением услуги «Заключение договора бесплатной передачи в собственность граждан занимаемого ими жилого помещения в муниципальном жилищном фонде (приватизация)». Кроме того, достаточно много пришлось походить по кабинетами респондентам, обратившимся за услугой «Прием заявлений и выдача документов о согласовании переустройства и (или) перепланировки жилого помещения» - максимум 6, как правило – 4.

Необходимость повторных обращений в один и тот же орган отметили только 2% заявителей, все они обратились за получением услуги «Прием заявлений и выдача документов о согласовании переустройства и (или) перепланировки жилого помещения». Среднее количество обращений составило – 2 раза.

Всего лишь 2% опрошенных знает о существующем запрете органам власти требовать с граждан, получающих услуги, информацию и документы, которые имеются в других органах власти.

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

Временные затраты на получение муниципальных услуг представлены в таблице 6.

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

| **Срок получения услуги** | **1** | **3** | **4** | **5** | **8** | **9** | **10** | **12** | **16** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Нормативное значение | 30 | 42[[105]](#footnote-105) | 84[[106]](#footnote-106) | 14 | 126 | -[[107]](#footnote-107) | - | - | - |
| *минимальное значение* | 1 | 30 | 60 | 1 | 1 | 2 | 30 | 30 | 3 |
| *среднее значение* | 8 | 70 | 85 | 1 | 57 | 106 | 45 | 70 | 10 |
| *максимальное значение* | 30 | 150 | 120 | 2 | 150 | 180 | 60 | 160 | 14 |
| *модальное значение* | 2 | 30 | 80 | 1 | 7 | 120 | 30 | 60 | 3 |

Факты превышения нормативного срока предоставления зафиксированы по услугам:

- Прием заявлений, документов, а также постановка граждан на учет в качестве нуждающихся в жилых помещениях (до 3,57 раз);

- Заключение договора бесплатной передачи в собственность граждан занимаемого ими жилого помещения в муниципальном жилищном фонде (приватизация) (до 1,43 раза);

- Предоставление в собственность граждан земельных участков для ведения садоводства, огородничества и дачного хозяйства (до 1,2 раза).

В соответствии с Указом Президента Российской Федерации от 07.05.2012 №601 «Об основных направлениях совершенствования системы государственного управления» время ожидания в очереди при обращении за получением государственных и муниципальных услуг (за результатом их предоставления не должно превышать 15 минут.

Среднее фактическое значение показателя «Временные затраты на ожидание в очереди для подачи документов» составило 13,37 минуты, для получения результата услуги – 11,8 минуты (табл. 7).

Таблица 7 - Временные затраты на ожидание в очереди для подачи документов

| **Временные затраты на ожидание в очереди для подачи документов** | **1** | **3** | **4** | **5** | **8** | **9** | **10** | **12** | **16** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| ***Для подачи документов*** | | | | | | | | | |
| *минимальное значение* | 10 | 10 | 10 | 10 | 10 | 10 | 10 | 10 | 10 |
| *среднее значение* | 13 | 12 | 14 | 10 | 14 | 15 | 13 | 13 | 13 |
| *максимальное значение* | 20 | 15 | 15 | 10 | 15 | 20 | 15 | 15 | 15 |
| *модальное значение* | 15 | 10 | 15 | 10 | 15 | 15 | 10 | 15 | 15 |
| ***Для получения результата*** | | | | | | | | | |
| *минимальное значение* | 5 | 15 | 5 | 5 | 5 | 10 | 15 | 5 | 10 |
| *среднее значение* | 12 | 17 | 13 | 7 | 10 | 14 | 15 | 12 | 12 |
| *максимальное значение* | 15 | 20 | 20 | 10 | 15 | 15 | 15 | 20 | 15 |
| *модальное значение* | 15 | 15 | 10 | 5 | 10 | 15 | 15 | 15 | 10 |

Имеют место отдельные факты превышения нормативно установленного времени ожидания в очереди по следующим услугам:

* Прием заявлений, постановка на учет и зачисление детей в образовательные учреждения, реализующие основную образовательную программу дошкольного образования (детские сады);
* Прием заявлений, документов, а также постановка граждан на учет в качестве нуждающихся в жилых помещениях;
* Заключение договора бесплатной передачи в собственность граждан занимаемого ими жилого помещения в муниципальном жилищном фонде (приватизация);
* Предоставление земельных участков для индивидуального жилищного строительства;
* Подготовка и выдача разрешения на строительство индивидуальных жилых домов.

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

Административными регламентами установлено, что все муниципальные услуги, по которым проводился мониторинг, предоставляются бесплатно.

Фактическое значение финансовых затрат заявителей по исследуемым услугам представлено в таблице 8.

Таблица 8 – Сумма официальных расходов на получение услуги, руб.

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Сумма расходов** | **1** | **3** | **4** | **5** | **8** | **9** | **10** | **12** | **16** |
| *минимальное значение* | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1000 | 0 | 200 |
| *среднее значение* | 0 | 0 | 3167 | 67 | 92 | 400 | 1500 | 583 | 200 |
| *максимальное значение* | 0 | 0 | 5000 | 200 | 230 | 1000 | 2000 | 2000 | 200 |
| *модальное значение* | 0 | 0 | 5000 | 0 | 0 | 0 | 1000 | 0 | 200 |

Согласно результатам исследования, по ряду услуг заявители несли финансовые затраты. Исключение составили такие услуги как:

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

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

Наибольшие затраты понесли заявители, обратившиеся за получением услуги «Заключение договора бесплатной передачи в собственность граждан занимаемого ими жилого помещения в муниципальном жилищном фонде (приватизация)» - как правило, 5 000 руб.

В отличие от 2013 года, никто из заявителей не обращался к услугам посредников.

Фактов мотивирования чиновников в 2014 году не выявлено.

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

В среднем 67,3% опрошенных указали, что у них не возникло затруднений при получении рассматриваемых муниципальных услуг. Среди остальных наибольшие нарекания вызвали сложности, связанные с:

- хождением по многим кабинетам, учреждениям (28,6%);

- требованием избыточных документов, сведений (6,1%);

- дороговизной услуг (4,1%);

- сложностью заполнения официальных форм (бланков) – 2%.

Заявители указали, что при получении услуг в будущем наибольшее значение для них будут иметь:

- сокращение числа требуемых документов (28,6%);

- сокращение срока предоставления услуги (18,4%);

- сокращение количества обращений в орган власти (6,1%);

- уменьшение стоимости услуги (8,2%);

- удобство графика работы учреждения (2%);

- упрощение заполнения запросов, официальных бланков (2%).

В качестве этапа, на котором у заявителей возникают основные сложности при получении услуг, 28,6% респондентов назвали этап прохождения документов в органе. По 2% респондентов испытали сложности на этапе сбора необходимых для получения услуги документов и подачи документов в орган. Большинство – 81,6% назвали самым сложным этап получения результата услуги.

**6. Общая оценка муниципальных услуг**

На вопрос «Удовлетворены ли Вы качеством и доступностью предоставления муниципальной услуги?» дали утвердительный ответ 95,9% опрошенных, что является высоким показателем, однако это ниже значения данного показателя в 2013 году - 100% опрошенных, (табл. 9).

Таблица 9– Общий уровень удовлетворенности, %

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Номер услуги** | **1** | **3** | **4** | **5** | **8** | **9** | **10** | **12** | **16** |
| **2014** | 100 | 66,7 | 100 | 66,7 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 |
| **2013** | 100 | - | 100 | 100 | 100 | 100 | - | 100 | - |

*Интегральный* *уровень качества и доступности муниципальных услуг составил 76,63%* что свидетельствует о невысоком качестве предоставления исследуемых муниципальных услуг и значительно ниже значениясоответствующего показателя в ноябре 2013 года - *90,75%* (табл. 10). Снижение интегрального уровня качества и доступности произошло по всем муниципальным услугам.

Таблица 10 – Интегральный уровень качества и доступности услуг, %

| **Номер услуги** | 1 | 3 | 4 | 5 | 8 | 9 | 10 | 12 | 16 |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **2014** | 78,57 | 71,42 | 73,73 | 80,0 | 75,11 | 71,88 | 73,75 | 78,08 | 85,5 |
| **2013** | 96,95 | - | 74,90 | 100,0 | 99,5 | 88,75 | - | 93,83 | - |
| прирост/ снижение | -18,38 | - | -1,17 | -20 | -24,39 | -16,87 | - | -15,75 | - |

На вопрос «Устраивают ли Вас условия ведения приема посетителей в органе местного самоуправления, где Вы получали данную услугу?» однозначно положительно ответили 46,9% опрошенных. Ещё 51% респондентов указали, что условия приема их «скорее устраивают. 2% указали, что условия приема их «скорее не устраивают».

С жалобами на качество муниципальных услуг за последние 6 лет опрошенные не обращались.

Никто из опрошенных не получал данную услугу ранее, соответственно они не смогли оценить динамику качества и доступности предоставления услуг.

В целях повышения уровня удовлетворенности заявителей может быть рекомендовано:

1. Утверждение и размещение на официальных сайтах органов местного самоуправления административных регламентов предоставления муниципальных услуг.

2. Повышение уровня качества и доступности предоставления муниципальных услуг, в том числе за счет организации предоставления большинства услуг в МФЦ.

3. Снижение количества документов, предоставляемых лично заявителем, за счет организации межведомственного взаимодействия.

4. Сокращение общих сроков предоставления муниципальных услуг.

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

6. Обеспечение возможности получения заявителем муниципальных услуг в электронной форме.

Приложение 32  
Результаты мониторинга качества и доступности муниципальных услуг в Тогучинском районе

|  |  |
| --- | --- |
| **Место проведения опроса:** | Администрация Тогучинского района  Администрация г. Тогучина |
| **Общее количество опрошенных:** | 65 |

В соответствии с Описанием объекта закупки в период с 16.10 по 16.11.2014 был проведен мониторинг качества предоставления муниципальных услуг по перечню, согласованному с Заказчиком.

Исследование проводилось путем опроса получателей услуг непосредственно в точках предоставления услуг – органах местного самоуправления Тогучинского района и г. Тогучина.

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

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

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) Заключение договора бесплатной передачи в собственность граждан занимаемого ими жилого помещения в муниципальном жилищном фонде (приватизация).

5) Предоставление в собственность граждан земельных участков для ведения садоводства, огородничества и дачного хозяйства.

6) Предоставление земельных участков для индивидуального жилищного строительства.

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

8) Подготовка и выдача разрешения на строительство индивидуальных жилых домов.

9) Подготовка и выдача разрешения на ввод индивидуальных жилых домов в эксплуатацию.

10) Присвоение, изменение и аннулирование адресов объектов недвижимости.

Наиболее востребованными услугами в период мониторинга были услуги «Предоставление в собственность граждан земельных участков для ведения садоводства, огородничества и дачного хозяйства» (24,6%) и «Заключение договора бесплатной передачи в собственность граждан занимаемого ими жилого помещения в муниципальном жилищном фонде (приватизация)» (16,9% опрошенных).

В ходе исследования определено, что все респонденты получили положительное решение по результатам рассмотрения обращения за муниципальной услугой.

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

В соответствии с п. 1 ч. 1 ст. 6 Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» (далее – Федеральный закон № 210-ФЗ) органы, предоставляющие муниципальные услуги, обязаны предоставлять муниципальные услуги в соответствии с административными регламентами.

В соответствии с пунктом «г» части 1 статьи 13 Федерального закона от 09.02.2009 №8-ФЗ (ред. от 28.12.2013) «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления» административные регламенты, стандарты государственных и муниципальных услуг относятся к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления, подлежащей обязательному размещению указанными органами в сети «Интернет».

В информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» доступны для ознакомления всем заинтересованным лицам административные регламенты муниципальных услуг:

* Тогучинского района на официальном сайте Администрации района (http://toguchin.org/);
* г. Тогучин на официальном сайте Администрации г. Тогучин ([http://www.admtog.ru/](http://kochenev.ru/)).

На основании имеющихся данных Консультантом проведен анализ соблюдения требований законодательства. Данные о наличии административных регламентов по исследуемым муниципальным услугам представлены в табл. 1.

Таблица 1 - Перечень административных регламентов предоставления муниципальных услуг, подлежащих мониторингу

| **№ п/п** | **Наименование услуги** | **Реквизиты нормативных правовых актов об утверждении административного регламента** |
| --- | --- | --- |
| 1. | Прием заявлений, постановка на учет и зачисление детей в образовательные учреждения, реализующие основную образовательную программу дошкольного образования (детские сады) | Постановление администрации Тогучинского района от 18.02.2014 № 199 |
| 2 | Предоставление жилых помещений по договорам социального найма | Постановление администрации города Тогучина от 31.07.2014 № 353 |
| 3 | Прием заявлений, документов, а также постановка граждан на учет в качестве нуждающихся в жилых помещениях | постановлению администрации  города Тогучина от 31.07.2014 № 345 |
| 4 | Заключение договора бесплатной передачи в собственность граждан занимаемого ими жилого помещения в муниципальном жилищном фонде (приватизация) | Постановление администрации города Тогучина от 31.07.2014 № 349 |
| 5 | Выдача справки об использовании (неиспользовании) гражданином права на приватизацию жилых помещений | Административный регламент не выявлен |
| 6 | Предоставление в аренду имущества муниципальной казны без проведения торгов | Постановление администрации Тогучинского района от 29.04.2013 года № 569 |
| 7 | Выдача сведений из реестра муниципального имущества | Постановление администрации Тогучинского района от 15.04.2013 года № 481 |
| 8 | Предоставление в собственность граждан земельных участков для ведения садоводства, огородничества и дачного хозяйства | Постановление администрации Тогучинского района от  20.02.2014 № 229 |
| 9 | Предоставление земельных участков для индивидуального жилищного строительства[[108]](#footnote-108) | Постановление администрации Тогучинского района от 19.05.2014 № 658 |
| 10 | Прием заявлений и выдача документов о согласовании переустройства и (или) перепланировки жилого помещения | Постановление администрации города Тогучина от 31.07.2014 № 346 |
| 11 | Принятие документов, а также выдача решений о переводе или об отказе в переводе жилого помещения в нежилое помещение | Постановление администрации города Тогучина от 28.12.2011г. № 402 |
| 12 | Подготовка и выдача разрешения на строительство индивидуальных жилых домов | Постановление администрации Тогучинского района от 20.02.2014 № 230 |
| 13 | Подготовка и выдача разрешения на ввод индивидуальных жилых домов в эксплуатацию | Постановление администрации Тогучинского района от 20.02.2014 № 228 |
| 14 | Присвоение, изменение и аннулирование адресов объектов недвижимости | Постановление администрации города Тогучина от 31.07.2014 № 348 |
| 15 | Выдача разрешения на установку рекламных конструкций, аннулирование таких разрешений | Постановление администрации Тогучинского района от 24.01.2014 № 106 |
| 16 | Подготовка и утверждение градостроительного плана земельного участка в виде отдельного документа | Постановление администрации Тогучинского района от 20.02.2014 № 232 |

Как следует из данных таблицы 1, административные регламенты утверждены по 15 услугам из 16.

По экспертной оценке «Выдача справки об использовании (неиспользовании) гражданином права на приватизацию жилых помещений» не является муниципальной услугой. Если данные сведения предоставляются органом местного самоуправления, то они должны предоставляться по каналам межведомственного взаимодействия. В случае, если справка предоставляется муниципальной организацией, то такая услуга может быть отнесена к услугам, необходимым и обязательным для получения муниципальной услуги. Соответственно, отсутствие административного регламента по предоставлению сведений (выдаче справки) об использовании (неиспользовании) гражданином права на приватизацию жилых помещений не расценивалось, как нарушение.

Таким образом, уровень регламентации в Тогучинском районе, по исследуемым услугам составляет 100% (15 из 15).

Выборочный анализ качества административных регламентов позволил выявить следующие недостатки:

- некорректно указываются услуги, необходимые и обязательные для получения муниципальной услуги.

В частности, в административном регламенте предоставления муниципальной услуги по предоставлению в собственность граждан земельных участков для ведения садоводства, огородничества и дачного хозяйства в качестве услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления муниципальной услуги, указаны:

- «Государственная услуга по выдаче выписки из Единого государственного реестра юридических лиц»;

- «Государственная услуга по выдаче кадастрового паспорта земельного участка» (предоставление сведений, содержащихся в ГКН).

В соответствии с требованиями Федерального закона от 27.07.2010 №210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», к услугам, необходимым и обязательным для предоставления государственных и муниципальных услуг являются услуги, предоставляемые организациями, участвующими в предоставлении государственных и муниципальных услуг. Перечень должен включать услуги, оказываемые всеми организациями вне зависимости от их организационно-правовой формы, в том числе бюджетными учреждениями, автономными учреждениями, казенными учреждениями субъекта Российской Федерации, государственными унитарными предприятиями субъекта Российской Федерации, организациями, подведомственными федеральным органам исполнительной власти, органам местного самоуправления, организациями иных организационно-правовых форм. Перечень не должен включать услуги, предоставляемые непосредственно органами государственной власти и органами местного самоуправления, поскольку такие услуги являются, соответственно, государственными и муниципальными услугами.[[109]](#footnote-109)

Вышеперечисленные услуги предоставляются органами власти, соответственно, не являются услугами, предоставляемыми организациями и не могут быть отнесены к услугам необходимым и обязательным для предоставления муниципальных услуг.

Документы, выдаваемые в результате таких услуг, не подлежат обязательному предоставлению заявителем, и должны запрашиваться по каналам межведомственного взаимодействия.

- по некоторым услугам отсутствует указание на платность/бесплатность услуг необходимых и обязательных для предоставления муниципальных услуг (например, административный регламент предоставления муниципальной услуги по приему заявлений, документов, а также постановке граждан на учет в качестве нуждающихся в жилых помещениях, утвержденный постановлением администрации города Тогучина от 31.07. 2014 г. № 345);

- Постановлением Правительства Российской Федерации от 16.05.2011 № 373 предусмотрено выделение в каждом разделе самостоятельных подразделов. Административные регламенты не содержат подразделов как структурных единиц регламента.

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 Тогучинского района и г. Тогучин.

В ходе проведенного исследования определено, что 64,6%респондентов знакомы с текстом административного регламента, при этом 7,7% опрошенных знакомы хорошо, 56,9% знакомы приблизительно, 35,4% опрошенных не знакомы с текстом административного регламента.

**2. Оценка доступности услуг**

Среднее значение уровня доступности по муниципальным услугам составило 4,51 балла по пятибалльной шкале, что можно оценить как «очень хорошо» (табл. 2). Следует отметить, что уровень доступности несколько повысился по сравнению со значением данного показателя, зафиксированным в ходе мониторинга государственных и муниципальных услуг в 2013 году - 4,41 балла.

Наибольшую оценку доступности заявители дали услугам «Прием заявлений, постановка на учет и зачисление детей в образовательные учреждения, реализующие основную образовательную программу дошкольного образования (детские сады)» (4,97 балла) и «Предоставление жилых помещений по договорам социального найма» (4,88 балла).

Наименьшую оценку (3,63 балла) заявители дали услуге «Прием заявлений и выдача документов о согласовании переустройства и (или) перепланировки жилого помещения».

Менее всего респонденты удовлетворены показателем «Получение информации о стадии рассмотрения обращения», который оценили в 4,25 балла.

Таблица 2 - Уровень доступности муниципальных услуг

| **Подкритерий доступности услуг** | **1** | **2** | **3** | **4** | **8** | **9** | **10** | **12** | **13** | **14** | **Среднее значение** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Доступность информации о порядке предоставления услуги | 5 | 5 | 4,86 | 4,36 | 4,94 | 4,4 | 4 | 4,33 | 4,6 | 4,57 | 4,68 |
| Полнота и понятность предоставленной информации | 5 | 5 | 4,86 | 4 | 4,75 | 4 | 3,5 | 4 | 4,4 | 4,57 | 4,49 |
| Удобство графика работы | 5 | 4,5 | 4,57 | 3,91 | 5 | 4,8 | 3,5 | 4,67 | 4,8 | 4,71 | 4,63 |
| Получение информации о стадии рассмотрения обращения | 4,86 | 5 | 4,43 | 3,36 | 4,63 | 3,6 | 3,5 | 4 | 4,2 | 4,57 | 4,25 |
| ***Среднее значение*** | **4,97** | **4,88** | **4,68** | **3,91** | **4,83** | **4,20** | **3,63** | **4,25** | **4,50** | **4,61** | **4,51** |

Здесь и далее по Тогучинскому району применяется следующая кодификация услуг:

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

*(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) Заключение договора бесплатной передачи в собственность граждан занимаемого ими жилого помещения в муниципальном жилищном фонде (приватизация)*

*(8) Предоставление в собственность граждан земельных участков для ведения садоводства, огородничества и дачного хозяйства.*

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

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

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

*(13) Подготовка и выдача разрешения на ввод индивидуальных жилых домов в эксплуатацию.*

*(14) Присвоение, изменение и аннулирование адресов объектов недвижимости*

**3. Оценка уровня качества услуг**

Среднее значение уровня качества по муниципальным услугам составило 4,66 балла, что можно оценить как «очень хорошо» (табл. 3).

Таблица 3 - Уровень качества муниципальных услуг

| **Подкритерий качества услуг** | **1** | **2** | **3** | **4** | **8** | **9** | **10** | **12** | **13** | **14** | **Среднее значение** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Вежливость сотрудников, предоставляющих услугу | 4,86 | 5 | 4,86 | 4,27 | 4,69 | 4,4 | 4 | 4,67 | 4,8 | 4,71 | 4,63 |
| Комфортность оказания услуги | 5 | 5 | 4,86 | 4,18 | 5 | 4,2 | 4 | 4,67 | 4,6 | 4,71 | 4,68 |
| Качество оказания услуги (точность и правильность заполнения документов сотрудниками) | 5 | 5 | 4,86 | 4,36 | 4,88 | 4 | 4 | 4,67 | 4,6 | 4,71 | 4,66 |
| ***Среднее значение*** | **4,95** | **5** | **4,86** | **4,27** | **4,86** | **4,20** | **4** | **4,67** | **4,67** | **4,71** | **4,66** |

Оценка качества муниципальных услуг в целом повысилась по сравнению со значением данного показателя, зафиксированным в ходе мониторинга государственных и муниципальных услуг в ноябре 2013 года – 4,38 балла.

Максимально высокую оценку качества (5 баллов) заявители выставили по услуге «Предоставление жилых помещений по договорам социального найма». Высокую оценку (4,95 балла) получила также услуга «Прием заявлений, постановка на учет и зачисление детей в образовательные учреждения, реализующие основную образовательную программу дошкольного образования (детские сады)».

Самую низкую оценку качества (4 балла) получила услуга «Заключение договора бесплатной передачи в собственность граждан занимаемого ими жилого помещения в муниципальном жилищном фонде (приватизация)».

**4. 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 документов** | **1** | **2** | **3** | **4** | **8** | **9** | **10** | **12** | **13** | **14** |
| среднее значение | 6 | 13 | 13 | 26 | 3 | 16 | 16 | 8 | 6 | 7 |
| модальное значение | 6 | 12 | 12 | 26 | 3 | 10 | 14 | 8 | 6 | 7 |
| минимальное значение | 5 | 12 | 10 | 20 | 2 | 10 | 14 | 8 | 6 | 5 |
| максимальное значение | 6 | 14 | 15 | 30 | 5 | 22 | 18 | 9 | 7 | 10 |

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

- Заключение договора бесплатной передачи в собственность граждан занимаемого ими жилого помещения в муниципальном жилищном фонде (приватизация) (от 20 до 30);

- Предоставление земельных участков для индивидуального жилищного строительства (от 10 до 22).

Наименьшее количество документов (от 2 до 5) зафиксировано по услуге «Предоставление в собственность граждан земельных участков для ведения садоводства, огородничества и дачного хозяйства».

Лишь 4,6% опрошенных знает о существующем запрете органам власти требовать с граждан, получающих услуги, информацию и документы, которые имеются в других органах власти.

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

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** | **1** | **2** | **3** | **4** | **8** | **9** | **10** | **12** | **13** | **14** |
| среднее значение | 2 | 5 | 5 | 7 | 1 | 4 | 6 | 2 | 2 | 2 |
| модальное значение | 2 | 3 | 5 | 7 | 1 | 4 | 5 | 2 | 2 | 2 |
| минимальное значение | 2 | 3 | 4 | 5 | 1 | 2 | 5 | 2 | 2 | 2 |
| максимальное значение | 3 | 6 | 6 | 8 | 2 | 6 | 6 | 3 | 3 | 3 |

Наибольшее количество инстанций для сбора документов (от 5 до 8) заявители указали по услуге «Заключение договора бесплатной передачи в собственность граждан занимаемого ими жилого помещения в муниципальном жилищном фонде (приватизация)».

Наименьшее количество инстанций (от 1 до 2), пришлось пройти респондентам, обратившимся за получением услуги «Предоставление в собственность граждан земельных участков для ведения садоводства, огородничества и дачного хозяйства».

Дважды в один и тот же орган пришлось обращаться 9,2 % от общего числа опрошенных респондентов, по услугам «Заключение договора бесплатной передачи в собственность граждан занимаемого ими жилого помещения в муниципальном жилищном фонде (приватизация)» и «Прием заявлений и выдача документов о согласовании переустройства и (или) перепланировки жилого помещения».

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

Временные затраты на получение муниципальных услуг представлены в таблице 6.

Таблица 6 - Уровень временных издержек заявителей при получении муниципальной услуги, календарных дней

| **Срок получения услуги** | **1** | **2** | **3** | **4** | **8** | **9** | **10** | **12** | **13** | **14** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| ***нормативное значение*** | ***32[[110]](#footnote-110)*** | ***45*** | ***36*** | ***60*** | ***14*** | ***63[[111]](#footnote-111)*** | ***48*** | ***10*** | ***11*** | ***25*** |
| среднее значение | 2 | 3 | 5 | 95 | 3 | 44 | 18 | 3 | 2 | 2 |
| модальное значение | 2 | 3 | 4 | 100 | 1 | 2 | 15 | 3 | 2 | 2 |
| минимальное значение | 1 | 3 | 3 | 10 | 1 | 2 | 15 | 3 | 1 | 1 |
| максимальное значение | 2 | 3 | 7 | 150 | 14 | 120 | 20 | 3 | 3 | 3 |

Как показывает информация, представленная в табл. 6, превышаются нормативные сроки по услугам:

- «Заключение договора бесплатной передачи в собственность граждан занимаемого ими жилого помещения в муниципальном жилищном фонде (приватизация)» (в отдельных случаях до 2,5 раз);

- «Предоставление земельных участков для индивидуального жилищного строительства» (до 2 –х раз максимально).

Среднее фактическое значение показателя «Временные затраты на ожидание в очереди для подачи документов» составило 12,35 минуты для подачи документов и 11,32 минуты – для получения результата услуги (табл. 7).

Таблица 7 - Временные затраты заявителей на ожидание в очереди, минут

| **Время ожидания в очереди** | **1** | **2** | **3** | **4** | **8** | **9** | **10** | **12** | **13** | **14** | **по всем услугам** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| ***на подачу документов*** | | | | | | | | | | |  |
| ***нормативное значение*** | ***15*** | ***15*** | ***15*** | ***15*** | ***15*** | ***15*** | ***15*** | ***15*** | ***15*** | ***15*** |  |
| среднее значение | 10 | 13 | 13 | 14 | 13 | 11 | 15 | 13 | 11 | 12 | **12,35** |
| модальное значение | 15 | 10 | 15 | 15 | 10 | 10 | 15 | 15 | 10 | 15 | **15** |
| минимальное значение | 5 | 10 | 10 | 10 | 5 | 10 | 15 | 10 | 5 | 2 | **2** |
| максимальное значение | 15 | 15 | 15 | 15 | 20 | 15 | 15 | 15 | 15 | 15 | **20** |
| ***для получения результата*** | | | | | | | | | | |  |
| ***нормативное значение*** | ***15*** | ***15*** | ***15*** | ***15*** | ***15*** | ***15*** | ***15*** | ***15*** | ***15*** | ***15*** |  |
| среднее значение | 9 | 11 | 12 | 12 | 11 | 14 | 13 | 15 | 10 | 10 | **11,32** |
| модальное значение | 10 | 7 | 10 | 10 | 10 | 15 | 10 | 15 | 10 | 10 | **10** |
| минимальное значение | 5 | 7 | 5 | 10 | 5 | 10 | 10 | 15 | 5 | 5 | **5** |
| максимальное значение | 15 | 15 | 20 | 20 | 20 | 15 | 15 | 15 | 15 | 15 | **20** |

Ни по одной услуге не было отмечено превышение нормативного значения времени ожидания заявителя в очереди на подачу документов. Максимальное значение времени ожидания заявителя в очереди для получения результата услуги незначительно превышено (на 5 минут) по услугам:

- Прием заявлений, документов, а также постановка граждан на учет в качестве нуждающихся в жилых помещениях;

- Заключение договора бесплатной передачи в собственность граждан занимаемого ими жилого помещения в муниципальном жилищном фонде (приватизация);

- Предоставление в собственность граждан земельных участков для ведения садоводства, огородничества и дачного хозяйства.

Во всех административных регламентах по исследуемым услугам указано время ожидания заявителя в очереди при подаче документов и при получении результата услуги 15 минут. Фактически данное требование выполняется по времени ожидания в очереди при подаче документов и при получении результата услуги.

Временные затраты заявителей на ожидание в очереди несущественно возросли по сравнению с результатами мониторинга, проведенного в октябре 2013 года – тогда они составили 8,3 минуты и 9,07 минуты соответственно. Максимальное время ожидания, отмеченное хотя бы одним заявителем – 20 минут.

***4.4. Уровень финансовых издержек***

Официальные затраты заявителей на получение услуг представлены в табл. 8.

Таблица 8 – Сумма официальных расходов на получение услуги, руб.

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Финансовые затраты** | **1** | **2** | **3** | **4** | **8** | **9** | **10** | **12** | **13** | **14** |
| среднее значение | 0 | 0 | 0 | 2109 | 0 | 0 | 1750 | 0 | 0 | 0 |
| модальное значение | 0 | 0 | 0 | 2000 | 0 | 0 | 1500 | 0 | 0 | 0 |
| минимальное значение | 0 | 0 | 0 | 1200 | 0 | 0 | 1500 | 0 | 0 | 0 |
| максимальное значение | 0 | 0 | 0 | 3500 | 0 | 0 | 2000 | 0 | 0 | 0 |

Как следует из данных табл. 8, достаточно существенные затраты были отмечены по следующим услугам:

- Заключение договора бесплатной передачи в собственность граждан занимаемого ими жилого помещения в муниципальном жилищном фонде (приватизация) (от 1200 до 3500);

- Предоставление земельных участков для индивидуального жилищного строительства (от 1500 до 2000).

По услуге «Заключение договора бесплатной передачи в собственность граждан занимаемого ими жилого помещения в муниципальном жилищном фонде (приватизация)», респондентами были отмечены затраты на услуги сторонних организаций (посредников), которые составили от 8000 до 10000 рублей.

В ходе мониторинга фактов мотивирования чиновников и (или) обращения к посредникам не выявлено.

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

В среднем 60% опрошенных указали, что у них не возникло затруднений при получении рассматриваемых муниципальных услуг (в октябре 2013 года - 43,5%).

Среди остальных респондентов наибольшее недовольство вызывает необходимость хождения по многим кабинетам (27,7% опрошенных), а также сложность заполнения официальных бланков (20%), требование избыточных документов (12,3%), неудобный режим работы учреждений и дороговизна услуг (пошлин, платежей) (1,5%).

В качестве этапов, на которых у заявителей возникают основные сложности при получении услуг, 78,5% респондентов назвали этап сбора необходимых документов, этап получения результатов услуги – 49,2%, а также этап прохождения документов в органе – 20%. 1,5% респондентов отметили, что не испытывали трудностей при получении услуг.

Основным направлением повышения качества и доступности муниципальных услуг заявители видят в:

- сокращении числа требуемых документов и срока предоставления услуги (23,1% и 20% соответственно);

- упрощении заполнения запросов, официальных бланков (18,5%);

- получении информации о стадии рассмотрения обращения (9,2%);

- удобстве графика работы учреждения и сокращении количества обращений в орган власти и иные учреждения (6,2%);

- улучшении территориальной доступности органа власти (3,1%);

- уменьшении стоимости услуг (1,5%).

**6. Общая оценка муниципальных услуг**

На вопрос «Удовлетворены ли Вы качеством и доступностью предоставления муниципальной услуги?» 73,8% дали утвердительный ответ, 26,2% опрошенных скорее довольны качеством и доступностью.

Интегральный уровень качества и доступности муниципальных услуг составил 90,37%, что несколько выше, чем в 2013 году (87,9%) (табл. 9)

Таблица 9 - Интегральный уровень качества и доступности услуг, %

| **Номер услуги** | **1** | **2** | **3** | **4** | **8** | **9** | **10** | **12** | **13** | **14** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Октябрь 2013** | 100 | 84,9 | 89,4 | 78,3 | 88,8 | 89,2 | 88,6 | - |  | 91,8 |
| **Октябрь 2014** | 99,2 | 98,6 | 95,1 | 81,3 | 96,8 | 84,0 | 75,7 | 88,6 | 91,4 | 93,0 |

На вопрос «Устраивают ли Вас условия ведения приема посетителей в органе местного самоуправления, где Вы получали данную услугу?» однозначно положительно ответили 73,8% опрошенных. Ещё 26,2% респондентов указали, что условия приема их «скорее устраивают».

С жалобами на качество муниципальных услуг в последние 6 лет опрошенные не обращались.

6,2% опрошенных обращались за аналогичными услугами ранее, большинство таковых (4,6% опрошенных) посчитало, что качество услуг скорее улучшилось, еще 1,5% указали, что качество услуг осталось без изменений.

В целях повышения данного показателя может быть рекомендовано следующее:

1. Организация предоставления муниципальных услуг в МФЦ;

2. Внесение изменений в административные регламенты в целях исключения норм, противоречащих законодательству, в частности – по перечням услуг, необходимых и обязательных для предоставления муниципальных услуг, а также по вопросам платности таких услуг.

Приложение 33  
Результаты мониторинга качества и доступности муниципальных услуг в Убинском районе

|  |  |
| --- | --- |
| **Место проведения опроса:** | Администрация Убинского района  Администрация Убинского сельсовета |
| **Общее количество опрошенных:** | 25 |

В соответствии с Описанием объекта закупки в период с 16.10 по 16.11.2014 был проведен мониторинг качества предоставления муниципальных услуг по перечню, согласованному с Заказчиком.

Исследование проводилось путем опроса получателей услуг непосредственно в точках предоставления услуг – органах местного самоуправления Убинского района и Убинского сельсовета.

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

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

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. Заключение договора бесплатной передачи в собственность граждан занимаемого ими жилого помещения в муниципальном жилищном фонде (приватизация);

5. Выдача справки об использовании (неиспользовании) гражданином права на приватизацию жилых помещений;

6. Выдача сведений из реестра муниципального имущества;

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

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

Наиболее востребованными муниципальными услугами были услуги «Подготовка и выдача разрешения на строительство индивидуальных жилых домов» (28% опрошенных) и «Выдача справки об использовании (неиспользовании) гражданином права на приватизацию жилых помещений» (20% опрошенных).

Также достаточно высокий уровень востребованности зафиксирован по услуге «Прием заявлений, документов, а также постановка граждан на учет в качестве нуждающихся в жилых помещениях» (16%).

В ходе исследования определено, что все респонденты получили положительное решение по результатам рассмотрения обращения за муниципальной услугой.

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

В соответствии с п. 1 ч. 1 ст. 6 Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» (далее – Федеральный закон № 210-ФЗ) органы, предоставляющие муниципальные услуги, обязаны предоставлять муниципальные услуги в соответствии с административными регламентами.

В соответствии с пунктом «г» части 1 статьи 13 Федерального закона от 09.02.2009 №8-ФЗ (ред. от 28.12.2013) «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления» административные регламенты, стандарты государственных и муниципальных услуг относятся к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления, подлежащей обязательному размещению указанными органами в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

В сети «Интернет» доступны для ознакомления всем заинтересованным лицам административные регламенты муниципальных услуг:

* Убинского района на официальном сайте Администрации района (http://ubinadm.nso.ru/document/reglament/Pages/default.aspx?&&View={835B15AA-EDB0-4492-A8F1-8E261899E2D3});
* Убинского сельсовета на официальном сайте Администрации сельсовета (http://ubinadm.ru/index.php?option=com\_content&view=article&id=27 &Itemid=125).

На основании имеющихся данных Консультантом проведен анализ соблюдения требований законодательства. Данные о наличии административных регламентов по исследуемым муниципальным услугам представлены в табл. 1.

Таблица 1 - Перечень административных регламентов предоставления муниципальных услуг, подлежащих мониторингу

| **№ п/п** | **Наименование услуги** | **Реквизиты нормативных правовых актов об утверждении административного регламента** |
| --- | --- | --- |
| 1. | Прием заявлений, постановка на учет и зачисление детей в образовательные учреждения, реализующие основную образовательную программу дошкольного образования (детские сады) | Постановление администрации Убинского района от 29.05.2013. № 314-па[[112]](#footnote-112) |
| 2. | Предоставление жилых помещений по договорам социального найма | Утвержденный административный регламент не выявлен[[113]](#footnote-113) |
| 3. | Прием заявлений, документов, а также постановка граждан на учет в качестве нуждающихся в жилых помещениях | Утвержденный административный регламент не выявлен[[114]](#footnote-114) |
| 4. | Заключение договора бесплатной передачи в собственность граждан занимаемого ими жилого помещения в муниципальном жилищном фонде (приватизация) | Постановление администрации Убинского сельсовета от 16.04.2012 № 46 |
| 5. | Выдача справки об использовании (неиспользовании) гражданином права на приватизацию жилых помещений | Утвержденный административный регламент не выявлен[[115]](#footnote-115) |
| 6. | Предоставление в аренду имущества муниципальной казны без проведения торгов | Постановление администрации  Убинского района от 29.06.2012 №305-па |
| 7. | Выдача сведений из реестра муниципального имущества | Постановление администрации Убинского сельсовета от 16.04.2012 № 47 |
| 8. | Предоставление в собственность граждан земельных участков для ведения садоводства, огородничества и дачного хозяйства | Утвержденный административный регламент не выявлен[[116]](#footnote-116) |
| 9. | Предоставление земельных участков для индивидуального жилищного строительства | Утвержденный административный регламент не выявлен[[117]](#footnote-117) |
| 10. | Прием заявлений и выдача документов о согласовании переустройства и (или) перепланировки жилого помещения | Постановление администрации Убинского сельсовета от 16.04.2012 № 50 |
| 11. | Подготовка и выдача разрешения на строительство индивидуальных жилых домов | Постановление администрации Убинского сельсовета от 16.04.2012 № 51 |
| 12. | Принятие документов, а также выдача решений о переводе или об отказе в переводе жилого помещения в нежилое помещение | Административный регламент не выявлен |
| 13. | Подготовка и выдача разрешения на ввод индивидуальных жилых домов в эксплуатацию | Постановление администрации Убинского сельсовета от 16.04.2012 № 53 |
| 14. | Присвоение, изменение и аннулирование адресов объектов недвижимости | Постановление администрации Убинского сельсовета от 31.01.2012 № 91 |
| 15. | Выдача разрешения на установку рекламных конструкций, аннулирование таких разрешений | Административный регламент не выявлен |
| 16. | Подготовка и утверждение градостроительного плана земельного участка в виде отдельного документа | Административный регламент не выявлен |
|  | **Общий уровень регламентации** | **50,0%/53,33%** |

Как следует из данных табл. 1, административные регламенты утверждены по 8 услугам из 16[[118]](#footnote-118), т.е. уровень регламентации составляет 50% (8 из 16).

По мнению Консультанта, «Выдача справки об использовании (неиспользовании) гражданином права на приватизацию жилых помещений» не является самостоятельной муниципальной услугой[[119]](#footnote-119), т.к. данная справка необходима заявителю исключительно для получения другой муниципальной услуги – «Заключение договора бесплатной передачи в собственность граждан занимаемого ими жилого помещения в муниципальном жилищном фонде (приватизация)» и, соответственно, должна осуществляться в форме межведомственного запроса. Без учета указанной услуги уровень регламентации составляет 53,33%

Выборочный анализ качества административных регламентов позволил выявить следующие недостатки:

* *отсутствие единообразия при исчислении сроков предоставления услуг* и отдельных административных процедур – в одном и том же муниципальном образовании по одним услугам сроки исчисляются в календарных днях, по другим – в рабочих. Такой подход ухудшает понимание регламентов заявителями;
* в ряде случаев *не указываются услуги, которые являются необходимыми и обязательными* для предоставления муниципальной услуги, а также требования к порядку, размеру и основанию взимания платы за предоставление таких услуг;
* отсутствие *исчерпывающего перечня оснований для приостановления* *предоставления муниципальной услуги*, либо указания на отсутствие таких оснований;
* в составе документов, представляемых заявителем, указываются документы, имеющиеся в распоряжении органов исполнительной власти, органов местного самоуправления (например, разрешение на ввод объекта недвижимости в эксплуатацию), что является нарушением требования пункта 2 части 2 статьи Федерального закона от 27.07.2010 №210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»;
* *отсутствие «разделения» документов*, необходимых для предоставления муниципальных услуг, на документы, предоставляемые

заявителем лично, и документы, находящиеся в распоряжении органов власти и подлежащие получению по каналам межведомственного взаимодействия.

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 имеющихся административных регламентах.

В ходе проведенного исследования определено, что 44,0%респондентов знакомы с текстом административного регламента, при этом 8,0% опрошенных знакомы хорошо, 36,0% знакомы приблизительно, 56,0% опрошенных не знакомы с текстом административного регламента.

**2. Оценка доступности услуг**

Среднее значение уровня доступности по муниципальным услугам составило 4,31 балла по пятибалльной шкале, что можно оценить как «хорошо» (табл. 2). Это выше, чем оценка данного показателя, зафиксированная в ходе мониторинга в ноябре 2013 г. (4,13 балла).

Максимально возможную оценку (5 баллов) заявители дали услугам «Прием заявлений, постановка на учет и зачисление детей в образовательные учреждения, реализующие основную образовательную программу дошкольного образования (детские сады)», «Выдача справки об использовании (неиспользовании) гражданином права на приватизацию жилых помещений» и «Выдача сведений из реестра муниципального имущества».

Наименьшей оценки (3,50 балла) удостоилась услуга «Прием заявлений и выдача документов о согласовании переустройства и (или) перепланировки жилого помещения». Услуги «Предоставление жилых помещений по договорам социального найма» и «Заключение договора бесплатной передачи в собственность граждан занимаемого ими жилого помещения в муниципальном жилищном фонде (приватизация)» получили по 3,75 балла, причем по первым двум услугам показатель доступности ухудшился по сравнению с 2013 годом.

Таблица 2 – Уровень доступности муниципальных услуг

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Подкритерий доступности услуг** | **1** | **2** | **3** | **4** | **5** | **7** | **10** | **12** | **Среднее значение** |
| Доступность информации о порядке предоставления услуги | 5 | 4 | 4,75 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4,57 | **4,52** |
| Полнота и понятность предоставленной информации | 5 | 4 | 4,75 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4,57 | **4,52** |
| Удобство графика работы | 5 | 3,5 | 3,75 | 3,2 | 5 | 5 | 2 | 3,71 | **3,84** |
| Получение информации о стадии рассмотрения обращения | 5 | 3,5 | 4,5 | 3,8 | 5 | 5 | 4 | 4,43 | **4,36** |
| **Среднее значение** | **5,00** | **3,75** | **4,44** | **3,75** | **5,00** | **5,00** | **3,50** | **4,32** | **4,31** |
| **2013** | 4,21 | 4,33 | 3,88 | - | 3,81 | 4,08 | 4,50 | 4,0 | 4,13 |

Здесь и далее по Убинскому району применяется следующая кодификация услуг:

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

*(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) Заключение договора бесплатной передачи в собственность граждан занимаемого ими жилого помещения в муниципальном жилищном фонде (приватизация);*

*(5) Выдача справки об использовании (неиспользовании) гражданином права на приватизацию жилых помещений;*

*(7) Выдача сведений из реестра муниципального имущества;*

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

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

**3. Оценка уровня качества услуг**

Среднее значение уровня качества по муниципальным услугам составило 4,47 балла, что можно оценить как «хорошо» (табл. 3). Это выше, чем оценка данного показателя, зафиксированная в ходе мониторинга в ноябре 2013 года (4,09 балла).

Максимально возможную оценку (5 баллов) заявители дали услугам «Прием заявлений, постановка на учет и зачисление детей в образовательные учреждения, реализующие основную образовательную программу дошкольного образования (детские сады)» и «Выдача сведений из реестра муниципального имущества». Также следует отметить высокий уровень качества услуги «Выдача справки об использовании (неиспользовании) гражданином права на приватизацию жилых помещений» (4,89 балла).

Минимальные оценки по уровню качества заявители дали услугам «Заключение договора бесплатной передачи в собственность граждан занимаемого ими жилого помещения в муниципальном жилищном фонде (приватизация)» (3,93 балла), «Предоставление жилых помещений по договорам социального найма» и «Прием заявлений и выдача документов о согласовании переустройства и (или) перепланировки жилого помещения» (по 4,0 балла).

Таблица 3 – Уровень качества муниципальных услуг

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Подкритерий качества услуг** | **1** | **2** | **3** | **4** | **5** | **7** | **10** | **12** | **Среднее значение** |
| Вежливость сотрудников, предоставляющих услугу | 5 | 4 | 4,75 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4,57 | **4,52** |
| Комфортность оказания услуги | 5 | 4 | 4,75 | 4 | 4,67 | 5 | 4 | 4,29 | **4,4** |
| Качество оказания услуги (точность и правильность заполнения документов сотрудниками) | 5 | 4 | 4,75 | 3,8 | 5 | 5 | 4 | 4,57 | **4,48** |
| **Среднее значение** | **5,00** | **4,00** | **4,75** | **3,93** | **4,89** | **5,00** | **4,00** | **4,48** | **4,47** |
| **2013** | 4,10 | 4,00 | 4,08 | - | 4,08 | 4,33 | 4,00 | 4,11 | 4,09 |

**4. 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 документов** | **1** | **2** | **3** | **4** | **5** | **7** | **10** | **12** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| минимум | 5 | 8 | 9 | 15 | 1 | 1 | 12 | 4 |
| среднее значение | 5 | 9 | 11 | 20 | 1 | 1 | 12 | 10 |
| максимум | 5 | 10 | 14 | 24 | 1 | 1 | 12 | 20 |
| модальное значение[[120]](#footnote-120) | 5 | 8 | 10 | 15 | 1 | 1 | 12 | 4 |

Наименьшее количество документов (1) потребовалось предоставить заявителям, обратившимся за получением муниципальных услуг:

* «Выдача справки об использовании (неиспользовании) гражданином права на приватизацию жилых помещений»;
* «Выдача сведений из реестра муниципального имущества».

Согласно данным табл. 4 наибольшее количество документов (до 24 документов) предоставляли респонденты, обратившиеся за получением услуг:

* «Заключение договора бесплатной передачи в собственность граждан занимаемого ими жилого помещения в муниципальном жилищном фонде (приватизация)» – до 24 документов;
* «Подготовка и выдача разрешения на строительство индивидуальных жилых домов» – до 20 документов.

Также достаточно большие пакеты документов потребовалось представить заявителям по следующим услугам:

* «Прием заявлений, документов, а также постановка граждан на учет в качестве нуждающихся в жилых помещениях» – до 14 документов;
* «Прием заявлений и выдача документов о согласовании переустройства и (или) перепланировки жилого помещения» – до 12 документов;
* «Предоставление жилых помещений по договорам социального найма» – до 10 документов.

Большинству заявителей (64%) удалось сдать документы с первого раза. В качестве причины того, что не удалось сдать документы с первого раза, заявители отметили неполный комплект необходимых документов. Так, проблемы возникали при обращении за услугами:

* «Прием заявлений и выдача документов о согласовании переустройства и (или) перепланировки жилого помещения»;
* «Подготовка и выдача разрешения на строительство индивидуальных жилых домов»;
* «Предоставление жилых помещений по договорам социального найма»;
* «Прием заявлений, документов, а также постановка граждан на учет в качестве нуждающихся в жилых помещениях»;
* «Заключение договора бесплатной передачи в собственность граждан занимаемого ими жилого помещения в муниципальном жилищном фонде (приватизация)».

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

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 инстанций, необходимых для получения услуги

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Количество различных инстанций (учреждений)** | **1** | **2** | **3** | **4** | **5** | **7** | **10** | **12** |
| минимум | 2 | 3 | 3 | 5 | 1 | 1 | 5 | 1 |
| среднее значение | 2 | 4 | 4 | 6 | 1 | 1 | 5 | 3 |
| максимум | 2 | 4 | 5 | 6 | 1 | 1 | 5 | 6 |
| модальное значение[[121]](#footnote-121) | 2 | 3 | 4 | 6 | 1 | 1 | 5 | 2 |

Максимальное количество инстанций, которое заявителям пришлось посетить для получения услуги, отмечено по услугам «Заключение договора бесплатной передачи в собственность граждан занимаемого ими жилого помещения в муниципальном жилищном фонде (приватизация)» и «Подготовка и выдача разрешения на строительство индивидуальных жилых домов» – по 6.

Заявителям не пришлось обращаться никуда, кроме как в орган местного самоуправления, по услугам «Выдача справки об использовании (неиспользовании) гражданином права на приватизацию жилых помещений» и «Выдача сведений из реестра муниципального имущества».

16% опрошенных указали, что им пришлось неоднократно обращаться в один и тот же орган для получения услуг:

* «Заключение договора бесплатной передачи в собственность граждан занимаемого ими жилого помещения в муниципальном жилищном фонде (приватизация)»;
* «Подготовка и выдача разрешения на строительство индивидуальных жилых домов»;
* «Прием заявлений и выдача документов о согласовании переустройства и (или) перепланировки жилого помещения».

100% опрошенных не знает о существующем запрете органам власти требовать с граждан, получающих услуги, информацию и документы, которые имеются в других органах власти.

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

Временные затраты на получение муниципальных услуг по результатам опроса представлены в табл. 6.

Как показывает информация, представленная в табл. 6, выявлены нарушения нормативно установленных сроков предоставления следующих муниципальных услуг:

– «Прием заявлений и выдача документов о согласовании переустройства и (или) перепланировки жилого помещения» до 40 календарных дней (фактическое значение) вместо 20 календарных дней (нормативное значение);

– «Подготовка и выдача разрешения на строительство индивидуальных жилых домов» – до 40 календарных дней (фактическое значение) вместо 30 календарных дней (нормативное значение).

В то же время по некоторым услугам («Прием заявлений, постановка на учет и зачисление детей в образовательные учреждения, реализующие основную образовательную программу дошкольного образования (детские сады)», «Выдача сведений из реестра муниципального имущества») фактические сроки предоставления, указанные респондентами, существенно меньше, чем нормативно установленные значения. Это позволяет сделать вывод о возможности оптимизации порядка предоставления муниципальных услуг путем сокращения сроков их предоставления в административных регламентах, как это рекомендуется правилами разработки и утверждения административных регламентов предоставления государственных услуг[[122]](#footnote-122).

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

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Временные затраты на получение услуги** | **1** | **2[[123]](#footnote-123)** | **3[[124]](#footnote-124)** | **4** | **5[[125]](#footnote-125)** | **7** | **10** | **12** |
| ***Нормативное значение*** | ***30[[126]](#footnote-126)*** | ***н/д*** | ***н/д*** | ***60*** | ***н/д*** | ***15*** | ***20[[127]](#footnote-127)*** | ***30*** |
| минимальное значение | 2 | 4 | 3 | 40 | 1 | 1 | 40 | 5 |
| среднее значение | 2 | 17 | 13 | 52 | 1 | 1 | 40 | 16 |
| максимальное значение | 2 | 30 | 40 | 60 | 1 | 1 | 40 | 40 |
| модальное значение | 2 | 4 | 3 | 50 | 1 | 1 | 40 | 8 |

В соответствии с Указом Президента Российской Федерации от 07.05.2012 №601 «Об основных направлениях совершенствования системы государственного управления» время ожидания в очереди при обращении за получением государственных и муниципальных услуг (за результатом их предоставления) не должно превышать 15 минут.

Среднее фактическое значение показателя «Временные затраты на ожидание в очереди для подачи документов» составило 11,18 минут и 9,44 минут – для получения результата услуги (табл. 7). Это ниже, чем нормативно установленное значение времени ожидания.

В то же время, выявлены факты превышения времени ожидания в очереди по муниципальным услугам «Прием заявлений, документов, а также постановка граждан на учет в качестве нуждающихся в жилых помещениях» (до 30 минут) и «Подготовка и выдача разрешения на строительство индивидуальных жилых домов» - до 20 минут.

Таблица 7 – Временные затраты заявителей на ожидание в очереди, минут

| **Время ожидания** | **1** | **2** | **3** | **4** | **5** | **7** | **10** | **12** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| ***для подачи документов*** | | | | | | | | |
| минимальное значение | 15 | 10 | 10 | 10 | 5 | 2 | 10 | 10 |
| среднее значение | 15 | 10 | 16 | 12 | 7 | 4 | 10 | 14 |
| максимальное значение | 15 | 10 | 30 | 15 | 10 | 5 | 10 | 20 |
| модальное значение | 15 | 10 | 10 | 10 | 5 | 2 | 10 | 10 |
| ***для получения результата*** | | | | | | | | |
| минимальное значение | 15 | 8 | 5 | 5 | 5 | 7 | 10 | 5 |
| среднее значение | 15 | 9 | 8 | 10 | 5 | 11 | 10 | 11 |
| максимальное значение | 15 | 10 | 10 | 15 | 6 | 15 | 10 | 15 |
| модальное значение | 15 | 8 | 5 | 10 | 5 | 7 | 10 | 15 |

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

В соответствии с административными регламентами все муниципальные услуги, по которым проводился мониторинг, предоставляются бесплатно.

В то же время по услугам «Заключение договора бесплатной передачи в собственность граждан занимаемого ими жилого помещения в муниципальном жилищном фонде (приватизация)» и «Прием заявлений и выдача документов о согласовании переустройства и (или) перепланировки жилого помещения» отмечены факты, когда заявители несли затраты, связанные с получением таких услуг (табл. 8).

Таблица 8 – Сумма официальных расходов на получение услуги, руб.

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Финансовые затраты** | **1** | **2** | **3** | **4** | **5** | **7** | **10** | **12** |
| минимальное значение | 0 | 0 | 0 | 1500 | 0 | 0 | 2000 | 0 |
| среднее значение | 0 | 0 | 0 | 2300 | 0 | 0 | 2000 | 0 |
| максимальное значение | 0 | 0 | 0 | 3000 | 0 | 0 | 2000 | 0 |
| модальное значение | 0 | 0 | 0 | 2500 | 0 | 0 | 2000 | 0 |

Наибольшие затраты (3000 руб.) отмечены заявителями по услуге «Заключение договора бесплатной передачи в собственность граждан занимаемого ими жилого помещения в муниципальном жилищном фонде (приватизация)».

Никто из респондентов не указал, что обращался к услугам посредников, что является положительным фактором.

Также в ходе мониторинга не выявлено фактов мотивирования чиновников.

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

44% заявителей не испытывали проблем при получении муниципальных услуг.

Среди остальных респондентов наибольшее недовольство вызывают хождение по многим кабинетам, учреждениям (28,0%), сложность заполнения официальных форм (бланков) (20,0% опрошенных), неудобный режим работы органа власти, предоставляющего услугу (20,0%), дороговизна услуг (пошлин, платежей) (8,0%), а также требование избыточных документов, сведений (4,0%).

Заявители указали, что при получении услуг в будущем наибольшее значение для них будут иметь:

– удобство графика работы учреждения (28,0%);

– сокращение числа требуемых документов (24,0%);

– получение информации о стадии рассмотрения обращения (16,0%);

– упрощение заполнения запросов, официальных бланков (16,0%);

– уменьшение стоимости услуги (12,0%);

– сокращение срока предоставления услуги (30,0% опрошенных);

– улучшение территориальной доступности органа власти;

40,0% опрошенных указали, что их все устраивает «как есть».

32,0% респондентов заявили, что испытывали сложности на этапе сбора необходимых документов, 4,0% опрошенных – на этапе подачи документов в орган, 32,0% - на этапе прохождения документов в органе и 6,7% – при получении результата услуги.

**6. Общая оценка муниципальных услуг**

На вопрос «Удовлетворены ли Вы качеством и доступностью предоставления муниципальной услуги?» дали утвердительный ответ 100% респондентов, что соответствует уровню, отмеченному при проведении мониторинга в ноябре 2013 года, (табл. 9)

Таблица 9 – Общий уровень удовлетворенности, %

| **Уровень удовлетворенности** | **1** | **2** | **3** | **4** | **5** | **7** | **10** | **12** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 2014 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 |
| 2013 | 100 | 100 | 100 | - | 100 | 100 | 100 | 100 |

*Интегральный* *уровень качества и доступности муниципальных услуг* составил 88,28%, что выше среднего значения, отмеченного в период проведения мониторинга в ноябре 2013 года – 82,67% (табл. 9).

Таблица 9 – Интегральный уровень качества и доступности услуг, %

| **Номер услуги** | **1** | **2** | **3** | **4** | **5** | **7** | **10** | **12** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 2014 | 100,00 | 77,50 | 91,88 | 76,83 | 98,90 | 100,00 | 75,00 | 87,97 |
| 2013 | 83,1 | 83,3 | 79,6 | - | 79,0 | 84,2 | 85,0 | 81,1 |
| динамика | +16,90 | -5,80 | +12,28 |  | +19,90 | +15,80 | -10,00 | +6,87 |

Сравнительный анализ интегрального показателя уровня качества и доступности по услугам, попавшим в мониторинг в 2014 году и в ноябре 2013, показывает *снижение значения* этого показателя по услугам:

– «Предоставление жилых помещений по договорам социального найма» (на 5,8%);

– «Прием заявлений и выдача документов о согласовании переустройства и (или) перепланировки жилого помещения» (на 10,0%).

На вопрос «Устраивают ли Вас условия ведения приема посетителей в органе местного самоуправления, где Вы получали данную услугу?» однозначно положительно ответили 72,0% опрошенных. Ещё 28,0% респондентов указали, что условия приема их «скорее устраивают».

С жалобами на качество муниципальных услуг за последние 6 лет опрошенные не обращались.

20,0% опрошенных обращались за аналогичными услугами ранее, большинство таковых (12% опрошенных) посчитало, что качество услуг скорее улучшилось, 4% указали, что качество услуг однозначно улучшилось, и 4% отметили, что качество услуг осталось без изменений.

В целях повышения уровня качества и доступности муниципальных услуг может быть рекомендовано следующее:

1. Сокращение общих сроков предоставления муниципальных услуг.

2. Организация предоставления муниципальных услуг в многофункциональных центрах предоставления государственных и муниципальных услуг (МФЦ).

3. Обеспечение возможности получения заявителем муниципальных услуг в электронной форме.

4. Информирование заявителей о ходе рассмотрения обращения, а также о возможности и порядке обжалования нарушений при предоставлении государственных и муниципальных услуг.

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

6. Внесение изменений в административные регламенты в целях:

* соблюдения нормативно установленных сроков предоставления услуг, при возможности - сокращение и приведение в соответствие с фактическими нормативно установленных сроков предоставления услуг;
* установления нормативных сроков ожидания в очереди не более 15 минут;
* единообразного установления сроков предоставления муниципальных услуг (в календарных днях), а также начала исчисления сроков предоставления услуг.

Приложение 34  
Результаты мониторинга качества и доступности муниципальных услуг в Усть-Таркском районе

|  |  |
| --- | --- |
| **Место проведения опроса:** | Администрация Усть-Таркского района  Администрация Усть-Таркского сельсовета |
| **Общее количество опрошенных:** | 20 |
|  |  |

В соответствии с Описанием объекта закупки в период с 16.10 по 16.11.2014 был проведен мониторинг качества предоставления муниципальных услуг по перечню, согласованному с Заказчиком.

Исследование проводилось путем опроса получателей услуг непосредственно в точках предоставления услуг – органах местного самоуправления Усть-Таркского района и Усть-Таркского сельсовета.

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

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

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) Заключение договора бесплатной передачи в собственность граждан занимаемого ими жилого помещения в муниципальном жилищном фонде (приватизация).

5) Выдача справки об использовании (неиспользовании) гражданином права на приватизацию жилых помещений.

6) Предоставление в собственность граждан земельных участков для ведения садоводства, огородничества и дачного хозяйства.

7) Предоставление земельных участков для индивидуального жилищного строительства.

8) Подготовка и выдача разрешения на строительство индивидуальных жилых домов.

Наиболее востребованными услугами были услуги «Прием заявлений, постановка на учет и зачисление детей в образовательные учреждения, реализующие основную образовательную программу дошкольного образования (детские сады)» (25,0% опрошенных) и «Предоставление в собственность граждан земельных участков для ведения садоводства, огородничества и дачного хозяйства» (25,0%).

В ходе исследования определено, что все респонденты получили положительное решение по результатам рассмотрения обращения за муниципальной услугой.

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

В соответствии с п. 1 ч. 1 ст. 6 Федерального закона от 27.07.2010 №210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» (далее – Федеральный закон № 210-ФЗ) органы, предоставляющие муниципальные услуги, обязаны предоставлять муниципальные услуги в соответствии с административными регламентами.

Консультантом проведен поиск нормативных правовых актов, регламентирующих предоставление муниципальных услуг, в том числе административных регламентов и порядков, в открытых источниках (на официальных сайтах органов местного самоуправления с. Усть-Тарка и Усть–Таркского района в сети Интернет).

В соответствии с пунктом «г» части 1 статьи 13 Федерального закона от 09.02.2009 №8-ФЗ (ред. от 28.12.2013) «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления» административные регламенты, стандарты государственных и муниципальных услуг относятся к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления, подлежащей обязательному размещению указанными органами в сети «Интернет».

В информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» доступны для ознакомления всем заинтересованным лицам административные регламенты муниципальных услуг:

- Усть-Таркского муниципального района на официальном сайте администрации района (http://usttaradm.ru/);

- с. Усть–Тарка на официальном сайте администрации Усть-Таркского сельсовета (http://ust-tarkskiy.ru).

Данные о наличии административных регламентов по исследуемым муниципальным услугам представлены ниже в табл. 1.

Таблица 1 - Перечень административных регламентов предоставления муниципальных услуг, подлежащих мониторингу

| **№ п/п** | **Наименование услуги** | **Реквизиты нормативных правовых актов об утверждении административного регламента** |
| --- | --- | --- |
| 1. | Прием заявлений, постановка на учет и зачисление детей в образовательные учреждения, реализующие основную образовательную программу дошкольного образования (детские сады) | Постановление Главы Администрации Усть-Таркского района от 25.11.2011 года №335 |
| 2. | Предоставление жилых помещений по договорам социального найма | Постановление Администрации Усть-Таркского сельсовета от 09.12.2011 №85 |
| 3. | Прием заявлений, документов, а также постановка граждан на учет в качестве нуждающихся в жилых помещениях | Постановление Администрации Усть-Таркского сельсовета от 09.12.2011 №85 |
| 4. | Заключение договора бесплатной передачи в собственность граждан занимаемого ими жилого помещения в муниципальном жилищном фонде (приватизация) | Постановление Администрации Усть-Таркского сельсовета от 09.12.2011 №85 |
| 5. | Выдача справки об использовании (неиспользовании) гражданином права на приватизацию жилых помещений | Постановление Администрации Усть-Таркского сельсовета от 09.12.2011 №85 |
| 6 | Предоставление в аренду имущества муниципальной казны без проведения торгов | Постановление Главы Администрации Усть-Таркского района от 25.11.2011 года №335 |
| 7 | Выдача сведений из реестра муниципального имущества | Постановление Главы Администрации Усть-Таркского района от 25.11.2011 года №335 |
| 8. | Предоставление в собственность граждан земельных участков для ведения садоводства, огородничества и дачного хозяйства | Постановление Главы Администрации Усть-Таркского района от 25.11.2011 года №335 |
| 9 | Предоставление земельных участков для индивидуального жилищного строительства | Постановление Главы Администрации Усть-Таркского района от 25.11.2011 года №335 |
| 10 | Прием заявлений и выдача документов о согласовании переустройства и (или) перепланировки жилого помещения | Постановление Администрации Усть-Таркского сельсовета от 09.12.2011 №85 |
| 11 | Принятие документов, а также выдача решений о переводе или об отказе в переводе жилого помещения в нежилое помещение | Постановление Администрации Усть-Таркского сельсовета от 09.12.2011 №85 |
| 12 | Подготовка и выдача разрешения на строительство индивидуальных жилых домов | Постановление Администрации Усть-Таркского сельсовета от 09.12.2011 №85 |
| 13 | Подготовка и выдача разрешения на ввод индивидуальных жилых домов в эксплуатацию | Административный регламент не выявлен |
| 14 | Присвоение, изменение и аннулирование адресов объектов недвижимости | Постановление Администрации Усть-Таркского сельсовета от 09.12.2011 №85 |
| 15 | Выдача разрешения на установку рекламных конструкций, аннулирование таких разрешений | Постановление Главы Администрации Усть-Таркского района от 25.11.2011 года №335 |
| 16 | Подготовка и утверждение градостроительного плана земельного участка в виде отдельного документа | Административный регламент не выявлен |

Как следует из данных таблицы 1, административные регламенты выявлены по 14 услугам из 16, т.е. уровень регламентации составляет 87,5%.

По мнению Консультанта, «Выдача справки об использовании (неиспользовании) гражданином права на приватизацию жилых помещений» не является самостоятельной муниципальной услугой, т.к. данная справка необходима заявителю исключительно для получения другой муниципальной услуги – «Заключение договора бесплатной передачи в собственность граждан занимаемого ими жилого помещения в муниципальном жилищном фонде (приватизация)» и, соответственно, должна осуществляться в форме межведомственного запроса. Кроме того, в соответствии с требованиями Градостроительного кодекса, необходимость в получении разрешения на ввод в эксплуатацию индивидуального жилого дома возникает у заявителя только с 1 марта 2015 года, соответственно, по состоянию на период проведения мониторинга, отсутствие административного регламента по услуге «Подготовка и выдача разрешения на ввод индивидуальных жилых домов в эксплуатацию» не является нарушением. Без учета указанных двух услуг уровень регламентации составляет 92,86%.

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;
* *отсутствует информация* о том, что *срок предоставления услуги указан с учетом необходимости обращения в организации*, участвующие в предоставлении муниципальной услуги;
* *отсутствует отдельное описание административной процедуры* формирования и направления *межведомственных запросов* в органы (организации), участвующие в предоставлении муниципальных услуг;
* по ряду муниципальных услуг *указаны заведомо неверные сведения о размере платы за предоставление услуги*. По услугам «Заключение договора бесплатной передачи в собственность граждан занимаемого ими жилого помещения в муниципальном жилищном фонде (приватизация)» и «Предоставление земельных участков для индивидуального жилищного строительства» 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 Усть-Таркского района, в том числе при оценке уровня временных и финансовых издержек заявителей, использованы нормативные значения этих параметров, установленные в административных регламентах Усть-Таркского сельсовета и Усть-Таркского района.

В ходе проведенного исследования определено, что хорошо знакомы с текстом административного регламента 20%. Большинство респондентов указали, что приблизительно знакомы с текстом административного регламента (65 %), и 15% приходится на респондентов, которые совсем не знакомы с регламентом (стандартом услуги), регулирующим предоставление данной услуги.

**2. Оценка доступности услуг**

Среднее значение уровня доступности по муниципальным услугам составило 3,43 балла по пятибалльной шкале, что можно оценить как «удовлетворительно» (табл. 2). Это существенно хуже, чем по результатам аналогичного мониторинга в 2013 году (4,41 баллов).

Таблица 2 - Уровень доступности муниципальных услуг

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Подкритерий доступности услуг** | **1** | **2** | **3** | **4** | **5** | **8** | **9** | **12** | **Среднее значение** |
| Доступность информации о порядке предоставления услуги | 4,00 | 3,00 | 4,00 | 3,00 | 4,00 | 3,50 | 2,67 | 2,33 | **3,31** |
| Полнота и понятность предоставленной информации | 4,00 | 3,00 | 4,00 | 3,33 | 4,00 | 3,50 | 3,00 | 3,00 | **3,48** |
| Удобство графика работы | 4,00 | 3,00 | 4,00 | 3,33 | 4,00 | 3,25 | 2,67 | 3,00 | **3,41** |
| Получение информации о стадии рассмотрения обращения | 4,00 | 3,00 | 4,00 | 3,67 | 4,00 | 3,25 | 3,00 | 3,33 | **3,53** |
| ***Среднее значение*** | ***4,00*** | ***3,00*** | ***4,00*** | ***3,33*** | ***4,00*** | ***3,38*** | ***2,84*** | ***2,92*** | **3,43** |

Здесь и далее по Усть-Таркскому району применяется следующая кодификация услуг:

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

*(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) Заключение договора бесплатной передачи в собственность граждан занимаемого ими жилого помещения в муниципальном жилищном фонде (приватизация).*

*(5) Выдача справки об использовании (неиспользовании) гражданином права на приватизацию жилых помещений.*

*(8) Предоставление в собственность граждан земельных участков для ведения садоводства, огородничества и дачного хозяйства.*

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

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

Максимальную оценку (5,0 баллов) заявители не дали ни одной услуге из перечня услуг, который подвергался мониторингу.

Наиболее высокие оценки по уровню доступности (4,0 балла) получили следующие услуги:

- «Прием заявлений, постановка на учет и зачисление детей в образовательные учреждения, реализующие основную образовательную программу дошкольного образования (детские сады)»;

- «Прием заявлений, документов, а также постановка граждан на учет в качестве нуждающихся в жилых помещениях»;

- «Выдача справки об использовании (неиспользовании) гражданином права на приватизацию жилых помещений».

Менее всего респонденты удовлетворены доступностью услуг «Предоставление земельных участков для индивидуального жилищного строительства» (2,84 балла) и «Подготовка и выдача разрешения на строительство индивидуальных жилых домов» (2,92 балла).

Анализ данных по подкритериям доступности показал, что наиболее всего заявители довольны подкритерием «Получение информации о стадии рассмотрения обращения», по которому выставлены наиболее высокие оценки – 3,53 балла.

Больше всего нареканий вызывает у заявителей подкритерий «Доступность информации о порядке предоставления услуги» - 3,31 балл.

**3. Оценка уровня качества услуг**

Среднее значение уровня качества по муниципальным услугам составило 3,29 балла, что можно оценить как «удовлетворительно» (табл. 3). Это также существенно ниже прошлогодних значений данного показателя (4,62 балла). Снижение отмечается по всем услугам, исследованным в рамках мониторинга 2013 года.

Указанные результаты свидетельствуют о нарушении планомерной работы органов местного самоуправления по повышению уровня качества муниципальных услуг, что влечет снижение данного показателя.

Таблица 3 - Уровень качества муниципальных услуг

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Уровень качества** | **1** | **2** | **3** | **4** | **5** | **8** | **9** | **12** | **Среднее значение** |
| Вежливость сотрудников, предоставляющих услугу | 4,00 | 3,00 | 4,00 | 3,67 | 4,00 | 3,50 | 2,67 | 3,33 | **3,52** |
| Комфортность оказания услуги | 3,5 | 3,00 | 2,00 | 3,00 | 4,00 | 3,25 | 3,00 | 2,67 | **3,05** |
| Качество оказания услуги (точность и правильность заполнения документов сотрудниками) | 4,00 | 3,00 | 3,00 | 3,00 | 4,00 | 3,25 | 3,00 | 3,00 | **3,28** |
| **Среднее значение** | ***3,83*** | ***3,00*** | ***3,00*** | ***3,22*** | ***4,00*** | ***3,33*** | ***2,89*** | ***3,00*** | ***3,29*** |

Максимальную оценку по уровню качества (5,0 баллов) заявители не присвоили ни одной услуге.

Выше среднего значения оценено заявителями качество следующих услуг:

- Выдача справки об использовании (неиспользовании) гражданином права на приватизацию жилых помещений (4,00 балла).

- Прием заявлений, постановка на учет и зачисление детей в образовательные учреждения, реализующие основную образовательную программу дошкольного образования (детские сады) (3,83 балла).

- Предоставление в собственность граждан земельных участков для ведения садоводства, огородничества и дачного хозяйства (3,33 балла).

Менее всего респонденты остались удовлетворены уровнем качества услуги «Предоставление земельных участков для индивидуального жилищного строительства» (2,89 балла).

Среди подкритериев качества услуги менее всего респондентов устраивает «Комфортность оказания услуги», по которому выставлены наиболее низкие оценки – 3,05 балла. Наибольший балл (3,52 балла) присвоен подкритерию «Вежливость сотрудников, предоставляющих услугу».

**4. 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** | **1** | **2** | **3** | **4** | **5** | **8** | **9** | **12** |
| *минимальное значение* | 5 | 12 | 8 | 10 | 2 | 12 | 20 | 14 |
| *среднее значение* | 6 | 12 | 8 | 14 | 2 | 13 | 22 | 17 |
| *максимальное значение* | 6 | 12 | 8 | 20 | 2 | 14 | 24 | 20 |
| *модальное значение* | 5 | 12 | 8 | 10 | 2 | 12 | 20 | 14 |

Наименьшее количество документов (максимальное значение - 6 документов) потребовалось предоставить заявителям, обратившимся за получением муниципальных услуги «Прием заявлений, постановка на учет и зачисление детей в образовательные учреждения, реализующие основную образовательную программу дошкольного образования (детские сады)».

Согласно данным табл. 4 наибольшее количество документов (максимальное значение - 24 документа) предоставляли респонденты, обратившиеся за получением услуги «Предоставление земельных участков для индивидуального жилищного строительства». Также достаточно большие пакеты документов (максимальное значение - 20 документов) потребовалось представить заявителям по следующим услугам:

- Подготовка и выдача разрешения на строительство индивидуальных жилых домов»;

- Заключение договора бесплатной передачи в собственность граждан занимаемого ими жилого помещения в муниципальном жилищном фонде (приватизация).

В ходе исследования определено, что всего 50% респондентов удалось сдать запрос (документы) на получение услуги в полном объеме с первого раза. 90% опрошенных, которым не удалось сдать запрос с первого раза, указали, что причиной повторного обращения послужил неполный комплект необходимых документов, который был предъявлен при первом обращении в органы власти.

Также необходимо указать, что всего лишь 15% опрошенных отметили, что знают о существующем запрете органам власти требовать с граждан, получающих услуги, информацию и документы, которые имеются в других органах власти.

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

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 различных инстанций (учреждений)** | **1** | **2** | **3** | **4** | **5** | **8** | **9** | **12** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| *минимальное значение* | 2 | 4 | 3 | 6 | 2 | 4 | 6 | 5 |
| *среднее значение* | 2 | 4 | 3 | 6 | 2 | 5 | 7 | 6 |
| *максимальное значение* | 3 | 4 | 3 | 6 | 2 | 7 | 8 | 8 |
| *модальное значение* | 2 | 4 | 3 | 6 | 2 | 5 | 6 | 5 |

Наибольшее количество инстанций (максимальное значение) для сбора документов заявители указали по тем же услугам, что и наибольшее количество собираемых документов:

- «Заключение договора бесплатной передачи в собственность граждан занимаемого ими жилого помещения в муниципальном жилищном фонде (приватизация)» (6 инстанций);

- «Предоставление в собственность граждан земельных участков для ведения садоводства, огородничества и дачного хозяйства» (7 инстанций);

- «Предоставление земельных участков для индивидуального жилищного строительства» (8 инстанций);

- «Подготовка и выдача разрешения на строительство индивидуальных жилых домов» (8 инстанций);

Наименьшее количество инстанций (не более 2) пришлось посетить заявителям, обратившимся за получением следующих услуг:

- «Прием заявлений, постановка на учет и зачисление детей в образовательные учреждения, реализующие основную образовательную программу дошкольного образования (детские сады)»;

- «Выдача справки об использовании (неиспользовании) гражданином права на приватизацию жилых помещений».

Доля респондентов, которые указали, что вынуждены были обратиться в один и тот же орган неоднократно для получения услуги, составила 15%. По результатам мониторинга, проводимого в октябре 2013 года, аналогичный показатель составлял около 50%.

Необходимость повторных обращений в один и тот же орган в процессе получения услуги отметили заявители, обратившиеся за получением следующих услуг:

- «Заключение договора бесплатной передачи в собственность граждан занимаемого ими жилого помещения в муниципальном жилищном фонде (приватизация)» (66,7 % опрощенных).

- «Предоставление земельных участков для индивидуального жилищного строительства» (33,3 % опрошенных).

Большинство тех, кому пришлось обращаться повторно в одни и тот же орган, указали, на необходимость 2 повторных обращений, но в то же время по услуге «Заключение договора бесплатной передачи в собственность граждан занимаемого ими жилого помещения в муниципальном жилищном фонде (приватизация)» выявлено 3 повторных обращений в один и тот же орган.

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

Временные затраты на получение муниципальных услуг по результатам опроса представлены в табл. 6.

Таблица 6 -Уровень временных издержек заявителей при получении муниципальной услуги, календарных дней

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Временные затраты на получение услуги** | **1** | **2** | **3** | **4** | **5** | **8** | **9** | **12** |
| ***Нормативное значение*** | ***30*** | ***42[[128]](#footnote-128)*** | ***42[[129]](#footnote-129)*** | ***84[[130]](#footnote-130)*** | ***20[[131]](#footnote-131)*** | ***20[[132]](#footnote-132)*** | ***126[[133]](#footnote-133)*** | ***42[[134]](#footnote-134)*** |
| минимальное значение | 2 | 40 | 30 | 50 | 1 | 70 | 80 | 40 |
| среднее значение | 2 | 40 | 30 | 63 | 1 | 90 | 110 | 87 |
| максимальное значение | 3 | 40 | 30 | 80 | 1 | 100 | 150 | 130 |
| модальное значение | 2 | 40 | 30 | 50 | 1 | 100 | 80 | 40 |

Как показывает информация, представленная в табл. 6, по некоторым муниципальным услугам выявлено превышение нормативного срока предоставления услуги.

Так, например, по услуге «Предоставление в собственность граждан земельных участков для ведения садоводства, огородничества и дачного хозяйства» нормативный срок предоставления не должен превышать 20 календарных дней. В то же время среднее значение фактических временных затрат заявителей по данной услуге составило 90 дней, т.е. нормативный срок превышен в 4,5 раза.

По услуге «Подготовка и выдача разрешения на строительство индивидуальных жилых домов» зафиксированы случаи превышения нормативного срока предоставления в 2,07 – 3,09 раза.

Согласно Указу Президента РФ от 07.05.2012 г. №601 «Об основных направлениях совершенствования системы государственного управления» время ожидания в очереди при обращении заявителя в орган государственной власти Российской Федерации (орган местного самоуправления) для получения государственных (муниципальных) услуг к 2014 году не должно превышать 15 минут.

Среднее фактическое значение показателя «Временные затраты на ожидание в очереди для подачи документов» по исследуемым муниципальным услугам составило 15,25 минут и 15,75 минут – для получения результата услуги (табл. 7).

По результатам мониторинга, проведенного в октябре 2013 года, временные затраты заявителей на ожидание в очереди на подачу документов и на получение результата услуги составляли 12,63 минут и 12,11 минут – для получения результата услуги.

Таблица 7 - Временные затраты заявителей на ожидание в очереди, минут

| **Время ожидания** | **1** | **2** | **3** | **4** | **5** | **8** | **9** | **12** | **в целом по всем услугам** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| ***На подачу документов*** | | | | | | | | | |
| минимальное значение | 10 | 20 | 15 | 15 | 10 | 15 | 15 | 15 | ***10*** |
| среднее значение | 11 | 20 | 15 | 17 | 10 | 16 | 17 | 17 | ***15,25*** |
| максимальное значение | 15 | 20 | 15 | 20 | 10 | 20 | 20 | 20 | ***20*** |
| модальное значение | 10 | 20 | 15 | 15 | 10 | 15 | 15 | 15 | ***15*** |
| **На получение результата услуги** | | | | | | | | | |
| минимальное значение | 10 | 20 | 15 | 10 | 10 | 10 | 10 | 10 | ***10*** |
| среднее значение | 14 | 20 | 15 | 18 | 10 | 16 | 17 | 15 | ***15,75*** |
| максимальное значение | 15 | 20 | 15 | 25 | 10 | 25 | 20 | 20 | ***25*** |
| модальное значение | 15 | 20 | 15 | 10 | 10 | 10 | 20 | 10 | ***10*** |

Превышение нормативно установленного значения показателя (15 минут) зафиксировано по пяти услугам из восьми исследуемых:

- «Предоставление жилых помещений по договорам социального найма»;

- «Заключение договора бесплатной передачи в собственность граждан занимаемого ими жилого помещения в муниципальном жилищном фонде (приватизация)»;

- «Предоставление в собственность граждан земельных участков для ведения садоводства, огородничества и дачного хозяйства»;

- «Предоставление земельных участков для индивидуального жилищного строительства»;

- «Подготовка и выдача разрешения на строительство индивидуальных жилых домов».

***4.4. Уровень финансовых издержек***

Административными регламентами установлено, что все муниципальные услуги, по которым проводился мониторинг, предоставляются бесплатно. В то же время по ряду услуг отмечены факты, когда заявители несли затраты, связанные с получением таких услуг (табл. 8).

Таблица 8 - Сумма официальных расходов на получение услуги, руб.

| **Финансовые затраты** | **1** | **2** | **3** | **4** | **5** | **8** | **9** | **12** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| ***нормативное значение*** | ***0*** | ***0*** | ***0*** | ***0*** | ***0*** | ***0*** | ***0*** | ***0*** |
| минимальное значение | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 2 000 | 0 |
| среднее значение | 0 | 0 | 0 | 300 | 0 | 0 | 2 500 | 0 |
| максимальное значение | 0 | 0 | 0 | 700 | 0 | 0 | 3 000 | 0 |
| модальное значение | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 2 000 | 0 |

Опрос показал, что финансовые издержки возникли у заявителей по следующим услугам:

- «Заключение договора бесплатной передачи в собственность граждан занимаемого ими жилого помещения в муниципальном жилищном фонде (приватизация)»;

- «Предоставление земельных участков для индивидуального жилищного строительства».

Наибольший уровень финансовых затрат заявителей отмечен по услуге «Предоставление земельных участков для индивидуального жилищного строительства» (максимальное значение – 3 000 руб.).

Не потребовало финансовых затрат получение таких услуг, как:

- «Прием заявлений, постановка на учет и зачисление детей в образовательные учреждения, реализующие основную образовательную программу дошкольного образования (детские сады)»;

- «Предоставление жилых помещений по договорам социального найма»;

- «Прием заявлений, документов, а также постановка граждан на учет в качестве нуждающихся в жилых помещениях»;

- «Выдача справки об использовании (неиспользовании) гражданином права на приватизацию жилых помещений»;

- «Предоставление в собственность граждан земельных участков для ведения садоводства, огородничества и дачного хозяйства»;

- «Подготовка и выдача разрешения на строительство индивидуальных жилых домов».

В ходе мониторинга ни один из респондентов не указал на необходимость обращения к услугам посредников (сторонних организаций).

Также не выявлено фактов мотивирования чиновников в целях получения услуги.

Аналогичные результаты были получены и в ходе мониторинга, проводимого в октябре 2013 года.

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

В среднем 30,0% опрошенных указали, что у них не возникло затруднений при получении рассматриваемых муниципальных услуг. Аналогичный результат был получен и в ходе мониторинга 2013 года.

Среди остальных респондентов наибольшее недовольство вызывают следующие аспекты:

- хождение по многим кабинетам (или учреждениям) (65% опрошенных);

- сложность заполнения официальных форм (бланков) (25%);

- требование избыточных документов, сведений (15%);

- неудобный режим работы органа власти, предоставляющего услугу (15%).

В качестве этапов, на котором возникли трудности, заявители указали следующие:

- сбор необходимых для получения услуги документов (40% опрошенных);

- подача документов в орган (5%);

- прохождение документов в органе власти (60%);

- получение результата услуги (45%).

При ответе на вопрос «Что для Вас имеет наибольшее значение при получении указанной Вами услуги в будущем?» заявители указали следующее:

1) сокращение числа требуемых документов (55 % респондентов);

2) удобство графика работы учреждения (20 %);

3) сокращение срока предоставления услуги (15 %);

4) получение информации о стадии рассмотрения обращения (15 %);

5) сокращение количества обращений в орган власти и иные учреждения (10 %);

6) упрощение заполнения запросов, официальных бланков (5%);

7) доступность информации о порядке предоставления услуги, необходимых форм (5%).

**6. Общая оценка муниципальных услуг**

На вопрос «Удовлетворены ли Вы качеством и доступностью предоставления муниципальной услуги?» дали утвердительный ответ 100% опрошенных, что является высоким показателем, и соответствует результатам аналогичного опроса, проведенного в ноябре 2013 года (100%). (табл. 9). Следовательно, общий уровень удовлетворенности заявителей не изменился. Заявители в полной мере удовлетворены качеством и доступностью предоставления исследуемых муниципальных услуг.

Таблица 9 - Сравнительный анализ общего уровня удовлетворенности за 2013-2014 гг., %

| **Муниципальная услуга** | **1** | **2** | **3** | **4** | **5** | **8** | **9** | **12** | **В целом по услугам** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **октябрь 2013** | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 |
| **октябрь 2014** | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 |

*Интегральный уровень качества и доступности муниципальных услуг составил 67,4%* (табл. 10), что значительно ниже среднего значения, отмеченного в период проведения мониторинга в октябре (90,3%) и марте 2013 года (85,9%).

Таблица 10 - Интегральный уровень качества и доступности, %

| **Номер услуги** | **1** | **2** | **3** | **4** | **5** | **8** | **9** | **12** | **В целом по услугам** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **октябрь 2013** | 96,7 | 86,7 | 100 | 97,5 | 79,6 | 89,8 | 90,0 | 86,3 | **90,3** |
| **октябрь 2014** | 78,6 | - | 86,7 | - | - | 79,6 | 89,8 | - | **67,4** |

На вопрос «Устраивают ли Вас условия ведения приема посетителей в органе местного самоуправления, где Вы получали данную услугу?» положительно ответило 45% респондентов, «скорее да» выбрало 50% опрошенных. Только 5% респондентов указали, что их не устраивают условия ведения приема посетителей в органе местного самоуправления, где они получали муниципальную услугу.

Также показательным является тот факт, что ни один из опрошенных не обращался с жалобой на качество предоставления муниципальных услуг.

Оценивая динамику изменения качества предоставления услуг за последние 6 лет в ходе исследования удалось выявить, что 75% опрошенных не получали ранее данную услугу. По мнению 10 % респондентов качество предоставления услуг существенно улучшилось. 15% опрошенных считают, что качество предоставления услуги осталось без изменений.

В целях повышения качества и доступности предоставления муниципальных услуг может быть рекомендовано следующее:

1. Информирование заявителей об административных регламентах предоставления муниципальных услуг, правах и обязанностях заявителей.

2. Приведение административных регламентов в соответствие с требованиями Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ, Постановления Правительства Российской Федерации от 16.05.2011 № 373, в частности:

* выделение в каждом разделе самостоятельных подразделов;
* внесение информации о том, что срок предоставления услуги указан с учетом необходимости обращения в организации, участвующие в предоставлении муниципальной услуги;
* указание источников официального опубликования нормативных правовых актов, регулирующих отношения, возникающие в связи с предоставлением муниципальной услуги по каждому нормативному правовому акту;
* указание на продолжительность и (или) максимальный срок выполнения каждого административного действия, входящего в состав административной процедуры;
* установление нормативных сроков ожидания в очереди на получение результата услуги;
* единообразное исчисление сроков административных процедур;
* указание услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления муниципальной услуги;
* отдельное описание административной процедуры формирования и направления межведомственных запросов в органы (организации), участвующие в предоставлении муниципальных услуг. Описание процедуры должно содержать положение о составе документов и информации, которые необходимы органу, предоставляющему муниципальную услугу, и организации, участвующей в предоставлении муниципальной услуги, но находятся в иных органах и организациях, с указанием порядка подготовки и направления межведомственного запроса и должностных лиц, уполномоченных направлять такой запрос.

3. Сокращение сроков предоставления муниципальных услуг.

4. Организация межведомственного взаимодействия, в том числе с использованием СМЭВ.

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 35  
Результаты мониторинга качества и доступности муниципальных услуг в Чановском районе

|  |  |
| --- | --- |
| **Место проведения опроса:** | Администрация Чановского района  Администрация р.п. Чаны |
| **Общее количество опрошенных:** | 35 |

В соответствии с Описанием объекта закупки в период с 16.10 по 16.11.2014 был проведен мониторинг качества предоставления муниципальных услуг по перечню, согласованному с Заказчиком.

Исследование проводилось путем опроса получателей услуг непосредственно в точках предоставления услуг – администрациях Чановского района и р.п. Чаны.

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

1) Прием заявлений, постановка на учет и зачисление детей в образовательные учреждения, реализующие основную образовательную программу дошкольного образования (детские сады);

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) Заключение договора бесплатной передачи в собственность граждан занимаемого ими жилого помещения в муниципальном жилищном фонде (приватизация);

5) Выдача справки об использовании (неиспользовании) гражданином права на приватизацию жилых помещений;

6) Предоставление в аренду имущества муниципальной казны без проведения торгов;

7) Предоставление в собственность граждан земельных участков для ведения садоводства, огородничества и дачного хозяйства;

8) Предоставление земельных участков для индивидуального жилищного строительства;

9) Прием заявлений и выдача документов о согласовании переустройства и (или) перепланировки жилого помещения;

10) Подготовка и выдача разрешения на строительство индивидуальных жилых домов.

Наиболее востребованной услугой в период мониторинга были услуги «Предоставление в собственность граждан земельных участков для ведения садоводства, огородничества и дачного хозяйства» (34,3% опрошенных) и «Прием заявлений, документов, а также постановка граждан на учет в качестве нуждающихся в жилых помещениях» (20%).

В ходе исследования определено, что 97,1% респондентов получили положительное решение по результатам рассмотрения обращения за муниципальной услугой.

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

В соответствии с п. 1 ч. 1 ст. 6 Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» (далее – Федеральный закон № 210-ФЗ) органы, предоставляющие муниципальные услуги, обязаны предоставлять муниципальные услуги в соответствии с административными регламентами.

В соответствии с пунктом «г» части 1 статьи 13 Федерального закона от 09.02.2009 №8-ФЗ (ред. от 28.12.2013) «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления» административные регламенты, стандарты государственных и муниципальных услуг относятся к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления, подлежащей обязательному размещению указанными органами в сети «Интернет».

В информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» доступны для ознакомления всем заинтересованным лицам административные регламенты муниципальных услуг:

* Чановского района на официальном сайте Администрации района (http://chany.nso.ru/);
* р.п. Чаны на официальном сайте Администрации рабочего поселка (http://xn--80aesedqhz3c.xn--p1ai/2011/09/21/reglamenty-na-municipalnye-uslugi).

На основании имеющихся данных Консультантом проведен анализ соблюдения требований законодательства. Данные о наличии административных регламентов по исследуемым муниципальным услугам представлены в табл. 1.

Таблица 1 - Перечень административных регламентов предоставления муниципальных услуг, подлежащих мониторингу

| **№ п/п** | **Наименование услуги** | **Реквизиты нормативных правовых актов об утверждении административного регламента** |
| --- | --- | --- |
| 1. | Прием заявлений, постановка на учет и зачисление детей в образовательные учреждения, реализующие основную образовательную программу дошкольного образования (детские сады) | Постановление администрации Чановского района от 26.06.2012 №736 – па (в ред. от 11.11.2013 №1217-па) |
| 2 | Предоставление жилых помещений по договорам социального найма | Постановление администрации р. п  Чаны от 10.02.2014 № 24 |
| 3 | Прием заявлений, документов, а также постановка граждан на учет в качестве нуждающихся в жилых помещениях. | Постановление администрации р. п. Чаны от 20.09.2011 г. № 87и |
| 4 | Заключение договора бесплатной передачи в собственность граждан занимаемого ими жилого помещения в муниципальном жилищном фонде (приватизация) | Постановление администрации р. п. Чаны от 20.09.2011 г. № 87л |
| 5 | Выдача справки об использовании (неиспользовании) гражданином права на приватизацию жилых помещений | Постановление администрации р. п. Чаны от 20.09.2011 г. № 87р |
| 6 | Предоставление в аренду имущества муниципальной казны без проведения торгов | Постановление администрации Чановского района от 26.06.2012 №746 – па (в ред. от 11.11.2013 №1221-па) |
| 7 | Выдача сведений из реестра муниципального имущества | Постановление администрации Чановского района от 26.06.2012 №748 – па (в ред. от 11.11.2013 №1224-па)  Постановление администрации р. п. Чаны от 14.04.2014 г. №67 |
| 8 | Предоставление в собственность граждан земельных участков для ведения садоводства, огородничества и дачного хозяйства | Постановление администрации Чановского района от 26.06.2012 №751 – па (в ред. от 11.11.2013 №1223-па) |
| 9 | Предоставление земельных участков для индивидуального жилищного строительства | Постановление администрации Чановского района от 26.06.2012 №739 – па (в ред. от 11.11.2013 №1220-па) |
| 10 | Прием заявлений и выдача документов о согласовании переустройства и (или) перепланировки жилого помещения | Постановление администрации р. п. Чаны от 20.09.2011 г. № 87н |
| 11 | Принятие документов, а также выдача решений о переводе или об отказе в переводе жилого помещения в нежилое помещение | Постановление администрации р. п. Чаны от 20.09.2011 г. № 87о |
| 12 | Подготовка и выдача разрешения на строительство индивидуальных жилых домов | Постановление администрации р. п. Чаны от 20.09.2011 г. № 87с |
| 13 | Подготовка и выдача разрешения на ввод индивидуальных жилых домов в эксплуатацию. | регламент не выявлен |
| 14 | Присвоение, изменение и аннулирование адресов объектов недвижимости | Постановление администрации р. п. Чаны от 20.09.2011 г. № 87т |
| 15 | Выдача разрешения на установку рекламных конструкций, аннулирование таких разрешений | Постановление администрации р. п. Чаны от 29.11.2013 № 193 |
| 16 | Подготовка и утверждение градостроительного плана земельного участка в виде отдельного документа | регламент не выявлен |

Таким образом, в Чановском районе выявлено 14 регламентов по 16 услугам, т.е. уровень регламентации в Чановском районе оставил 87,5%.

В соответствии с требованиями Градостроительного кодекса, необходимость в получении разрешения на ввод в эксплуатацию индивидуального жилого дома возникает у заявителя только с 1 марта 2015 года, соответственно, по состоянию на период проведения мониторинга, отсутствие административного регламента по услуге «Подготовка и выдача разрешения на ввод индивидуальных жилых домов в эксплуатацию» не является нарушением. Без учета указанной услуги уровень регламентации составляет 93,75%.

Выборочный анализ качества административных регламентов позволил выявить следующие недостатки:

* *отсутствие единообразия при исчислении сроков предоставления услуг* в рамках одного регламента (сроки исчисляются как в календарных днях, так и рабочих днях). 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;
* в составе документов, представляемых заявителем, указываются документы, имеющиеся в распоряжении органов исполнительной власти, органов местного самоуправления (например, - кадастровый паспорт жилого помещения, заключение органа по охране памятников архитектуры, истории и культуры о допустимости проведения переустройства и (или) перепланировки жилого помещения, если такое жилое помещение или дом, в котором оно находится, является памятником архитектуры, истории или культуры), что является нарушением требования пункта 2 части 2 статьи Федерального закона от 27.07.2010 №210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»;
* не приводится перечень услуг, необходимых и обязательных для получения муниципальной услуги, в частности услуги по оформлению, технического паспорта БТИ, проектной документации пр., что является нарушением требований законодательства.

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 и р.п. Чаны.

В ходе проведенного исследования определено, что 51,4%респондентов знакомы с текстом административного регламента, при этом 14,3% опрошенных знакомы хорошо, 37,1% знакомы приблизительно. 48,6% опрошенных не знакомы с текстом административного регламента.

**2. Оценка доступности услуг**

Среднее значение уровня доступности по муниципальным услугам составило 4,02 по пятибалльной шкале, что можно оценить как «хорошо» (табл. 2). Уровень доступности несколько снизился по сравнению со значением данного показателя, зафиксированным в ходе мониторинга государственных и муниципальных услуг в ноябре 2013 года (4,13 балла).

Доступность снизилась по большинству услуг, за исключением услуг «Предоставление жилых помещений по договорам социального найма», «Прием заявлений, документов, а также постановка граждан на учет в качестве нуждающихся в жилых помещениях, «Заключение договора бесплатной передачи в собственность граждан занимаемого ими жилого помещения в муниципальном жилищном фонде (приватизация)».

Самый низкий уровень доступности (3 балла) отмечен по услуге «Прием заявлений и выдача документов о согласовании переустройства и (или) перепланировки жилого помещения». Также весьма низкий уровень доступности заявители отметили по услуге «Предоставление земельных участков для индивидуального жилищного строительства» (3,1 балла).

Менее всего респонденты удовлетворены показателем «Удобство графика работы», который оценили в 3,4 балла.

Таблица 2 - Уровень доступности муниципальных услуг

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Подкритерий доступности услуг** | **1** | **2** | **3** | **4** | **5** | **6** | **8** | **9** | **10** | **12** | **Среднее значение** |
| Доступность информации о порядке предоставления услуги | 5,00 | 4,00 | 4,29 | 4,00 | 5,00 | 5,00 | 4,42 | 3,20 | 3,00 | 4,00 | 4,20 |
| Полнота и понятность предоставленной информации | 5,00 | 4,00 | 4,14 | 4,00 | 5,00 | 5,00 | 4,50 | 3,40 | 3,00 | 4,00 | 4,23 |
| Удобство графика работы | 4,50 | 4,00 | 2,86 | 3,00 | 3,00 | 3,50 | 4,17 | 2,40 | 2,00 | 3,00 | 3,40 |
| Получение информации о стадии рассмотрения обращения | 5,00 | 4,00 | 4,29 | 4,00 | 5,00 | 4,50 | 4,42 | 3,40 | 4,00 | 4,00 | 4,23 |
| ***Среднее значение*** | **4,88** | **4,00** | **3,90** | **3,75** | **4,50** | **4,50** | **4,38** | **3,10** | **3,00** | **3,75** | **4,02** |

Здесь и далее по Чановскому району применяется следующая кодификация услуг:

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

*(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) Заключение договора бесплатной передачи в собственность граждан занимаемого ими жилого помещения в муниципальном жилищном фонде (приватизация).*

*(5) Выдача справки об использовании (неиспользовании) гражданином права на приватизацию жилых помещений*

*(6) Предоставление в аренду имущества муниципальной казны без проведения торгов*

*(8) Предоставление в собственность граждан земельных участков для ведения садоводства, огородничества и дачного хозяйства.*

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

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

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

Наибольшая доступность, по мнению заявителей, у услуги «Прием заявлений, постановка на учет и зачисление детей в образовательные учреждения, реализующие основную образовательную программу дошкольного образования (детские сады)» (4,88 балла).

**3. Оценка уровня качества услуг**

Среднее значение уровня качества по муниципальным услугам составило 4,43 балла, что можно оценить как «хорошо». Уровень качества выше, чем при проведении мониторинга в ноябре 2013 года (4,27 балла) (табл. 3).

Таблица 3 - Уровень качества муниципальных услуг

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Подкритерий качества услуг** | **1** | **2** | **3** | **4** | **5** | **6** | **8** | **9** | **10** | **12** | **Среднее значение** |
| Вежливость сотрудников, предоставляющих услугу | 5,00 | 4,00 | 4,43 | 4,00 | 5,00 | 5,00 | 4,75 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,49 |
| Комфортность оказания услуги | 5,00 | 4,00 | 3,86 | 4,00 | 5,00 | 5,00 | 4,83 | 3,80 | 4,00 | 4,00 | 4,37 |
| Качество оказания услуги (точность и правильность заполнения документов сотрудниками) | 5,00 | 4,00 | 4,43 | 4,00 | 5,00 | 5,00 | 4,83 | 3,40 | 4,00 | 4,00 | 4,43 |
| **Среднее значение** | **5,00** | **4,00** | **4,24** | **4,00** | **5,00** | **5,00** | **4,80** | **3,73** | **4,00** | **4,00** | **4,43** |

Снизилось качество двух услуг: «Предоставление земельных участков для индивидуального жилищного строительства» и «Подготовка и выдача разрешения на строительство индивидуальных жилых домов».

Наибольшую оценку качества заявители выставили по услугам «Прием заявлений, постановка на учет и зачисление детей в образовательные учреждения, реализующие основную образовательную программу дошкольного образования (детские сады)», «Выдача справки об использовании (неиспользовании) гражданином права на приватизацию жилых помещений» и «Предоставление в аренду имущества муниципальной казны без проведения торгов» (5 баллов).

Существенно ниже среднего оценили качество услуге «Предоставление земельных участков для индивидуального жилищного строительства» (3,73 балла).

**4. 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 документов** | **1** | **2** | **3** | **4** | **5** | **6** | **8** | **9** | **10** | **12** |
| минимум | 5 | 10 | 1 | 1 | 1 | 3 | 3 | 23 | 14 | 1 |
| среднее значение | 6 | 10 | 10 | 16 | 1 | 4 | 4 | 35 | 14 | 1 |
| максимум | 6 | 10 | 14 | 25 | 1 | 4 | 5 | 40 | 14 | 1 |
| модальное значение[[135]](#footnote-135) | 5 | 10 | 8 | 1 | 1 | 3 | 4 | 38 | 14 | 1 |

Согласно данным табл. 4 наибольшее количество документов предоставляли респонденты, обратившиеся за получением услуги «Предоставление земельных участков для индивидуального жилищного строительства» (в среднем 35).

Наименьшее количество документов (1 документ) зафиксировано по услугам «Выдача справки об использовании (неиспользовании) гражданином права на приватизацию жилых помещений» и «Подготовка и выдача разрешения на строительство индивидуальных жилых домов».

Большинству заявителей (80%) удалось сдать документы с первого раза. Причиной, по которой документы не принимали с первого раза, респонденты назвали «был представлен неполный комплект необходимых документов» (85,6% случаев), а также неверно заполненные документы (14,3% случаев).

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

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** | **1** | **2** | **3** | **4** | **5** | **6** | **8** | **9** | **10** | **12** |
| минимум | 2 | 4 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 5 | 5 | 1 |
| среднее значение | 2 | 4 | 4 | 5 | 1 | 2 | 2 | 6 | 5 | 1 |
| максимум | 2 | 4 | 5 | 8 | 1 | 2 | 3 | 7 | 5 | 1 |
| модальное значение | 2 | 4 | 5 | 1 | 1 | 1 | 2 | 5 | 5 | 1 |

Наибольшее количество инстанций для сбора документов (как правило – 5, максимально – до 7) заявители указали по услуге «Предоставление земельных участков для индивидуального жилищного строительства».

Наименьшее количество инстанций – как правило, 1, пришлось пройти респондентам, обратившимся за получением услуг «Выдача справки об использовании (неиспользовании) гражданином права на приватизацию жилых помещений» и «Подготовка и выдача разрешения на строительство индивидуальных жилых домов».

Доля указавших на необходимость неоднократного обращения в один и тот же орган – 8,6%. Дважды в один и тот же орган заявителям пришлось обращаться по услугам «Заключение договора бесплатной передачи

в собственность граждан занимаемого ими жилого помещения в муниципальном жилищном фонде (приватизация)», «Предоставление земельных участков для индивидуального жилищного строительства» и «Подготовка и выдача разрешения на строительство индивидуальных жилых домов». Максимально в один и тот же орган заявителям пришлось обратиться дважды.

Всего лишь 5,7% опрошенных знает о существующем запрете органам власти требовать с граждан, получающих услуги, информацию и документы, которые имеются в других органах власти.

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

Временные затраты на получение муниципальных услуг представлены в таблице 6.

Как показывает информация, представленная в табл. 6, превышаются нормативные сроки по услуге «Предоставление в собственность граждан земельных участков для ведения садоводства, огородничества и дачного хозяйства» (до 6 раз, в среднем 3,8 раза), а также по услуге «Предоставление земельных участков для индивидуального жилищного строительства» (до 1,6 раза).

Таблица 6 - Уровень временных издержек заявителей при получении муниципальной услуги, календарных дней

| **Срок получения услуги** | **1** | **2** | **3** | **4** | **5** | **6** | **8** | **9** | **10** | **12** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| ***нормативное значение*** | ***2*** | ***42[[136]](#footnote-136)*** | ***42[[137]](#footnote-137)*** | ***42[[138]](#footnote-138)*** | ***14*** | ***42[[139]](#footnote-139)*** | ***14*** | ***126[[140]](#footnote-140)*** | ***63[[141]](#footnote-141)*** | ***42[[142]](#footnote-142)*** |
| минимум | 2 | 4 | 1 | 1 | 1 | 4 | 30 | 120 | 70 | 1 |
| среднее значение | 2 | 4 | 13 | 54 | 1 | 10 | 53 | 158 | 70 | 1 |
| максимум | 2 | 4 | 40 | 90 | 1 | 15 | 80 | 200 | 70 | 1 |
| модальное значение | 2 | 4 | 8 | 1 | 1 | 4 | 30 | 160 | 70 | 1 |

Также заявители указали на отдельные факты нарушения нормативных сроков предоставления следующих муниципальных услуг: «Заключение договора бесплатной передачи в собственность граждан занимаемого ими жилого помещения в муниципальном жилищном фонде (приватизация)» (до 2,14 раза), «Прием заявлений и выдача документов о согласовании переустройства и (или) перепланировки жилого помещения» (до 1,1 раза).

В соответствии с Указом Президента Российской Федерации от 07.05.2012 №601 «Об основных направлениях совершенствования системы государственного управления» время ожидания в очереди при обращении за получением государственных и муниципальных услуг (за результатом их предоставления не должно превышать 15 минут.

Среднее фактическое значение показателя «Временные затраты на ожидание в очереди для подачи документов» составило 12,31 минуты для подачи документов и 11,66 минуты – для получения результата услуги (табл. 7).

Таблица 7 - Временные затраты заявителей на ожидание в очереди, минут

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Время ожидания в очереди** | **1** | **2** | **3** | **4** | **5** | **6** | **8** | **9** | **10** | **12** |
| ***на подачу документов*** | | | | | | | | | | |
| минимум | 10 | 10 | 7 | 5 | 10 | 10 | 9 | 10 | 20 | 15 |
| среднее значение | 10 | 10 | 10 | 10 | 10 | 13 | 13 | 14 | 20 | 15 |
| максимум | 10 | 10 | 15 | 15 | 10 | 15 | 20 | 20 | 20 | 15 |
| модальное значение | 10 | 10 | 10 | 5 | 10 | 10 | 10 | 10 | 20 | 15 |
| ***для получения результата*** | | | | | | | | | | |
| минимум | 6 | 10 | 5 | 7 | 7 | 15 | 5 | 15 | 10 | 15 |
| среднее значение | 8 | 10 | 11 | 7 | 7 | 15 | 12 | 16 | 10 | 15 |
| максимум | 10 | 10 | 18 | 8 | 7 | 15 | 20 | 20 | 10 | 15 |
| модальное значение | 6 | 10 | 15 | 7 | 7 | 15 | 10 | 15 | 10 | 15 |

Имеют место факты превышения нормативного времени ожидания в очереди по услугам «Предоставление в собственность граждан земельных участков для ведения садоводства, огородничества и дачного хозяйства», «Предоставление земельных участков для индивидуального жилищного строительства», «Прием заявлений и выдача документов о согласовании переустройства и (или) перепланировки жилого помещения». Максимальное время ожидания, отмеченное хотя бы одним заявителем – 20 минут.

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

Ни один из опрошенных не указал, что понес финансовые затраты на получение услуг.

Таблица 8 – Сумма официальных расходов на получение услуги, руб.

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Финансовые затраты** | **1** | **2** | **3** | **4** | **5** | **6** | **8** | **9** | **10** | **12** |
| минимальное значение | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1500 | 0 |
| среднее значение | 0 | 0 | 0 | 2667 | 0 | 0 | 0 | 80 | 1500 | 0 |
| максимальное значение | 0 | 0 | 0 | 4000 | 0 | 0 | 0 | 400 | 1500 | 0 |
| модальное значение | 0 | 0 | 0 | 4000 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1500 | 0 |

Как следует из данных табл.8, наибольшие затраты были отмечены по услугам «Заключение договора бесплатной передачи в собственность граждан занимаемого ими жилого помещения в муниципальном жилищном фонде (приватизация)» (как правило – 4 000 руб.) и «Прием заявлений и выдача документов о согласовании переустройства и (или) перепланировки жилого помещения» – в отдельных случаях – до 1 500 руб.

В ходе мониторинга фактов мотивирования чиновников и (или) обращения к посредникам не выявлено.

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

В среднем 54,3% опрошенных указали, что у них не возникло затруднений при получении рассматриваемых муниципальных услуг. Это меньше, чем при проведении аналогичного мониторинга в ноябре 2013 года (62%) и существенно меньше, чем в марте 2013 года (91,7%).

Среди остальных респондентов наибольшее недовольство вызывает необходимость хождения по многим кабинетам (31,4% опрошенных), неудобный режим работы учреждений (22,9%), сложность заполнения официальных бланков (14,3%) и отсутствие необходимой информации об услугах (5,7%). Те же самые проблемы называли заявители по Чановскому району при проведении мониторинга в ноябре 2013 года. В 2014 году к ним добавились «дороговизна услуг (пошлин, платежей)» (5,7%) и «требование избыточных документов, сведений» (11,4%).

Заявители указали, что при получении услуг в будущем наибольшее значение для них будут иметь:

- сокращение срока предоставления услуги (25,7% опрошенных);

- сокращение числа требуемых документов (25,7%);

- удобство графика работы учреждения (25,7%);

- упрощение заполнения запросов, официальных бланков (23,6%);

- сокращение количества обращений в орган власти и иные учреждения (11,4%);

- уменьшение стоимости услуги (8,6%);

- доступность информации о порядке предоставления услуги, необходимых форм (8,6%);

- упрощение заполнения запросов, официальных бланков (5,7%).

48,6% опрошенных указали, что их все устраивает «как есть».

В качестве этапов, на которых у заявителей возникают основные сложности при получении услуг, 42% респондентов назвали этап сбора необходимых документов, 62,9% - этап получения результатов услуги, а также этап прохождения документов в органе (31,4%).

**6. Общая оценка муниципальных услуг**

На вопрос «Удовлетворены ли Вы качеством и доступностью предоставления муниципальной услуги?» дали утвердительный ответ 97,3% опрошенных по муниципальным услугам. Это высокий показатель, однако он хуже, чем при проведении мониторинга в марте 2013 года (100%). В разрезе услуг уровень удовлетворенности снизился по услуге «Предоставление земельных участков для индивидуального жилищного строительства» (со 100% до 80%).

Интегральный уровень качества и доступности муниципальных услуг составил 84,45%, что соответствует уровню данного показателя в ноябре 2014 (84%) - табл. 9.

Таблица 9 - Интегральный уровень качества и доступности, %

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Номер услуги** | **1** | **2** | **3** | **4** | **7** | **6** | **8** | **9** | **10** | **12** |
| **2014** | 98,75 | 80,00 | 81,35 | 77,50 | 95,00 | 95,00 | 91,81 | 68,33 | 70,00 | 77,50 |
| **2013** | 96,42 | 57,5 | 78,33 | 69,17 | - | 98,75 | 94,45 | 83,75 | 80,0 | 91,67 |

За год снизился интегральный уровень качества по следующим услугам:

- Предоставление в аренду имущества муниципальной казны без проведения торгов;

- Предоставление в собственность граждан земельных участков для ведения садоводства, огородничества и дачного хозяйства;

- Предоставление земельных участков для индивидуального жилищного строительства;

- Прием заявлений и выдача документов о согласовании переустройства и (или) перепланировки жилого помещения;

- Подготовка и выдача разрешения на строительство индивидуальных жилых домов.

На вопрос «Устраивают ли Вас условия ведения приема посетителей в органе местного самоуправления, где Вы получали данную услугу?» однозначно положительно ответили 60% опрошенных. Ещё 37,1% респондентов указали, что условия приема их «скорее устраивают», 2,9% респондентов указали, что условия приема их не устраивают.

С жалобами на качество муниципальных услуг за последние 6 лет опрошенные не обращались.

20% опрошенных ранее обращались за аналогичными услугами, они оценили изменение качества услуги следующим образом:

- 2,9% респондентов указали, что качество услуги улучшилось;

8,6% - скорее улучшилось;

8,6%- осталось без изменений.

В целях повышения качества и доступности муниципальных услуг может быть рекомендовано следующее:

1. Сокращение сроков предоставления муниципальных услуг.

2. Внесение изменений в административные регламенты в целях:

* установления нормативных сроков ожидания в очереди на получение результата услуги;
* формирования актуального перечня 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 предоставления муниципальных услуг в многофункциональных центрах.

4. Внедрение удобных для заявителей графиков работы учреждения

5. Размещение в местах предоставления услуг, а также в сети Интернет информации о порядке получения муниципальных услуг, образцов форм и официальных бланков.

Приложение 36  
Результаты мониторинга качества и доступности муниципальных услуг в Черепановском районе

|  |  |
| --- | --- |
| **Место проведения опроса:** | Администрация Черепановского района  Администрация г. Черепаново |
| **Общее количество опрошенных:** | 60 |

В соответствии с Описанием объекта закупки в период с 16.10 по 16.11.2014 был проведен мониторинг качества предоставления муниципальных услуг по перечню, согласованному с 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 попали следующие муниципальные услуги, предоставляемые в органах местного самоуправления на территории Черепановского района:

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

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) Заключение договора бесплатной передачи в собственность граждан занимаемого ими жилого помещения в муниципальном жилищном фонде (приватизация).

5) Выдача справки об использовании (неиспользовании) гражданином права на приватизацию жилых помещений.

6) Выдача сведений из реестра муниципального имущества.

7) Предоставление в собственность граждан земельных участков для ведения садоводства, огородничества и дачного хозяйства.

8) Предоставление земельных участков для индивидуального жилищного строительства.

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

10) Подготовка и выдача разрешения на строительство индивидуальных жилых домов.

11) Присвоение, изменение и аннулирование адресов объектов недвижимости.

Наиболее востребованными в период мониторинга были услуги «Прием заявлений, постановка на учет и зачисление детей в образовательные учреждения, реализующие основную образовательную программу дошкольного образования (детские сады)» (16,7% опрошенных) и «Выдача сведений из реестра муниципального имущества» (15,0%).

В ходе исследования определено, что все респонденты получили положительное решение по результатам рассмотрения обращения за муниципальной услугой.

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

В соответствии с п. 1 ч. 1 ст. 6 Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» (далее – Федеральный закон № 210-ФЗ) органы, предоставляющие муниципальные услуги, обязаны предоставлять муниципальные услуги в соответствии с административными регламентами.

В соответствии с пунктом «г» части 1 статьи 13 Федерального закона от 09.02.2009 №8-ФЗ (ред. от 28.12.2013) «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления» административные регламенты, стандарты государственных и муниципальных услуг относятся к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления, подлежащей обязательному размещению указанными органами в сети «Интернет».

В информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» доступны для ознакомления всем заинтересованным лицам административные регламенты муниципальных услуг:

- Черепановского муниципального района на официальном сайте администрации района (http://cherepanovo.nso.ru/);

- г. Черепаново на официальном сайте администрации города (http://gorcher.ru/).

Анализ правового обеспечения и в последующем – сопоставление фактических значений с нормативно установленными проведен на основе административных регламентов, представленных на официальных сайтах органов местного самоуправления (табл. 1).

Таблица 1 - Перечень административных регламентов предоставления муниципальных услуг, подлежащих мониторингу

| **№ п/п** | **Наименование услуги** | **Реквизиты нормативных правовых актов об утверждении административного регламента** |
| --- | --- | --- |
| 1. | Прием заявлений, постановка на учет и зачисление детей в образовательные учреждения, реализующие основную образовательную программу дошкольного образования (детские сады) | регламент не выявлен |
| 2. | Предоставление жилых помещений по договорам социального найма | Постановление администрации г. Черепаново от 02.04. 2013 № 148 |
| 3. | Прием заявлений, документов, а также постановка граждан на учет в качестве нуждающихся в жилых помещениях. | регламент не выявлен |
| 4. | Заключение договора бесплатной передачи в собственность граждан занимаемого ими жилого помещения в муниципальном жилищном фонде (приватизация) | регламент не выявлен |
| 5. | Выдача справки об использовании (неиспользовании) гражданином права на приватизацию жилых помещений | Постановление администрации г. Черепаново от 16.04. 2012 № 146 |
| 6. | Предоставление в аренду имущества муниципальной казны без проведения торгов | регламент не выявлен |
| 7. | Выдача сведений из реестра муниципального имущества | Постановление администрации г. Черепаново от 16.04. 2012 №147 |
| 8. | Предоставление в собственность граждан земельных участков для ведения садоводства, огородничества и дачного хозяйства | Постановление администрации Черепановского района от 20.08.2012 № 926 |
| 9. | Предоставление земельных участков для индивидуального жилищного строительства | Постановление администрации Черепановского района от 20.08.2012 № 925 |
| 10. | Прием заявлений и выдача документов о согласовании переустройства и (или) перепланировки жилого помещения | Постановление администрации г. Черепаново от 17.03. 2011 № 56 |
| 11. | Принятие документов, а также выдача решений о переводе или об отказе в переводе жилого помещения в нежилое помещение | Постановление администрации г. Черепаново от 21.03.2011 № 61 |
| 12. | Подготовка и выдача разрешения на строительство индивидуальных жилых домов | регламент не выявлен |
| 13. | Подготовка и выдача разрешения на ввод индивидуальных жилых домов в эксплуатацию. | регламент не выявлен |
| 14 | Присвоение, изменение и аннулирование адресов объектов недвижимости | Постановление администрации г. Черепаново от 14.11.2011 № 274 |
| 15. | Выдача разрешения на установку рекламных конструкций, аннулирование таких разрешений | Постановление администрации Черепановского района от 14.09.2012 № 1032 |
| 16. | Подготовка и утверждение градостроительного плана земельного участка в виде отдельного документа | Постановление администрации г. Черепаново от 17.10.2013 № 809 |

Как следует из данных таблицы 1, административные регламенты утверждены по 10 услугам из 16, т.е. уровень регламентации составляет 62,5%. Стоит отметить, что по результатам исследования 2013 года, уровень регламентации составлял 70,59%.

По мнению Консультанта, «Выдача справки об использовании (неиспользовании) гражданином права на приватизацию жилых помещений» не является самостоятельной муниципальной услугой, т.к. данная справка необходима заявителю исключительно для получения другой муниципальной услуги – «Заключение договора бесплатной передачи в собственность граждан занимаемого ими жилого помещения в муниципальном жилищном фонде (приватизация)» и, соответственно, должна осуществляться в форме межведомственного запроса. Кроме того, в соответствии с требованиями Градостроительного кодекса, необходимость в получении разрешения на ввод в эксплуатацию индивидуального жилого дома возникает у заявителя только с 1 марта 2015 года, соответственно, по состоянию на период проведения мониторинга, отсутствие административного регламента по услуге «Подготовка и выдача разрешения на ввод индивидуальных жилых домов в эксплуатацию» не является нарушением. Без учета указанных двух услуг уровень регламентации составляет 64,3%.

Выборочный анализ качества административных регламентов позволил выявить следующие недостатки:

* *отсутствие единообразия при исчислении сроков предоставления услуг* в рамках одного регламента сроки исчисляются как в календарных днях, так и 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;
* *не приводится перечень услуг, необходимых и обязательных для получения муниципальной услуги*, в частности услуги по оформлению, технического паспорта БТИ, проектной документации пр., что является нарушением требований законодательства.

В ходе проведенного исследования определено, что хорошо знакомы с текстом административного регламента 68,3% опрошенных. Приблизительно знакомы с административным регламентом (стандартом услуги), регулирующим предоставление данной услуги, 30% опрошенных. И лишь 1,7% респондентов указали, что не знакомы с текстом административного регламента.

**2. Оценка доступности услуг**

Среднее значение уровня доступности по муниципальным услугам составило 4,56 балл, что соответствует оценке «хорошо» (табл. 2).

Таблица 2 - Уровень доступности муниципальных услуг

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Подкритерий доступности услуг** | **1** | **2** | **3** | **4** | **5** | **7** | **8** | **9** | **10** | **12** | **14** | **Среднее значение** |
| Доступность информации о порядке предоставления услуги | 5 | 4,5 | 4,83 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4,5 | 4,8 | 5 | **4,8** |
| Полнота и понятность предоставленной информации | 5 | 4,5 | 5 | 4 | 5 | 4,89 | 5 | 4,5 | 5 | 4,8 | 5 | **4,77** |
| Удобство графика работы | 4,5 | 4,5 | 4,5 | 2,5 | 4,14 | 4,67 | 4,5 | 3,67 | 2,5 | 3,2 | 5 | **3,97** |
| Получение информации о стадии рассмотрения обращения | 5 | 4,5 | 4,83 | 3,88 | 4,57 | 4,89 | 5 | 4,67 | 5 | 4,8 | 5 | **4,7** |
| ***Среднее значение*** | **4,88** | **4,5** | **4,79** | **3,6** | **4,68** | **4,86** | **4,88** | **4,46** | **4,25** | **4,4** | **5** | **4,56** |

Здесь и далее по Черепановскому району применяется следующая кодификация услуг:

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

*(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) Заключение договора бесплатной передачи в собственность граждан занимаемого ими жилого помещения в муниципальном жилищном фонде (приватизация).*

*(5) Выдача справки об использовании (неиспользовании) гражданином права на приватизацию жилых помещений.*

*(7) Выдача сведений из реестра муниципального имущества.*

*(8) Предоставление в собственность граждан земельных участков для ведения садоводства, огородничества и дачного хозяйства.*

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

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

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

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

По результатам мониторинга, проведенного в октябре 2013 года, уровень доступности составлял 4,43 балла по пятибалльной шкале. В марте 2013 года уровень доступности составлял 3,96 балла.

Максимальную оценку доступности (5 баллов) респонденты присвоили услуге «Присвоение, изменение и аннулирование адресов объектов недвижимости». Также довольно высокие оценки получили услуги:

- «Прием заявлений, постановка на учет и зачисление детей в образовательные учреждения, реализующие основную образовательную программу дошкольного образования (детские сады)» (4,88 балл);

- «Предоставление в собственность граждан земельных участков для ведения садоводства, огородничества и дачного хозяйства» (4,88 балла);

- «Выдача сведений из реестра муниципального имущества» (4,86 балла).

Самую низкую оценку заявители присвоили по услуге «Заключение договора бесплатной передачи в собственность граждан занимаемого ими жилого помещения в муниципальном жилищном фонде (приватизация)» - 3,6 балла.

Наиболее всего среди подкритериев показателя «Доступность муниципальной услуги» заявителей устраивает «Доступность информации о порядке предоставления услуги» (4,8 балла). Наименее всего заявители довольны подкритерием «Удобство графика работы» - 3,97 балла.

**3. Оценка уровня качества услуг**

Среднее значение уровня качества по муниципальным услугам составило 4,85 балла, что можно оценить как «отлично» (табл. 3).

По результатам мониторинга, проведенного в октябре 2013 года, уровень качества составлял всего 4,49 балла. В марте 2013 года данный показатель находился на уровне 4,06 балла.

Таблица 3 - Уровень качества муниципальных услуг

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Подкритерий качества услуг** | **1** | **2** | **3** | **4** | **5** | **7** | **8** | **9** | **10** | **12** | **14** | **Среднее значение** |
| Вежливость сотрудников, предоставляющих услугу | 5 | 5 | 5 | 4,75 | 5 | 5 | 5 | 4,83 | 5 | 4,8 | 5 | **4,93** |
| Комфортность оказания услуги | 5 | 4,5 | 5 | 4,25 | 5 | 5 | 5 | 4,5 | 5 | 5 | 5 | **4,83** |
| Качество оказания услуги (точность и правильность заполнения документов сотрудниками) | 5 | 4,5 | 5 | 4,13 | 5 | 4,89 | 5 | 4,67 | 5 | 4,8 | 5 | **4,80** |
| ***Среднее значение*** | **5** | **4,67** | **5** | **4,38** | **5** | **4,96** | **5** | **4,67** | **5** | **4,87** | **5** | **4,85** |

Максимальную оценку качества (5 баллов) заявители присвоили по следующим услугам:

- «Прием заявлений, постановка на учет и зачисление детей в образовательные учреждения, реализующие основную образовательную программу дошкольного образования (детские сады)»;

- «Прием заявлений, документов, а также постановка граждан на учет в качестве нуждающихся в жилых помещениях»;

- «Выдача справки об использовании (неиспользовании) гражданином права на приватизацию жилых помещений»;

- «Предоставление в собственность граждан земельных участков для ведения садоводства, огородничества и дачного хозяйства»;

- «Прием заявлений и выдача документов о согласовании переустройства и (или) перепланировки жилого помещения»;

- «Присвоение, изменение и аннулирование адресов объектов недвижимости».

Менее всего заявителей устроило качество предоставления услуги «Заключение договора бесплатной передачи в собственность граждан занимаемого ими жилого помещения в муниципальном жилищном фонде (приватизация)» - 4,38 балла. По этой же услуге заявители дали наименьшую оценку и по уровню доступности.

**4. 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** | **1** | **2** | **3** | **4** | **5** | **7** | **8** | **9** | **10** | **12** | **14** |
| минимальное значение | 5 | 12 | 8 | 19 | 2 | 2 | 5 | 20 | 14 | 12 | 5 |
| среднее значение | 6 | 12 | 12 | 22 | 2 | 2 | 5 | 21 | 15 | 14 | 5 |
| максимальное значение | 6 | 12 | 16 | 26 | 3 | 2 | 5 | 23 | 15 | 15 | 5 |
| модальное значение[[143]](#footnote-143) | 6 | 12 | 12 | 23 | 2 | 2 | 5 | 20 | 14 | 14 | 5 |

Согласно данным табл. 4 наибольшее количество документов (максимальное значение – 15 и более документов) предоставляли респонденты, обратившиеся за получением таких услуг как:

- «Заключение договора бесплатной передачи в собственность граждан занимаемого ими жилого помещения в муниципальном жилищном фонде (приватизация)» - 26 документов;

- «Предоставление земельных участков для индивидуального жилищного строительства» - 23 документа;

- «Прием заявлений, документов, а также постановка граждан на учет в качестве нуждающихся в жилых помещениях» - 16 документов;

- «Прием заявлений и выдача документов о согласовании переустройства и (или) перепланировки жилого помещения» - 15 документов;

- «Подготовка и выдача разрешения на строительство индивидуальных жилых домов» - 15 документов.

Наименьшее количество документов (максимальное значение – не более 3 документов) потребовалось предоставить заявителям, обратившимся за получением муниципальных услуг «Выдача справки об использовании (неиспользовании) гражданином права на приватизацию жилых помещений» (3 документа), «Выдача сведений из реестра муниципального имущества» (2 документа).

В ходе исследования определено, что всем респондентам удалось сдать запрос (документы) на получение услуги в полном объеме с первого раза.

Также необходимо указать, что 51,7% респондентов отметили, что знают о существующем запрете органам власти требовать с граждан, получающих услуги, информацию и документы, которые имеются в других органах власти.

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

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** | **1** | **2** | **3** | **4** | **5** | **7** | **8** | **9** | **10** | **12** | **14** |
| минимальное значение | 2 | 4 | 4 | 5 | 1 | 1 | 2 | 5 | 5 | 5 | 3 |
| среднее значение | 3 | 4 | 5 | 6 | 2 | 2 | 3 | 5 | 6 | 5 | 3 |
| максимальное значение | 4 | 4 | 5 | 6 | 2 | 2 | 3 | 6 | 6 | 5 | 3 |
| модальное значение | 3 | 4 | 4 | 6 | 2 | 2 | 2 | 5 | 5 | 5 | 3 |

Наибольшее количество инстанций (максимальное значение – 6 инстанций) для сбора документов заявители указали по услугам «Заключение договора бесплатной передачи в собственность граждан занимаемого ими жилого помещения в муниципальном жилищном фонде (приватизация)», «Предоставление земельных участков для индивидуального жилищного строительства» и «Прием заявлений и выдача документов о согласовании переустройства и (или) перепланировки жилого помещения».

Наименьшее количество инстанций (максимальное значение - 2) потребовалось обойти заявителям, обратившимся за получением услуг «Выдача справки об использовании (неиспользовании) гражданином права на приватизацию жилых помещений» и «Выдача сведений из реестра муниципального имущества».

Доля респондентов, которые указали, что вынуждены были обратиться в один и тот же орган неоднократно для получения услуги, составила 16,7%. По результатам мониторинга, проводимого в октябре 2013 года, аналогичный показатель составил 9,1%.

Не потребовалась обращаться повторно в один и тот же орган власти заявителям, обратившимся за получением таких услуг, как:

- «Выдача сведений из реестра муниципального имущества»;

- «Предоставление в собственность граждан земельных участков для ведения садоводства, огородничества и дачного хозяйства»;

- «Прием заявлений и выдача документов о согласовании переустройства и (или) перепланировки жилого помещения»;

- «Присвоение, изменение и аннулирование адресов объектов недвижимости».

Сведения о количестве повторных обращений по исследуемым услугам представлены в табл. 6.

Таблица 6 - Количество повторных обращений

| **Кол-во повторных обращений** | **1** | **2** | **3** | **4** | **5** | **9** | **12** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| минимальное значение | 2 | 3 | 4 | 5 | 2 | 4 | 4 |
| среднее значение | 2 | 3 | 5 | 5 | 2 | 4 | 4 |
| максимальное значение | 2 | 3 | 5 | 6 | 2 | 4 | 4 |
| модальное значение | 2 | 3 | 4 | 5 | 2 | 4 | 4 |

Наибольшее количество повторных обращений отмечено по услуге «Заключение договора бесплатной передачи в собственность граждан занимаемого ими жилого помещения в муниципальном жилищном фонде (приватизация)» - 6 обращений.

Необходимо отметить, что по сравнению в результатами аналогичного мониторинга, проведенного в октябре 2013 года, данный показатель ухудшился – в октябре 2013 года максимальное количество повторных обращений в один и тот же орган власти не превышал 3-х.

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

Временные затраты на получение муниципальных услуг представлены в таблице 7.

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

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Срок получения услуги** | **1** | **2** | **3** | **4** | **5** | **7** | **8** | **9** | **10** | **12** | **14** |
| ***нормативное значение*** | ***н/у[[144]](#footnote-144)*** | ***30*** | ***н/д*** | ***н/д*** | ***20[[145]](#footnote-145)*** | ***10*** | ***14*** | ***126[[146]](#footnote-146)*** | ***45*** | ***н/д*** | ***45*** |
| минимальное значение | 3 | 7 | 4 | 10 | 1 | 1 | 3 | 10 | 10 | 10 | 4 |
| среднее значение | 5 | 9 | 8 | 13 | 2 | 2 | 5 | 15 | 15 | 12 | 4 |
| максимальное значение | 6 | 10 | 12 | 16 | 3 | 10 | 7 | 16 | 20 | 14 | 4 |
| модальное значение | 5 | 7 | 10 | 10 | 2 | 1 | 3 | 15 | 10 | 10 | 4 |

Как показывает информация, представленная в табл. 7, превышение нормативного срока предоставления муниципальных услуг в Черепановском районе не зафиксировано.

Согласно Указу Президента РФ от 07.05.2012 г. №601 «Об основных направлениях совершенствования системы государственного управления», время ожидания в очереди при обращении заявителя в орган государственной власти Российской Федерации (орган местного самоуправления) для получения государственных (муниципальных) услуг к 2014 году не должно превышать 15 минут.

Среднее фактическое значение показателя «Временные затраты на ожидание в очереди для подачи документов» составило 11,42 минуты и 13,45 минуты для получения результата услуги (табл. 8).

По результатам мониторинга, проведенного в октябре 2013 года, временные затраты заявителей на ожидание в очереди на подачу документов и на получение результата услуги составляли 18,05 минут и 13,57 минут соответственно.

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

| **Время ожидания в очереди** | **1** | **2** | **3** | **4** | **5** | **7** | **8** | **9** | **10** | **12** | **14** | **по всем услугам** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| ***для подачи документов*** | | | | | | | | | | | |  |
| минимальное значение | 5 | 15 | 5 | 10 | 5 | 5 | 10 | 10 | 15 | 5 | 10 | **5** |
| среднее значение | 11 | 18 | 13 | 16 | 6 | 7 | 13 | 13 | 15 | 12 | 10 | **11,42** |
| максимальное значение | 15 | 20 | 15 | 25 | 10 | 15 | 15 | 15 | 15 | 15 | 10 | **25** |
| модальное значение | 10 | 15 | 15 | 15 | 5 | 5 | 10 | 15 | 15 | 15 | 10 | **15** |
| ***для получения результата услуги*** | | | | | | | | | | | |  |
| минимальное значение | 5 | 15 | 5 | 10 | 5 | 5 | 10 | 10 | 15 | 5 | 15 | **5** |
| среднее значение | 10 | 18 | 13 | 17 | 12 | 13 | 15 | 13 | 18 | 14 | 15 | **13,45** |
| максимальное значение | 15 | 20 | 15 | 25 | 15 | 20 | 20 | 15 | 20 | 20 | 15 | **25** |
| модальное значение | 10 | 15 | 15 | 20 | 15 | 10 | 15 | 10 | 15 | 15 | 15 | **15** |

Превышение нормативно установленного значения показателя зафиксировано по двум услугам при подаче документов на получение услуги и по шести услугам при получении результата услуги.

Максимальное время ожидания в очереди составило 25 минут и зафиксировано по услуге «Заключение договора бесплатной передачи в собственность граждан занимаемого ими жилого помещения в муниципальном жилищном фонде (приватизация)».

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

Во всех исследованных Консультантом административных регламентах предоставления муниципальных услуг указано, что собственно муниципальных услуга, а также услуги, необходимые и обязательные для ее получения, предоставляются бесплатно. В то же время, по данным респондентов, получение половины услуг потребовало от них финансовых затрат (табл. 9).

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

| **Сумма затрат** | **1** | **2** | **3** | **4** | **5** | **7** | **8** | **9** | **10** | **12** | **14** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| ***нормативное значение*** | ***н/д*** | ***0*** | ***н/д*** | ***н/д*** | ***0*** | ***0*** | ***0*** | ***0*** | ***0*** | ***н/д*** | ***0*** |
| минимальное значение | 0 | 0 | 0 | 2500 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1000 | 0 | 0 |
| среднее значение | 0 | 0 | 0 | 4463 | 0 | 156 | 0 | 1667 | 1000 | 40 | 0 |
| максимальное значение | 0 | 0 | 0 | 5300 | 0 | 200 | 0 | 2500 | 1000 | 200 | 0 |
| модальное значение | 0 | 0 | 0 | 5000 | 0 | 200 | 0 | 2500 | 1000 | 0 | 0 |

Согласно данным, табл. 9, наибольший уровень финансовых затрат заявителей отмечен по услуге «Заключение договора бесплатной передачи в собственность граждан занимаемого ими жилого помещения в муниципальном жилищном фонде (приватизация)» (максимальное значение – 5 300 руб.).

Не потребовало финансовых затрат получение услуг:

- «Прием заявлений, постановка на учет и зачисление детей в образовательные учреждения, реализующие основную образовательную программу дошкольного образования (детские сады)»,

- «Предоставление жилых помещений по договорам социального найма»;

- «Прием заявлений, документов, а также постановка граждан на учет в качестве нуждающихся в жилых помещениях»;

- «Выдача справки об использовании (неиспользовании) гражданином права на приватизацию жилых помещений»;

- «Предоставление в собственность граждан земельных участков для ведения садоводства, огородничества и дачного хозяйства»;

- «Присвоение, изменение и аннулирование адресов объектов недвижимости».

В ходе мониторинга ни один из респондентов не указал на необходимость обращения к услугам посредников (сторонних организаций).

Также не выявлено фактов мотивирования чиновников в целях получения услуги.

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

По результатам проведенного исследования определено, что у большинства опрошенных (65%) не возникло затруднений при получении интересующей их муниципальной услуги. В октябре 2013 года аналогичный ответ дали 84,4% респондентов.

Среди тех, у кого возникли затруднения, наибольшее недовольство вызывали у заявителей аспекты, связанные со сложностью заполнения официальных форм (бланков) (31,7%), хождением по многим кабинетам, учреждениям (20%), неудобным режимом работы органа власти, предоставляющего услугу (10%) и дороговизной услуг (5%)

В качестве этапа, на котором у заявителей возникают основные сложности при получении услуг, 65% респондентов назвали этап получения результата услуги и 13,3% респондентов указали, что испытывали затруднения при прохождение документов в органе власти.

При ответе на вопрос «Что для Вас имеет наибольшее значение при получении указанной Вами услуги в будущем?» заявители указали следующее:

1) сокращение срока предоставления услуги (80% респондентов);

2) сокращение числа требуемых документов (41,7%);

3) удобство графика работы (36,7%);

4) упрощение заполнения запросов, официальных бланков (16,7%);

5) уменьшение стоимости услуги (10%);

**6. Общая оценка муниципальных услуг**

На вопрос «Удовлетворены ли Вы качеством и доступностью предоставления муниципальной услуги?» дали утвердительный ответ 100% опрошенных. В октябре 2013 года данный показатель также составлял 96,1%.

*Интегральный* *уровень качества и доступности муниципальных услуг составил 93,71%,* что несколько выше значения данного показателя, зафиксированного в октябре 2013 года (89,21%) (табл. 10).

Таблица 10 - Интегральный уровень качества, %

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Номер услуги** | **1** | **2** | **3** | **4** | **5** | **7** | **8** | **9** | **10** | **12** | **13** | **14** |
| **Октябрь 2013** | 90,0 | - | 82,8 | 86,7 | 93,9 | 95,5 | - | 88,9 | 86,3 | 92,0 | 92,0 | 93,3 |
| **Октябрь 2014** | 98,6 | 91,4 | 97,6 | 78,6 | 96,3 | 98,1 | 98,6 | 91,0 | 91,4 | 92,0 | 100 | 98,6 |

На вопрос «Устраивают ли Вас условия ведения приема посетителей в органе местного самоуправления, где Вы получали данную услугу?» большинство респондентов (81,7%) ответили положительно. Вариант ответа «скорее да» указали 18,3% респондентов.

Также показательным является тот факт, что ни один из опрошенных не обращался с жалобой на качество предоставления муниципальных услуг.

Кроме того, 5% респондентов от общего количества опрошенных, обращавшихся за услугами «Прием заявлений, постановка на учет и зачисление детей в образовательные учреждения, реализующие основную образовательную программу дошкольного образования (детские сады)» и «Выдача сведений из реестра муниципального имущества», отметили существенное улучшение качества предоставления муниципальных услуг за последние 6 лет.

В целях повышения качества и доступности предоставления муниципальных услуг может быть рекомендовано следующее:

1. Сокращение времени ожидания заявителей в очереди для подачи документов и получения результата предоставления услуги (решению данной задачи должно способствовать сокращение времени приема, увеличение числа сотрудников, ведущих прием, а также передача предоставления услуги в МФЦ);

2. Сокращение сроков предоставления муниципальных услуг;

3. Внесение изменений в административные регламенты в целях формирования полного и актуального перечня услуг, необходимых и обязательных для получения муниципальной услуги;

4. Организация межведомственного обмена между органами власти;

5. Организация предоставления услуг с использованием сети Интернет;

6. Организация предоставления услуг по принципу «одного окна», в том числе на базе многофункционального центра предоставления услуг (МФЦ).

Приложение 37  
Результаты мониторинга качества и доступности муниципальных услуг в Чистоозерном районе

|  |  |
| --- | --- |
| **Место проведения опроса:** | Администрация Чистоозерного района  Администрация р.п. Чистоозерное |
| **Общее количество опрошенных:** | 30 |

В соответствии с Описанием объекта закупки в период с 16.10 по 16.11.2014 был проведен мониторинг качества предоставления муниципальных услуг по перечню, согласованному с 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 следующие муниципальные услуги, предоставляемые в органах местного самоуправления на территории Чистоозерного района:

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

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

3) Заключение договора бесплатной передачи в собственность граждан занимаемого ими жилого помещения в муниципальном жилищном фонде (приватизация).

4) Выдача справки об использовании (неиспользовании) гражданином права на приватизацию жилых помещений.

5) Выдача сведений из реестра муниципального имущества.

6) Предоставление в собственность граждан земельных участков для ведения садоводства, огородничества и дачного хозяйства.

7) Предоставление земельных участков для индивидуального жилищного строительства.

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

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

10) Подготовка и выдача разрешения на ввод индивидуальных жилых домов в эксплуатацию.

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

Наиболее востребованными услугами в период проведения мониторинга были:

- «Прием заявлений, постановка на учет и зачисление детей в образовательные учреждения, реализующие основную образовательную программу дошкольного образования (детские сады)» (16,7% респондентов);

- «Прием заявлений, документов, а также постановка граждан на учет в качестве нуждающихся в жилых помещениях» (16,7% респондентов).

В ходе исследования определено, что все респонденты получили положительное решение по результатам рассмотрения обращения за муниципальной услугой.

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

В соответствии с п. 1 ч. 1 ст. 6 Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» (далее – Федеральный закон № 210-ФЗ) органы, предоставляющие муниципальные услуги, обязаны предоставлять муниципальные услуги в соответствии с административными регламентами.

В соответствии с пунктом «г» части 1 статьи 13 Федерального закона от 09.02.2009 №8-ФЗ (ред. от 28.12.2013) «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления» административные регламенты, стандарты государственных и муниципальных услуг относятся к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления, подлежащей обязательному размещению указанными органами в сети «Интернет».

В информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» доступны для ознакомления всем заинтересованным лицам административные регламенты муниципальных услуг:

- Чистоозерного муниципального района на официальном сайте администрации района (http://chistoozernoe.nso.ru/);

- р.п. Чистоозерное на официальном сайте администрации рабочего поселка (http:// чистоозерное.рф ).

Анализ открытых источников позволил сделать вывод о том, что на официальных сайтах в сети Интернет представлен только административный регламент по услуге «Выдача разрешения на установку рекламных конструкций, аннулирование таких разрешений»[[147]](#footnote-147).

Необходимо указать, что в ходе мониторинга, проводимого в октябре 2013 года, на официальных сайтах органов местного самоуправления Чистоозерного района и р.п. Чистоозерное также отсутствовали административные регламенты. Таким образом, по результатам исследования можно говорить о нулевом уровне регламентации в Чистоозерном районе. Сделать вывод о качестве регламентации муниципальных услуг не представляется возможным.

В ходе проведенного исследования определено, что хорошо знакомы с текстом административного регламента лишь 6,7% опрошенных. Большинство опрошенных (56,7%) указали, что приблизительно знакомы с административным регламентом (стандартом услуги), регулирующим предоставление данной услуги. Остальные респонденты (36,7%) отметили, что не знакомы с административным регламентом.

**2. Оценка доступности услуг**

Среднее значение уровня доступности по муниципальным услугам составило 3,94 балла по пятибалльной шкале, что соответствует ниже чем «хорошо», но выше чем «удовлетворительно» (табл. 1).

По результатам мониторинга, проведенного в октябре 2013 года, уровень доступности составлял всего 3,28 балла. В марте 2013 года данный показатель находился на уровне 2,68 балла.

Таблица 1 - Уровень доступности муниципальных услуг

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Подкритерий доступности услуг** | **1** | **3** | **4** | **5** | **7** | **8** | **9** | **10** | **12** | **13** | **16** | ***Среднее значение*** |
| Доступность информации о порядке предоставления услуги | 4,2 | 4,2 | 3,5 | 4 | 4,5 | 4 | 3 | 3,33 | 3,33 | 3 | 3 | ***3,8*** |
| Полнота и понятность предоставленной информации | 4,8 | 4,4 | 4 | 3,75 | 5 | 5 | 3 | 3,67 | 3,67 | 3 | 3 | ***4,1*** |
| Удобство графика работы | 4,6 | 4 | 3,75 | 4 | 4,5 | 5 | 3 | 4 | 3,33 | 3 | 3 | ***3,97*** |
| Получение информации о стадии рассмотрения обращения | 4,4 | 4,2 | 3,5 | 4,25 | 4 | 5 | 3 | 3,33 | 3,33 | 3 | 3 | ***3,87*** |
| ***Среднее значение*** | ***4,5*** | ***4,2*** | ***3,69*** | ***4*** | ***4,5*** | ***4,75*** | ***3*** | ***3,58*** | ***3,42*** | ***3*** | ***3*** | ***3,94*** |

Здесь и далее по Чистоозерному району применяется следующая кодификация услуг:

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

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

*(4) Заключение договора бесплатной передачи в собственность граждан занимаемого ими жилого помещения в муниципальном жилищном фонде (приватизация).*

*(5) Выдача справки об использовании (неиспользовании) гражданином права на приватизацию жилых помещений.*

*(7) Выдача сведений из реестра муниципального имущества.*

*(8) Предоставление в собственность граждан земельных участков для ведения садоводства, огородничества и дачного хозяйства.*

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

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

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

*(13) Подготовка и выдача разрешения на ввод индивидуальных жилых домов в эксплуатацию.*

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

Максимальную оценку доступности (4,75 балла) заявители дали по услуге «Предоставление в собственность граждан земельных участков для ведения садоводства, огородничества и дачного хозяйства».

Минимальную оценку (3 балла) заявители поставили по нескольким услугам:

– «Предоставление земельных участков для индивидуального жилищного строительства»;

- «Подготовка и выдача разрешения на ввод индивидуальных жилых домов в эксплуатацию»;

- «Подготовка и утверждение градостроительного плана земельного участка в виде отдельного документа».

Наиболее всего среди подкритериев показателя «Доступность муниципальной услуги» заявителей устраивает «Полнота и понятность предоставленной информации» (4,1 балла). Существенной дифференциации между оценками по подкритериям не зафиксировано.

**3. Оценка уровня качества услуг**

Среднее значение уровня качества по муниципальным услугам составило 4,01 балла, что несколько выше, чем оценка доступности (табл. 2).

По результатам мониторинга, проведенного в октябре 2013 года, уровень качества составлял всего 3,4 балла. В марте 2013 года данный показатель находился на уровне 3,16 балла.

Таблица 2 - Уровень качества муниципальных услуг

| **Подкритерий качества услуг** | **1** | **3** | **4** | **5** | **7** | **8** | **9** | **10** | **12** | **13** | **16** | ***Среднее значение*** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Вежливость сотрудников, предоставляющих услугу | 4,8 | 4,4 | 4 | 4,5 | 4,5 | 5 | 3 | 3,67 | 3,33 | 3 | 4 | ***4,17*** |
| Комфортность оказания услуги | 4,6 | 4,6 | 3,75 | 4 | 4,5 | 4 | 3 | 3,67 | 3,33 | 3 | 3 | ***4*** |
| Качество оказания услуги (точность и правильность заполнения документов сотрудниками) | 4,4 | 4,4 | 3,25 | 4 | 4,5 | 4 | 3 | 3,67 | 3,33 | 3 | 3 | ***3,87*** |
| ***Среднее значение*** | ***4,6*** | ***4,47*** | ***3,67*** | ***4,17*** | ***4,5*** | ***4,33*** | ***3*** | ***3,67*** | ***3,33*** | ***3*** | ***3,33*** | ***4,01*** |

Наиболее всего заявители удовлетворены качеством предоставления услуги «Прием заявлений, постановка на учет и зачисление детей в образовательные учреждения, реализующие основную образовательную программу дошкольного образования (детские сады)» - 4,6 балла.

Наименьшую оценку по уровню качества заявители присвоили по услугам «Предоставление земельных участков для индивидуального жилищного строительства» и «Подготовка и выдача разрешения на ввод индивидуальных жилых домов в эксплуатацию» - по 3 балла.

**4. 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** | **1** | **3** | **4** | **5** | **7** | **8** | **9** | **10** | **12** | **13** | **16** |
| минимальное значение | 5 | 8 | 17 | 2 | 3 | 6 | 20 | 16 | 15 | 16 | 15 |
| среднее значение | 6 | 10 | 18 | 4 | 3 | 6 | 20 | 17 | 16 | 16 | 15 |
| максимальное значение | 7 | 18 | 20 | 6 | 3 | 6 | 20 | 18 | 18 | 16 | 15 |
| модальное значение[[148]](#footnote-148) | 6 | 8 | 18 | 2 | 3 | 6 | 20 | 18 | 15 | 16 | 15 |

Согласно данным табл. 3 наибольшее количество документов (максимальное значение – 20) – предоставляли респонденты, обратившиеся за получением услуг «Заключение договора бесплатной передачи в собственность граждан занимаемого ими жилого помещения в муниципальном жилищном фонде (приватизация)» и «Предоставление земельных участков для индивидуального жилищного строительства».

Несколько меньше, но тоже существенный пакет (максимальное значение - 18) предоставляли респонденты, обратившиеся за получением 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»;

- «Подготовка и выдача разрешения на строительство индивидуальных жилых домов».

Наименьшее количество документов (минимальное значение – не более 3 документов) потребовалось предоставить заявителям, обратившимся за получением муниципальных услуг «Выдача справки об использовании (неиспользовании) гражданином права на приватизацию жилых помещений» и «Выдача сведений из реестра муниципального имущества».

В ходе исследования определено, что всем респондентам удалось сдать запрос (документы) на получение услуги в полном объеме с первого раза.

Также необходимо указать, что большинство опрошенных (86,7%) отметили, что знают о существующем запрете органам власти требовать с граждан, получающих услуги, информацию и документы, которые имеются в других органах власти.

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

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** | **1** | **3** | **4** | **5** | **7** | **8** | **9** | **10** | **12** | **13** | **16** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| минимальное значение | 2 | 2 | 4 | 1 | 1 | 2 | 5 | 4 | 4 | 2 | 5 |
| среднее значение | 2 | 3 | 5 | 1 | 1 | 2 | 5 | 5 | 5 | 2 | 5 |
| максимальное значение | 2 | 4 | 6 | 2 | 1 | 2 | 5 | 6 | 5 | 2 | 5 |
| модальное значение | 2 | 3 | 4 | 1 | 1 | 2 | 5 | 4 | 5 | 2 | 5 |

Наибольшее количество инстанций (максимальное значение), которые необходимо было посетить для сбора документов, заявители указали по услугам «Заключение договора бесплатной передачи в собственность граждан занимаемого ими жилого помещения в муниципальном жилищном фонде (приватизация)» и «Прием заявлений и выдача документов о согласовании переустройства и (или) перепланировки жилого помещения» (по 6 инстанций).

Не пришлось обращаться никуда, кроме органа местного самоуправления (минимальное значение не превышает 1) респондентам, получавшим следующие услуги:

- «Выдача справки об использовании (неиспользовании) гражданином права на приватизацию жилых помещений»;

- «Выдача сведений из реестра муниципального имущества».

Доля респондентов, которые указали, что вынуждены были обратиться в один и тот же орган неоднократно для получения услуги, составила 43,3%. По результатам мониторинга, проводимого в октябре 2013 года, аналогичный показатель составил 77,5%.

Респонденты отметили, что им пришлось неоднократно обращаться в один и тот же орган для получения практически всех услуг, по которым проведен мониторинг, за исключением следующих:

- «Выдача справки об использовании (неиспользовании) гражданином права на приватизацию жилых помещений»;

- «Выдача сведений из реестра муниципального имущества»;

- «Предоставление земельных участков для индивидуального жилищного строительства»;

- «Подготовка и утверждение градостроительного плана земельного участка в виде отдельного документа».

Сведения о количестве повторных обращений по исследуемым услугам представлены в табл. 5.

Таблица 5 - Количество повторных обращений

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Кол-во повторных обращений** | **1** | **3** | **4** | **8** | **10** | **12** | **13** |
| минимальное значение | 2 | 2 | 2 | 3 | 7 | 3 | 4 |
| среднее значение | 2 | 4 | 4 | 3 | 8 | 5 | 4 |
| максимальное значение | 2 | 6 | 5 | 3 | 8 | 6 | 4 |
| модальное значение | 2 | 2 | 4 | 3 | 7 | 3 | 4 |

Наибольшее количество повторных обращений отмечено по услуге «Прием заявлений и выдача документов о согласовании переустройства и (или) перепланировки жилого помещения» - 8 обращений.

Необходимо отметить, что по сравнению в результатами аналогичного мониторинга, проведенного в октябре 2013 года, данный показатель ухудшился – в октябре 2013 года максимальное количество повторных обращений в один и тот же орган власти не превышал 2-х.

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

Временные затраты на получение муниципальных услуг представлены в таблице 6.

Таблица 6 - Уровень временных издержек заявителей при получении муниципальной услуги, календарных дней

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Срок получения услуги** | **1** | **3** | **4** | **5** | **7** | **8** | **9** | **10** | **12** | **13** | **16** |
| минимальное значение | 1 | 6 | 12 | 1 | 1 | 10 | 15 | 3 | 8 | 10 | 15 |
| среднее значение | 5 | 9 | 19 | 1 | 1 | 10 | 15 | 7 | 13 | 10 | 15 |
| максимальное значение | 7 | 12 | 30 | 1 | 1 | 10 | 15 | 10 | 20 | 10 | 15 |
| модальное значение | 6 | 12 | 12 | 1 | 1 | 10 | 15 | 3 | 8 | 10 | 15 |

Соответствие фактических сроков предоставления муниципальных услуг оценить не представляется возможным, поскольку органами местного самоуправления Чистоозерного района не представлены и не размещены в открытых источниках административные регламенты предоставления муниципальных услуг.

Можно отметить, что наибольшие временные затраты зафиксированы по услугам:

- «Заключение договора бесплатной передачи в собственность граждан занимаемого ими жилого помещения в муниципальном жилищном фонде (приватизация)» - 30 календарных дней;

- «Подготовка и выдача разрешения на строительство индивидуальных жилых домов» - 20 календарных дней.

Указанные сроки соответствуют наиболее распространенным фактическим срокам по аналогичным услугам, установленным в ходе исследования в муниципальных образованиях Новосибирской области.

Согласно Указу Президента РФ от 07.05.2012 г. №601 «Об основных направлениях совершенствования системы государственного управления», время ожидания в очереди при обращении заявителя в орган государственной власти Российской Федерации (орган местного самоуправления) для получения государственных (муниципальных) услуг к 2014 году не должно превышать 15 минут.

Среднее фактическое значение показателя «Временные затраты на ожидание в очереди для подачи документов и получения результата услуги» составило 15,33 минуты и 16,03 минуты для получения результата услуги (табл. 7).

По результатам мониторинга, проведенного в октябре 2013 года, временные затраты заявителей на ожидание в очереди на подачу документов и на получение результата услуги составляли 11,87 минут и 15 минут соответственно.

Таблица 7 - Временные затраты заявителей на ожидание в очереди, минут

| **Время ожидания в очереди** | **1** | **3** | **4** | **5** | **7** | **8** | **9** | **10** | **12** | **13** | **16** | **по всем услугам** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| ***на подачу документов*** | | | | | | | | | | | | |
| минимальное значение | 10 | 5 | 15 | 10 | 5 | 20 | 20 | 10 | 10 | 5 | 10 | **5** |
| среднее значение | 15 | 10 | 20 | 15 | 13 | 20 | 20 | 15 | 23 | 5 | 10 | **15,33** |
| максимальное значение | 20 | 15 | 25 | 20 | 20 | 20 | 20 | 20 | 40 | 5 | 10 | **40** |
| модальное значение | 10 | 10 | 20 | 10 | 5 | 20 | 20 | 10 | 10 | 5 | 10 | **20** |
| ***на получение результата*** | | | | | | | | | | | | |
| минимальное значение | 10 | 15 | 10 | 10 | 10 | 1 | 10 | 5 | 15 | 25 | 25 | **1** |
| среднее значение | 13 | 20 | 16 | 19 | 13 | 1 | 10 | 12 | 18 | 25 | 25 | **16,03** |
| максимальное значение | 15 | 25 | 25 | 25 | 15 | 1 | 10 | 15 | 20 | 25 | 25 | **25** |
| модальное значение | 15 | 20 | 10 | 25 | 10 | 1 | 10 | 15 | 20 | 25 | 25 | **15** |

Превышение нормативно установленного значения показателя (15 минут) зафиксировано по большинству услуг за исключением следующих:

1) по времени ожидания в очереди на подачу документов:

- «Прием заявлений, документов, а также постановка граждан на учет в качестве нуждающихся в жилых помещениях» (максимальное значение – 15 минут);

- «Подготовка и выдача разрешения на ввод индивидуальных жилых домов в эксплуатацию» (максимальное значение – 5 минут);

- «Подготовка и утверждение градостроительного плана земельного участка в виде отдельного документа» (максимальное значение – 10 минут).

2) по времени ожидания в очереди на получение результата услуги:

- «Прием заявлений, постановка на учет и зачисление детей в образовательные учреждения, реализующие основную образовательную программу дошкольного образования (детские сады)» (максимальное значение – 15 минут);

- «Выдача сведений из реестра муниципального имущества» (максимальное значение – 15 минут);

- «Предоставление в собственность граждан земельных участков для ведения садоводства, огородничества и дачного хозяйства» (максимальное значение – 1 минута);

- «Предоставление земельных участков для индивидуального жилищного строительства» (максимальное значение – 10 минут);

- «Прием заявлений и выдача документов о согласовании переустройства и (или) перепланировки жилого помещения» (максимальное значение – 15 минут).

***4.4. Уровень финансовых издержек***

Финансовые затраты заявителей представлены в таблице 8. Как показывают эти данные, по большинству услуг заявителям пришлось нести затраты на получение муниципальных услуг.

Наибольший уровень финансовых затрат заявителей отмечен по услуге «Заключение договора бесплатной передачи в собственность граждан занимаемого ими жилого помещения в муниципальном жилищном фонде (приватизация)» и составил 5 000 руб.

Таблица 8 - Сумма официальных расходов на получение услуги, руб.

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Сумма затрат** | **1** | **3** | **4** | **5** | **7** | **8** | **9** | **10** | **12** | **13** | **16** |
| минимальное значение | 0 | 0 | 2000 | 0 | 200 | 0 | 2500 | 1000 | 0 | 0 | 1000 |
| среднее значение | 0 | 0 | 4175 | 0 | 200 | 0 | 2500 | 1000 | 1000 | 0 | 1000 |
| максимальное значение | 0 | 0 | 5000 | 0 | 200 | 0 | 2500 | 1000 | 3000 | 0 | 1000 |
| модальное значение | 0 | 0 | 5000 | 0 | 200 | 0 | 2500 | 1000 | 0 | 0 | 1000 |

В ходе мониторинга 3,3% от общего числа респондентов указали на необходимость обращения к услугам посредников (сторонних организаций). По данным мониторинга 2013 года аналогичный показатель составлял 10% от общего числа опрошенных.

Посредники потребовались заявителям при получении услуги «Заключение договора бесплатной передачи в собственность граждан занимаемого ими жилого помещения в муниципальном жилищном фонде (приватизация)». Стоимость услуг посредников составила 6 000 руб. По данной услуге зафиксировано обращение к посредникам и в октябре 2013 года.

В качестве причин привлечения посредников респонденты указали желание сэкономить время, сложности при прохождения всех процедур получения услуги, а также сложность получения отдельных документов.

В ходе мониторинга фактов мотивирования чиновников не выявлено.

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

По результатам проведенного исследования определено, что у большинства респондентов (80%) не возникло затруднений при получении интересующей их муниципальной услуги. В октябре 2013 года только 27,5% опрошенных указали, что у них не возникло затруднений.

Среди тех, у кого возникли затруднения, наибольшее недовольство вызывали у заявителей аспекты, связанные со сложностью заполнения официальных форм (бланков) (6,7%), хождением по многим кабинетам, учреждениям (6,7%), неудобным режимом работы органа власти, предоставляющего услугу (6,7%), большими очередями (6,7%) и дороговизной услуг (3,33%).

В качестве этапа, на котором у заявителей возникают основные сложности при получении услуг, 86,7% заявителей назвали сбор необходимых документов для получения услуги. Также более половины опрошенных (60%) указали, что испытывали затруднения на этапе получения результата услуги. 33,3% опрошенных столкнулись с трудностями при прохождении документов в органе власти. Для 10% респондентов было затруднительным сдать документы в орган власти,

При ответе на вопрос «Что для Вас имеет наибольшее значение при получении указанной Вами услуги в будущем?» заявители указали следующее:

1) сокращение срока предоставления услуги (66,7% респондентов);

2) сокращение времени ожидания в очереди (отсутствие очередей) (53,3%);

3) сокращение числа требуемых документов (23,3%);

4) улучшение условий ведения приема посетителей (6,7%);

5) упрощение заполнения запросов, официальных бланков (6,7%);

6) сокращение количества обращений в орган власти и иные учреждения (3,3%);

7) уменьшение стоимости услуги (3,3%);

8) доступность информации о порядке предоставления услуги, необходимых форм (3,3%).

**6. Общая оценка муниципальных услуг**

На вопрос «Удовлетворены ли Вы качеством и доступностью предоставления муниципальной услуги?» дали утвердительный ответ 100% опрошенных. В октябре 2013 года данный показатель также составлял 100%.

*Интегральный* *уровень качества и доступности муниципальных услуг составил 79,4%,* что значительно выше значения данного показателя, зафиксированного в октябре 2013 года (66,78%) (табл. 9).

Таблица 9 - Интегральный уровень качества, %

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Номер услуги** | **1** | **3** | **4** | **5** | **7** | **8** | **10** | **12** | **13** | **16** |
| **Октябрь 2013** | 73,96 | 63,3 | 53,1 | 80,8 | 91,7 | 65,8 | 65,4 | 65,0 | - | 59,2 |
| **Октябрь 2014** | 90,9 | 86,3 | 73,6 | 81,4 | 90 | 91,4 | 60 | 72,4 | 67,6 | 60 |

На вопрос «Устраивают ли Вас условия ведения приема посетителей в органе местного самоуправления, где Вы получали данную услугу?» большинство респондентов (93,3%) выбрали варианты ответа «да» и «скорее да». Не устраивают условия ведения приема в органе местного самоуправления всего лишь 6,7% опрошенных.

Не устроило качество предоставления услуги 3,3% опрошенных от общего количества. Данные заявители обращались за получением услуги «Заключение договора бесплатной передачи в собственность граждан занимаемого ими жилого помещения в муниципальном жилищном фонде (приватизация)». Свою жалобу заявители направили руководителю органа (учреждения), предоставляющего данную услугу. Конечный результат рассмотрения жалобы заявители оценили как «скорее хорошо».

16,7% респондентов от общего количества, обращавшихся за услугами «Прием заявлений, постановка на учет и зачисление детей в образовательные учреждения, реализующие основную образовательную программу дошкольного образования (детские сады)» и «Выдача сведений из реестра муниципального имущества», отметили существенное улучшение качества предоставления муниципальных услуг за последние 6 лет.

В целях повышения качества и доступности предоставления муниципальных услуг 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. Снижение количества документов, предоставляемых лично заявителем, за счет организации межведомственного взаимодействия.

5. Сокращение общих сроков предоставления муниципальных услуг.

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

7. Организация предоставления муниципальных услуг в многофункциональных центрах предоставления государственных и муниципальных услуг (МФЦ).

8. Обеспечение возможности получения заявителем муниципальных услуг в электронной форме.

Приложение 38  
Результаты мониторинга качества и доступности муниципальных услуг в Чулымском районе

|  |  |
| --- | --- |
| **Место проведения опроса:** | Администрация Чулымского района  Администрация г. Чулым |
| **Общее количество опрошенных:** | 35 |
|  |  |

В соответствии с Описанием объекта закупки в период с 16.10 по 16.11.2014 был проведен мониторинг качества предоставления муниципальных услуг по перечню, согласованному с Заказчиком.

Исследование проводилось путем опроса получателей услуг непосредственно в точках предоставления услуг – органах местного самоуправления Чулымского района и г. Чулыма.

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

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

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) Заключение договора бесплатной передачи в собственность граждан занимаемого ими жилого помещения в муниципальном жилищном фонде (приватизация).

5) Выдача справки об использовании (неиспользовании) гражданином права на приватизацию жилых помещений.

6) Предоставление в аренду имущества муниципальной казны без проведения торгов.

7) Выдача сведений из реестра муниципального имущества.

8) Предоставление в собственность граждан земельных участков для ведения садоводства, огородничества и дачного хозяйства.

9) Предоставление земельных участков для индивидуального жилищного строительства.

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

11) Подготовка и выдача разрешения на строительство индивидуальных жилых домов.

Наиболее востребованными услугами были:

- «Прием заявлений, постановка на учет и зачисление детей в образовательные учреждения, реализующие основную образовательную программу дошкольного образования (детские сады)» (17,1% опрошенных).

- «Выдача справки об использовании (неиспользовании) гражданином права на приватизацию жилых помещений» (14,3% опрошенных).

- «Выдача сведений из реестра муниципального имущества» (11,4% опрошенных).

- «Предоставление в собственность граждан земельных участков для ведения садоводства, огородничества и дачного хозяйства» (11,4% опрошенных).

В ходе исследования определено, что все респонденты получили положительное решение по результатам рассмотрения обращения за муниципальной услугой.

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

В соответствии с п. 1 ч. 1 ст. 6 Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» (далее – Федеральный закон № 210-ФЗ) органы, предоставляющие муниципальные услуги, обязаны предоставлять муниципальные услуги в соответствии с административными регламентами.

В соответствии с пунктом «г» части 1 статьи 13 Федерального закона от 09.02.2009 №8-ФЗ (ред. от 28.12.2013) «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления» административные регламенты, стандарты государственных и муниципальных услуг относятся к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления, подлежащей обязательному размещению указанными органами в сети «Интернет».

В информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» доступны для ознакомления всем заинтересованным лицам административные регламенты муниципальных услуг:

- Чулымского района на официальном сайте Администрации района[[149]](#footnote-149);

- г. Чулым на официальном сайте Администрации города[[150]](#footnote-150).

Данные о наличии административных регламентов по исследуемым муниципальным услугам представлены ниже в табл. 1.

Таблица 1 - Перечень административных регламентов предоставления муниципальных услуг, подлежащих мониторингу

| **№ п/п** | **Наименование услуги** | **Реквизиты НПА об утверждении административного регламента** |
| --- | --- | --- |
| 1. | Прием заявлений, постановка на учет и зачисление детей в образовательные учреждения, реализующие основную образовательную программу дошкольного образования (детские сады) | Проект административного регламента размещен на сайте[[151]](#footnote-151) |
| 2. | Предоставление жилых помещений по договорам социального найма | Постановление Администрации г. Чулыма от 03.04.2014 №114 |
| 3. | Прием заявлений, документов, а также постановка граждан на учет в качестве нуждающихся в жилых помещениях. | Постановление Администрации г. Чулыма от 03.04.2014 №116 |
| 4. | Заключение договора бесплатной передачи в собственность граждан занимаемого ими жилого помещения в муниципальном жилищном фонде (приватизация) | Регламент не выявлен |
| 5. | Выдача справки об использовании (неиспользовании) гражданином права на приватизацию жилых помещений | Регламент не выявлен |
| 6. | Предоставление в аренду имущества муниципальной казны без проведения торгов | Проект административного регламента размещен на сайте[[152]](#footnote-152) |
| 7. | Выдача сведений из реестра муниципального имущества | Проект административного регламента размещен на сайте[[153]](#footnote-153) |
| 8. | Предоставление в собственность граждан земельных участков для ведения садоводства, огородничества и дачного хозяйства | Проект административного регламента размещен на сайте[[154]](#footnote-154) |
| 9. | Предоставление земельных участков для индивидуального жилищного строительства | Проект административного регламента размещен на сайте[[155]](#footnote-155) |
| 10. | Прием заявлений и выдача документов о согласовании переустройства и (или) перепланировки жилого помещения | Регламент не выявлен |
| 11. | Принятие документов, а также выдача решений о переводе или об отказе в переводе жилого помещения в нежилое помещение | Регламент не выявлен |
| 12. | Подготовка и выдача разрешения на строительство индивидуальных жилых домов | Проект административного регламента размещен на сайте[[156]](#footnote-156) |
| 13. | Подготовка и выдача разрешения на ввод индивидуальных жилых домов в эксплуатацию. | Регламент не выявлен |
| 14. | Присвоение, изменение и аннулирование адресов объектов недвижимости | Регламент не выявлен |
| 15. | Выдача разрешения на установку рекламных конструкций, аннулирование таких разрешений | Регламент не выявлен |
| 16. | Подготовка и утверждение градостроительного плана земельного участка в виде отдельного документа | Регламент не выявлен |

Как следует из данных таблицы 1, административные регламенты выявлены по 8 услугам из 16, т.е. уровень регламентации составляет 50%.

По мнению Консультанта, «Выдача справки об использовании (неиспользовании) гражданином права на приватизацию жилых помещений» не является самостоятельной муниципальной услугой, т.к. данная справка необходима заявителю исключительно для получения другой муниципальной услуги – «Заключение договора бесплатной передачи в собственность граждан занимаемого ими жилого помещения в муниципальном жилищном фонде (приватизация)» и, соответственно, должна осуществляться в форме межведомственного запроса. Кроме того, в соответствии с требованиями Градостроительного кодекса, необходимость в получении разрешения на ввод в эксплуатацию индивидуального жилого дома возникает у заявителя только с 1 марта 2015 года, соответственно, по состоянию на период проведения мониторинга, отсутствие административного регламента по услуге «Подготовка и выдача разрешения на ввод индивидуальных жилых домов в эксплуатацию» не является нарушением. Без учета указанных двух услуг уровень регламентации составляет 57,14%.

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;
* отсутствует информация о том, что срок предоставления услуги указан с учетом необходимости обращения в организации, участвующие в предоставлении муниципальной услуги;
* по ряду административных регламентов отсутствует исчерпывающий перечень оснований для приостановления предоставления муниципальной услуги. В случае отсутствия таких оснований нет прямого указания на это в тексте регламента;
* отсутствует отдельное описание административной процедуры формирования и направления межведомственных запросов в органы (организации), участвующие в предоставлении муниципальных услуг;
* отсутствует указание на продолжительность и (или) максимальный срок выполнения каждого административного действия, входящего в состав административной процедуры.

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. Чулыма.

В ходе проведенного исследования определено, что хорошо знакомы с текстом административного регламента 65,7% опрошенных. Остальные респонденты указали, что приблизительно знакомы с текстом административного регламента (стандартом услуги), регулирующим предоставление данной услуги (34,3 %).

**2. Оценка доступности услуг**

Среднее значение уровня доступности по муниципальным услугам составило 4,4 балла по пятибалльной шкале, что соответствует оценке «хорошо» (табл. 2). По результатам мониторинга, проведенного в октябре 2013 года, уровень доступности составлял всего 3,82 балла. В марте 2013 года данный показатель находился на уровне 3,45 балла.

Указанные результаты свидетельствуют о планомерной работе органов местного самоуправления по повышению уровня доступности муниципальных услуг, что влечет к росту показателя.

Таблица 2 - Уровень доступности муниципальных услуг

| **Подкритерий доступности услуг** | **1** | **2** | **3** | **4** | **5** | **6** | **7** | **8** | **9** | **10** | **12** | ***Среднее значение*** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Доступность информации о порядке предоставления услуги | 5 | 5 | 4,67 | 4,33 | 5 | 5 | 4,75 | 5 | 5 | 4,67 | 4 | ***4,8*** |
| Полнота и понятность предоставленной информации | 5 | 5 | 4,67 | 4,33 | 5 | 5 | 4,75 | 5 | 5 | 5 | 4 | ***4,83*** |
| Удобство графика работы | 4,5 | 5 | 2,67 | 4,33 | 4 | 5 | 3 | 2,5 | 2 | 2,67 | 2 | ***3,37*** |
| Получение информации о стадии рассмотрения обращения | 5 | 5 | 4,67 | 4,33 | 5 | 5 | 4,75 | 5 | 5 | 4,33 | 4 | ***4,77*** |
| ***Среднее значение*** | ***4,88*** | ***5*** | ***4,17*** | ***4,33*** | ***4,75*** | ***5*** | ***4,31*** | ***4,37*** | ***4,25*** | ***4,17*** | ***3,5*** | ***4,4*** |

Здесь и далее по Чулымскому району применяется следующая кодификация услуг:

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

*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) Заключение договора бесплатной передачи в собственность граждан занимаемого ими жилого помещения в муниципальном жилищном фонде (приватизация).*

*5) Выдача справки об использовании (неиспользовании) гражданином права на приватизацию жилых помещений.*

*6) Предоставление в аренду имущества муниципальной казны без проведения торгов*

*7) Выдача сведений из реестра муниципального имущества.*

*8) Предоставление в собственность граждан земельных участков для ведения садоводства, огородничества и дачного хозяйства.*

*9) Предоставление земельных участков для индивидуального жилищного строительства.*

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

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

Максимально возможную оценку (5 баллов) заявители присвоили двум услугам:

- Предоставление жилых помещений по договорам социального найма;

- Предоставление в аренду имущества муниципальной казны без проведения торгов.

Достаточно высокую оценку получили услуги «Прием заявлений, постановка на учет и зачисление детей в образовательные учреждения, реализующие основную образовательную программу дошкольного образования (детские сады)» - 4,88 баллов и «Выдача справки об использовании (неиспользовании) гражданином права на приватизацию жилых помещений» - 4,75 баллов.

Менее всего респонденты удовлетворены предоставлением услуги «Подготовка и выдача разрешения на строительство индивидуальных жилых домов», уровень доступности по которой оценили в 3,5 балла.

Наиболее всего среди подкритериев показателя «Доступность муниципальной услуги» заявителей устраивают «Полнота и понятность предоставленной информации» - 4,83 баллов и «Доступность информации о порядке предоставления услуги» - 4,8 баллов. Наименее всего заявители удовлетворены «Удобство графика работы» - 3,37 балла.

**3. Оценка уровня качества услуг**

Среднее значение уровня качества по муниципальным услугам составило 4,74 балла, что соответствует больше чем «хорошо», но меньше чем «отлично» (табл. 3).

По результатам мониторинга, проведенного в октябре 2013 года, уровень качества составлял всего 3,96 балла. В марте 2013 года данный показатель находился на уровне 3,48 балла.

Указанные результаты свидетельствуют о планомерной работе органов местного самоуправления по повышению уровня качества муниципальных услуг, что влечет рост показателя.

Таблица 3 - Уровень качества муниципальных услуг

| **Подкритерий качества услуг** | **1** | **2** | **3** | **4** | **5** | **6** | **7** | **8** | **9** | **10** | **12** | ***Среднее значение*** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Вежливость сотрудников, предоставляющих услугу | 5 | 5 | 5 | 4,33 | 5 | 5 | 4,75 | 5 | 5 | 5 | 4,5 | ***4,89*** |
| Комфортность оказания услуги | 5 | 5 | 4,33 | 4,33 | 5 | 5 | 4,5 | 5 | 4,33 | 4,33 | 4,5 | ***4,69*** |
| Качество оказания услуги (точность и правильность заполнения документов сотрудниками) | 5 | 5 | 4,67 | 4,33 | 5 | 5 | 4,5 | 5 | 4,67 | 4,33 | 4 | ***4,71*** |
| ***Среднее значение*** | ***5*** | ***5*** | ***4,66*** | ***4,33*** | ***5*** | ***5*** | ***4,6*** | ***5*** | ***4,7*** | ***4,5*** | ***4,33*** | ***4,74*** |

Максимальную оценку по уровню качества (5,0 балла) заявители дали пяти услугам:

- «Прием заявлений, постановка на учет и зачисление детей в образовательные учреждения, реализующие основную образовательную программу дошкольного образования (детские сады)»;

- «Предоставление жилых помещений по договорам социального найма»;

- «Выдача справки об использовании (неиспользовании) гражданином права на приватизацию жилых помещений»;

- «Предоставление в аренду имущества муниципальной казны без проведения торгов»;

- «Предоставление в собственность граждан земельных участков для ведения садоводства, огородничества и дачного хозяйства».

Наименьшее значение по уровню качества заявители присвоили по следующим услугам:

- «Заключение договора бесплатной передачи в собственность граждан занимаемого ими жилого помещения в муниципальном жилищном фонде (приватизация)» (4.33 балла);

- «Подготовка и выдача разрешения на строительство индивидуальных жилых домов» (4,33 балла).

Существенной дифференциации между разными подкритериями показателя «Качество муниципальной услуги» не отмечено, но все же стоит отметить что «вежливость сотрудников, предоставляющих услугу» достигает отметки 4,89 балла, что значительно превышает «комфортность оказания услуги» (4,69 балла).

**4. 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 документов** | **1** | **2** | **3** | **4** | **5** | **6** | **7** | **8** | **9** | **10** | **12** |
| минимальное значение | 6 | 6 | 6 | 20 | 2 | 3 | 2 | 5 | 19 | 15 | 14 |
| среднее значение | 6 | 6 | 9 | 21 | 2 | 3 | 3 | 6 | 20 | 15 | 15 |
| максимальное значение | 6 | 6 | 12 | 23 | 3 | 3 | 3 | 6 | 21 | 16 | 15 |
| модальное значение[[157]](#footnote-157) | 6 | 6 | 6 | 20 | 2 | 3 | 2 | 6 | 19 | 15 | 14 |

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

- «Заключение договора бесплатной передачи в собственность граждан занимаемого ими жилого помещения в муниципальном жилищном фонде (приватизация)» - (23 документа);

- «Предоставление земельных участков для индивидуального жилищного строительства» (21 документ);

Наименьшее количество документов (минимальное значение) потребовалось предоставить заявителям, обратившимся за получением муниципальных услуг (по 2 документа):

* «Выдача справки об использовании (неиспользовании) гражданином права на приватизацию жилых помещений»;
* «Выдача сведений из реестра муниципального имущества».

В ходе исследования определено, что всем респондентам удалось сдать запрос (документы) на получение услуги в полном объеме с первого раза.

Также необходимо указать, что 57,1 % опрошенных отметили, что знают о существующем запрете органам власти требовать с граждан, получающих услуги, информацию и документы, которые имеются в других органах власти.

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

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 различных инстанций (учреждений)** | **1** | **2** | **3** | **4** | **5** | **6** | **7** | **8** | **9** | **10** | **12** |
| *минимальное значение* | 2 | 3 | 2 | 5 | 1 | 1 | 1 | 2 | 5 | 4 | 5 |
| *среднее значение* | 2 | 3 | 3 | 5 | 1 | 1 | 2 | 2 | 5 | 4 | 6 |
| *максимальное значение* | 3 | 3 | 4 | 5 | 2 | 1 | 2 | 3 | 5 | 5 | 6 |
| *модальное значение* | 2 | 3 | 2 | 5 | 1 | 1 | 1 | 2 | 5 | 4 | 5 |

Наибольшее количество инстанций (максимальное значение) для сбора документов заявители указали по тем же услугам, что и наибольшее количество собираемых документов:

- «Подготовка и выдача разрешения на строительство индивидуальных жилых домов» (6 инстанций);

- «Заключение договора бесплатной передачи в собственность граждан занимаемого ими жилого помещения в муниципальном жилищном фонде (приватизация)» (5 инстанций);

- «Предоставление земельных участков для индивидуального жилищного строительства» (5 инстанций);

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

Не пришлось обращаться никуда, кроме органа местного самоуправления (минимальное значение не превышает 1) респондентам, обратившимся за получением услуг:

- «Выдача справки об использовании (неиспользовании) гражданином права на приватизацию жилых помещений»;

- «Предоставление в аренду имущества муниципальной казны без проведения торгов»;

- «Выдача сведений из реестра муниципального имущества».

Доля респондентов, которые указали, что вынуждены были обратиться в один и тот же орган неоднократно для получения услуги, составила 17,1%. По результатам мониторинга, проводимого в октябре 2013 года, аналогичный показатель составлял 36%.

Необходимость повторных обращений в один и тот же орган в процессе получения услуги отметили заявители, обратившиеся за получением следующих услуг:

- «Прием заявлений, постановка на учет и зачисление детей в образовательные учреждения, реализующие основную образовательную программу дошкольного образования (детские сады)» (50% опрошенных);

- «Подготовка и выдача разрешения на строительство индивидуальных жилых домов» (50 % опрошенных);

- «Прием заявлений, документов, а также постановка граждан на учет в качестве нуждающихся в жилых помещениях» (33,3 % опрошенных);

- «Предоставление в собственность граждан земельных участков для ведения садоводства, огородничества и дачного хозяйства» (25% опрошенных).

Большинство тех, кому пришлось обращаться повторно в одни и тот же орган, указали, на необходимость 2 повторных обращений, но в то же время по услуге «Подготовка и выдача разрешения на строительство индивидуальных жилых домов» выявлено 5 повторных обращений в один и тот же орган.

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

Временные затраты на получение муниципальных услуг по результатам опроса представлены в табл. 6.

Таблица 6 - Уровень временных издержек заявителей при получении муниципальной услуги, календарных дней

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Временные затраты на получение услуги** | **1** | **2** | **3** | **4** | **5** | **6** | **7** | **8** | **9** | **10** | **12** |
| ***Нормативное значение*** | ***2*** | ***42[[158]](#footnote-158)*** | ***42[[159]](#footnote-159)*** | ***н/д*** | ***н/д*** | ***30*** | ***10*** | ***30*** | ***75*** | ***н/д*** | ***42[[160]](#footnote-160)*** |
| минимальное значение | 3 | 7 | 5 | 12 | 1 | 2 | 1 | 6 | 15 | 10 | 8 |
| среднее значение | 5 | 7 | 10 | 13 | 1 | 2 | 2 | 7 | 17 | 10 | 9 |
| максимальное значение | 7 | 7 | 20 | 15 | 2 | 2 | 2 | 8 | 20 | 10 | 10 |
| модальное значение | 5 | 7 | 5 | 12 | 1 | 2 | 2 | 8 | 15 | 10 | 8 |

Как показывает информация, представленная в табл. 6, факт нарушения нормативных сроков предоставления услуг выявлен только по услуге «Прием заявлений, постановка на учет и зачисление детей в образовательные учреждения, реализующие основную образовательную программу дошкольного образования (детские сады)». Максимальное значение временных затрат заявителей по данной услуге составило 7 календарных дней вместо нормативно заявленных 2-х календарных дней.

Необходимо отметить, что фактические сроки в ряде случаев существенно ниже, чем нормативно установленные, в частности по таким услугам как: «Предоставление жилых помещений по договорам социального найма», «Прием заявлений, документов, а также постановка граждан на учет в качестве нуждающихся в жилых помещениях», «Предоставление в аренду имущества муниципальной казны без проведения торгов» и др.

В целях повышения доступности муниципальных услуг целесообразно сократить нормативно установленные по эти услугам сроки до фактически соблюдаемых значений.

Согласно Указу Президента Российской Федерации от 07.05.2012 г. №601 «Об основных направлениях совершенствования системы государственного управления», время ожидания в очереди при обращении заявителя в орган государственной власти Российской Федерации (орган местного самоуправления) для получения государственных (муниципальных) услуг к 2014 году не должно превышать 15 минут.

Среднее фактическое значение показателя «Временные затраты на ожидание в очереди для подачи документов» по исследуемым муниципальным услугам составило 13,29 минут и 12,74 минут – для получения результата услуги (табл. 7).

Таблица 7 - Временные затраты заявителей на ожидание в очереди, минут

| **Срок получения услуги** | **1** | **2** | **3** | **4** | **5** | **6** | **7** | **8** | **9** | **10** | **12** | **по всем услугам** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| ***на подачу документов*** | | | | | | | | | | | | |
| минимальное значение | 10 | 15 | 10 | 15 | 5 | 5 | 5 | 10 | 10 | 5 | 10 | **5** |
| среднее значение | 14 | 15 | 12 | 15 | 12 | 5 | 11 | 14 | 22 | 10 | 13 | **13,29** |
| максимальное значение | 20 | 15 | 15 | 15 | 15 | 5 | 15 | 15 | 40 | 15 | 15 | **40** |
| модальное значение | 15 | 15 | 10 | 15 | 15 | 5 | 15 | 15 | 10 | 5 | 10 | **15** |
| ***на получение результата*** | | | | | | | | | | | | |
| минимальное значение | 10 | 15 | 5 | 15 | 5 | 10 | 1 | 10 | 10 | 5 | 15 | **1** |
| среднее значение | 13 | 15 | 12 | 15 | 14 | 10 | 12 | 13 | 10 | 12 | 15 | **12,74** |
| максимальное значение | 15 | 15 | 20 | 15 | 20 | 10 | 15 | 15 | 10 | 15 | 15 | **20** |
| модальное значение | 15 | 15 | 5 | 15 | 20 | 10 | 15 | 10 | 10 | 15 | 15 | **15** |

По результатам мониторинга, проведенного в октябре 2013 года, временные затраты заявителей на ожидание в очереди на подачу документов и на получение результата услуги составляли 16,32 минут и 16,31 минут соответственно.

Превышение нормативно установленного значения показателя (15 минут) зафиксировано по двум услугам при получении результата услуги:

- «Прием заявлений, документов, а также постановка граждан на учет в качестве нуждающихся в жилых помещениях»;

- «Выдача справки об использовании (неиспользовании) гражданином права на приватизацию жилых помещений».

***4.4. Уровень финансовых издержек***

Во всех исследованных Консультантом административных регламентах предоставления муниципальных услуг (а также проектах административных регламентов) указано, что собственно муниципальных услуга, а также услуги, необходимые и обязательные для ее получения, предоставляются бесплатно. В то же время, по данным респондентов, получение практически всех услуг потребовало от них финансовых затрат (табл. 8).

Согласно данным, табл. 8, наибольший уровень финансовых затрат заявителей отмечен по услуге «Заключение договора бесплатной передачи в собственность граждан занимаемого ими жилого помещения в муниципальном жилищном фонде (приватизация)».

Таблица 8 - Сумма официальных расходов на получение услуги, руб.

| **Финансовые затраты** | **1** | **2** | **3** | **4** | **5** | **6** | **7** | **8** | **9** | **10** | **12** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| ***нормативное значение*** | ***0*** | ***0*** | ***0*** | ***н/д*** | ***н/д*** | ***0*** | ***0*** | ***0*** | ***0*** | ***н/д*** | ***0*** |
| минимальное значение | 0 | 0 | 0 | 4067 | 0 | 200 | 200 | 50 | 2500 | 2500 | 1500 |
| среднее значение | 0 | 0 | 0 | 3000 | 0 | 200 | 200 | 0 | 2500 | 2500 | 1000 |
| максимальное значение | 0 | 0 | 0 | 3000 | 0 | 200 | 200 | 0 | 2500 | 2500 | 1000 |
| модальное значение | 0 | 0 | 0 | 5000 | 0 | 200 | 200 | 200 | 2500 | 2500 | 2000 |

Не потребовало финансовых затрат получение таких услуг как:

- «Прием заявлений, постановка на учет и зачисление детей в образовательные учреждения, реализующие основную образовательную программу дошкольного образования (детские сады)»,

- «Предоставление жилых помещений по договорам социального найма»;

- «Прием заявлений, документов, а также постановка граждан на учет в качестве нуждающихся в жилых помещениях»;

- «Выдача справки об использовании (неиспользовании) гражданином права на приватизацию жилых помещений».

В ходе мониторинга ни один из респондентов не указал на необходимость обращения к услугам посредников (сторонних организаций).

Также не выявлено фактов мотивирования чиновников в целях получения услуги.

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

По результатам проведенного исследования определено, что у большинства респондентов (62,9%) не возникло затруднений при получении интересующей муниципальной услуги. В октябре 2013 года 74% опрошенных указали, что у них не возникло затруднений.

Остальные опрошенные отметили, что более всего затрудняло получение муниципальной услуги:

1) неудобный режим работы органа власти, предоставляющего услугу (37,1%);

2) хождение по многим кабинетам, учреждениям (17,1%).

Самыми сложными для заявителей оказались этапы сбора документов для получения услуги (71,4% опрошенных) и получение результата услуги (54,3%).

При ответе на вопрос «Что для Вас имеет наибольшее значение при получении указанной Вами услуги в будущем?» заявители указали следующее:

1) сокращение срока предоставления услуги (85,7 % респондентов);

2) удобство графика работы учреждения (62,9 %);

3) сокращение числа требуемых документов (42,9 %);

4) уменьшение стоимости услуги (5,7 %);

5) упрощение заполнения запросов, официальных бланков (2,9%).

**6. Общая оценка муниципальных услуг**

На вопрос «Удовлетворены ли Вы качеством и доступностью предоставления муниципальной услуги?» все опрошенные ответили положительно. В октябре 2013 года данный показатель составлял 80,0%, а в марте 2013 года данный показатель составил 82,15 % (табл. 9).

Таблица 9 – Сравнительный анализ общего уровня удовлетворенности за 2013-2014 гг., %

| **Номер услуги** | **1** | **2** | **3** | **4** | **5** | **6** | **7** | **8** | **9** | **10** | **12** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Октябрь 2013** | 66,7 | 50 | - | 100 | 66,7 | 100 | 100 | 85,7 | 50 | 100 | 100 |
| **Октябрь 2014** | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 |

*Интегральный* *уровень качества и доступности муниципальных услуг* составил 91,6%, что значительно выше значения данного показателя, зафиксированного в октябре 2013 года (77,8%) (табл. 10).

Таблица 10 - Интегральный уровень качества и доступности услуг, %

| **Номер услуги** | **1** | **2** | **3** | **4** | **5** | **6** | **7** | **8** | **9** | **10** | **12** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Октябрь 2013** | 85,4 | 76,3 | 55,8 | 89,2 | 60,0 | 92,5 | 85,1 | 70,0 | 79,4 | 80,0 | 84,7 |
| **Октябрь 2014** | 98,6 | 100 | 87,7 | 86,6 | 97,1 | 100 | 88,6 | 92,9 | 88,6 | 86,7 | 77,1 |

На вопрос «Устраивают ли Вас условия ведения приема посетителей в органе местного самоуправления, где Вы получали данную услугу?» положительно ответило 62,9 % респондентов, «скорее да» выбрало 37,1 % опрошенных.

Также показательным является тот факт, что ни один из опрошенных не обращался с жалобой на качество предоставления муниципальных услуг.

Оценить динамику изменения качества предоставления услуг за последние 6 лет в ходе исследования не удалось, т.к. 97,1% опрошенных не получали ранее данную услугу, а 2,9% опрошенных затруднились дать оценку.

В целях повышения качества и доступности предоставления муниципальных услуг может быть рекомендовано следующее:

1. Повышение уровня регламентации услуг.

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. Организация межведомственного взаимодействия, в том числе с использованием СМЭВ.

Приложение 39  
Методика проведения мониторинга действующих МФЦ на предмет соответствия действующих нормативных правовых актов

**Методика проведения мониторинга деятельности действующих МФЦ на предмет соответствия требованиям действующих нормативных правовых актов**

**1. Общие положения**

1.1. Настоящая Методика разработана с целью обеспечения единого подхода к проведению исследования и анализа деятельности многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг, действующих на территории Новосибирской области.

Методика проведения мониторинга деятельности действующих МФЦ на предмет соответствия требованиям действующих нормативных правовых актов (далее - Методика) представляет собой описание процедуры (технологии) сбора и анализа информации, обеспечивающей достоверное выявление основных характеристик действующих МФЦ, а также степень их соответствия установленным требованиям.

1.2. В настоящей Методике используются следующие основные термины, определения и сокращения:

*Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг (МФЦ)* – организация, созданная в организационно-правовой форме государственного или муниципального учреждения (в том числе являющаяся автономным учреждением), отвечающая требованиям, установленным Федеральным законом от 27 июля 2010 г.  
№ 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», и уполномоченная на организацию предоставления государственных и муниципальных услуг, в том числе в электронной форме, по принципу «одного окна».

*Принцип «одного окна»* - принцип работы с заявителями, в соответствии с которым предоставление государственной или муниципальной услуги осуществляется после однократного обращения заявителя с соответствующим запросом, а взаимодействие с органами, предоставляющими государственные услуги, или органами, предоставляющими муниципальные услуги, осуществляется многофункциональным центром без участия заявителя в соответствии с нормативными правовыми актами и соглашением о взаимодействии.

*Мониторинг деятельности МФЦ* – комплексное изучение процессов организации предоставления государственных и муниципальных услуг на базе МФЦ, включая обеспечение реализации принципа «одного окна», качества правового и методического обеспечения предоставления государственных и муниципальных услуг на базе МФЦ, способов организации межведомственного взаимодействия, практику внедрения информационных технологий, обеспечение комфортности предоставления услуг, а также организацию управления данными процессами.

*Соответствие характеристик МФЦ установленным требованиям* – полное соблюдение параметров, показателей, способов и методов, установленных в виде требований к созданию и функционированию МФЦ. Соответствие характеристик МФЦ установленным требованиям определяется путем сравнительного анализа информации о деятельности МФЦ, полученной в ходе кабинетных и полевых исследований, с данными требованиями.

1.3. Мониторинг деятельности МФЦ проводится в целях:

- выявления, анализа и оценки установленных и фактических значений основных и дополнительных параметров, характеризующих качество и доступность предоставления государственных и муниципальных услуг гражданам и организациям на базе многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг;

- выявление лучших практик создания МФЦ с целью их дальнейшего тиражирования;

- последующего определения и реализации мер по улучшению выявленных значений исследованных параметров качества и доступности государственных и муниципальных услуг.

1.4. Задачами мониторинга деятельности МФЦ, являются:

- сбор и анализ информации о действующих МФЦ;

- определение рейтинга действующих МФЦ и описание лучших практик создания МФЦ.

1.5. Для достижения перечисленных целей и задач настоящая Методика предполагает использование следующих инструментов:

- формы детального представления сведений о результатах работ по созданию и организации деятельности МФЦ для направления в МФЦ (Приложение № 1 к настоящей Методике);

- оценочные таблицы для определения итоговых оценок по каждому из критериев (Приложение № 2 к настоящей Методике).

1.6. Данная Методика может быть рекомендована для применения специалистами органов государственной власти, а также работниками МФЦ для:

- актуализации оценки деятельности МФЦ;

- идентификации проблемных точек и планирования развития МФЦ;

- оценки деятельности вновь создаваемых МФЦ;

- оценки функционирования МФЦ, не вошедших в перечень объектов настоящего исследования;

- сравнения различных МФЦ между собой;

- выявления лучших практик в работе МФЦ и других целей.

**2. Нормативные правовые акты и иные документы, в соответствии с которыми проводится мониторинг деятельности МФЦ**

Мониторинг деятельности МФЦ проводится в соответствии со следующими нормативными правовыми актами:

1. Федеральным законом от 27 июля 2010 г. №210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» (далее – Федеральный закон №210-ФЗ);

2. Указом Президента от 07.05.2012 №601 «Об основных направлениях совершенствования системы государственного управления».

3. Постановлением Правительства РФ от 22.12.2012 №1376 (ред. от 07.05.2014) «Об утверждении Правил организации деятельности многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг»;

4. Постановлением Правительства РФ от 27.09.2011 №797 (ред. от 30.05.2014) «О взаимодействии между многофункциональными центрами предоставления государственных (муниципальных) услуг и федеральными органами исполнительной власти, органами государственных внебюджетных фондов, органами государственной власти субъектов Российской Федерации, органами местного самоуправления» (вместе с «Положением о требованиях к заключению соглашений о взаимодействии между многофункциональными центрами предоставления государственных (муниципальных) услуг и федеральными органами исполнительной власти, органами государственных внебюджетных фондов, органами государственной власти субъектов Российской Федерации, органами местного самоуправления»);

5. Долгосрочной целевой программой Новосибирской области «Создание многофункциональных центров организации предоставления государственных и муниципальных услуг на территории Новосибирской области на 2009 - 2015 годы», утвержденной постановлением администрации Новосибирской области от 28.08.2009 № 326-па;

6. Методикой проведения мониторинга значений показателя «доля граждан, имеющих доступ к получению государственных и муниципальных услуг по принципу «одного окна»   
по месту пребывания, в том числе в многофункциональных центрах предоставления государственных услуг», утвержденную протоколом заседания Правительственной комиссии по проведению административной реформы 30 октября 2012 г. № 135 (с изменениями от 13 ноября 2013 г. № 138).

**3. Этапы и методы проведения мониторинга деятельности МФЦ**

*Этап I. Организационный:*

- сбор информации (направление форм представления данных).

*Этап II. Предварительный:*

- обработка, обобщение и предварительный анализ представленных сведений;

- определение перечня действующих МФЦ, формирование перечня МФЦ, участвующих в рейтинговании (в соответствие с условиями участия МФЦ в рейтинговании, установленными настоящей Методикой).

*Этап III. Оценка и рейтингование МФЦ:*

- оценка основных характеристик каждого МФЦ, вошедшего в перечень МФЦ, участвующих в рейтинговании;

- построение рейтинга МФЦ.

*Этап IV. Заключительный:*

- разработка рекомендаций и планов мероприятий по совершенствованию предоставления государственных и муниципальных услуг на базе МФЦ.

Основным методом проведения оценки деятельности МФЦ является анализ представленной информации (форм детального представления сведений).

Параллельно будет проведен сбор данных о деятельности МФЦ из иных источников. В том числе, будут использованы следующие способы сбора данных:

1) *автоматизированная система Минэкономразвития России для мониторинга деятельности многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг в РФ* (далее – АИС «Мониторинг МФЦ»);

2) *прямое наблюдение непосредственно в филиалах МФЦ* Новосибирской области, по результатам которого будут заполнены исследовательские формы в разрезе филиалов МФЦ.

При необходимости могут быть использованы также такие методы как:

- изучение документов (анализ нормативных правовых актов, регулирующих предоставление государственных или муниципальных услуг на базе МФЦ), с целью определения или уточнения представленной информации;

- выборочный непосредственный контроль представленной информации о создании МФЦ в Новосибирской области (опросы сотрудников МФЦ, государственных служащих, занятых в предоставлении государственных услуг, получателей услуг, анализ соответствия МФЦ установленным требованиям, анализ действующих информационных систем МФЦ).

- метод экспертных оценок.

В качестве дополнительных источников информации, подтверждающих и уточняющих получаемые данные, целесообразно использовать статистическую информацию, информацию, размещаемую в сети Интернет на официальных сайтах органов исполнительной власти субъектов Российской Федерации, органов местного самоуправления, порталах государственных и муниципальных услуг, сайтах многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг.

В случае если данные, указанные должностными лицами МФЦ в формах, будут существенно отличаться от тех, что получены из иных источников, дополнительно в МФЦ будет направлен запрос на предоставление подтверждающих документов, таких как Соглашение о взаимодействии, утвержденный перечень государственных и муниципальных услуг, перечень дополнительных услуг и др.

**4. Методология оценки деятельности МФЦ**

4.1. Условия участия МФЦ в оценке и рейтинговании:

4.1.1. По результатам предварительного анализа представленной информации определяется перечень МФЦ, участвующих в оценке и рейтинговании. Процедура оценки и рейтингования проводится в случае соответствия МФЦ следующим условиям:

- является самостоятельным юридическим лицом (филиалом, структурным подразделением юридического лица);

- оказываются государственные (муниципальные) услуги на бесплатной для заявителя основе, если иное не предусмотрено нормативными правовыми актами.

4.1.2. МФЦ, не соответствующие данным требованиям, не оцениваются. Также в рейтинговании не участвуют МФЦ, представившие информацию, не позволяющую провести оценку (неполную, противоречивую, некорректную и т.д.), а также многофункциональные центры, с момента открытия которых прошло менее 3 месяцев.

4.2. Оценка деятельности многофункциональных центров:

4.2.1. Оценка деятельности многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг производится по следующей формуле:

M = SUM (Ai\*Bi),

где

M – общий оценочный балл деятельности МФЦ;

Ai – вес (значимость для результатов оценки) критерия, определяемый в соответствие с Таблицей №1;

Bi – балл по каждому критерию, определяемый в соответствии с правилами расчета баллов по критериям.

i – индекс порядкового номера критерия.

4.3. Критерии оценки деятельности МФЦ:

4.3.1. Для получения итоговой оценки деятельности МФЦ применяется общепринятый метод декомпозиции на подчиненные критерии, выполнение которых в совокупности означает качество организации и функционирования МФЦ.

4.3.2. В целях настоящей Методики принимается двухуровневая система показателей (критериев) качества и доступности государственных и муниципальных услуг, предоставляемых на базе МФЦ. Для каждого показателя (критерия), а также показателя второго уровня (подкритерия) задан вес (показатель значимости для результатов оценки).

Для оценки качества организации и функционирования МФЦ предлагается структура, в которой имеется пять показателей (критериев) верхнего уровня:

1) Соответствие функционала МФЦ установленным требованиям (вес критерия 0,2);

2) Качество организации межведомственного взаимодействия в процессе предоставления услуг (вес критерия 0,25);

2.1) Степень реализации принципа «одного окна» (вес подкритерия 0,35);

2.2) Качество правового обеспечения организации межведомственного взаимодействия в процессе предоставления услуг (вес подкритерия 0,35);

2.3) Способ осуществления межведомственного взаимодействия в процессе предоставления услуг (вес подкритерия 0,35);

2.4) Характеристики автоматизированной информационной системы поддержки деятельности МФЦ (вес подкритерия 0,1);

3) Полнота перечня услуг, предоставляемых на базе МФЦ (вес критерия 0,25);

3.1) Полнота перечня государственных услуг, предоставляемых на базе МФЦ, (по обязательному перечню государственных услуг, утвержденному Постановлением Правительства РФ от 27.09.2011 № 797) (вес подкритерия 0,45);

3.2) Предоставление услуг из рекомендуемого перечня государственных и муниципальных услуг, утвержденного Постановлением Правительства РФ от 27.09.2011 № 797 (вес подкритерия 0,45);

3.3) Полнота перечня дополнительных услуг, предоставляемых на базе МФЦ (вес подкритерия 0,1);

4) Результативность деятельности МФЦ (вес критерия 0,1);

5) Стандарт комфортности и качество предоставления услуг на базе МФЦ (вес критерия 0,2);

5.1) Способы организации взаимодействия с заявителем на базе МФЦ (вес подкритерия 0,2);

5.2) Качество дистанционного информирования заявителей (вес подкритерия 0,2);

5.3) Уровень комфортности МФЦ (вес подкритерия 0,3);

5.4) Время ожидания в очереди для подачи документов и получения результата услуги (вес подкритерия 0,3).

4.4. Порядок оценки деятельности МФЦ:

4.4.1. Для получения оценки необходимо получить показатели второго уровня (подкритерии), затем на основании полученных итоговых оценок показателей второго уровня (подкритериев) рассчитывается итоговая оценка МФЦ. Оценка показателей первого и второго уровней (критериев и подкритериев), а также итоговая оценка рассчитывается на основе оценочных таблиц (Приложение № 2 к настоящей Методике).

4.4.2. Оценка производится по каждому МФЦ, вошедшему в перечень МФЦ, участвующих в оценке и рейтинговании.

Приложение № 1

к Методике

**Формы детального представления сведений о результатах работ по созданию и организации деятельности МФЦ для направления в МФЦ**

**ТАБЛИЦА 1 – Общие сведения о системе предоставления государственных и муниципальных услуг в режиме «одного окна»**

| **№ п/п** | **Перечень запрашиваемых сведений** | **Сведения о системе МФЦ** | **Примечание** |
| --- | --- | --- | --- |
| **1** | **2** | **3** | **4** |
| 1. | Количество действующих МФЦ (в том числе филиалов), из них: |  |  |
| 1.1. | - самостоятельных юридических лиц |  |  |
| 1.2. | - филиалов действующих МФЦ |  |  |
| 2. | Количество территориально обособленных структурных подразделений (офисов) многофункционального центра |  |  |
| 3. | Количество отделений привлекаемых организаций |  |  |
| 4. | Количество мобильных МФЦ для бесплатного выездного обслуживания заявителей в муниципальных образованиях (транспортных единиц) |  |  |
| 5. | Количество планируемых к открытию МФЦ до конца 2014 г. (в том числе филиалов), из них: |  |  |
| 5.1. | самостоятельных юридических лиц |  |  |
| 5.2. | филиалов МФЦ |  |  |
| 6. | Количество планируемых к открытию до конца 2014 г. территориально обособленных структурных подразделений (офисов) многофункционального центра |  |  |
| 7. | Количество муниципальных районов, в которые до конца 2014 г. планируется организовать бесплатное выездное обслуживание заявителей в муниципальных образованиях, в том числе в удаленные и (или) труднодоступные населенные пункты |  |  |
| 8. | Количество отделений привлекаемых организаций, которые планируется открыть до конца 2014 года |  |  |
| 9. | МФЦ, уполномоченный на заключение соглашений о взаимодействии с федеральными органами исполнительной власти |  |  |
| 10. | Наличие Центра телефонного обслуживания (да/нет), указать номер |  |  |
| 11. | Среднее количество обращений в месяц в центр телефонного обслуживания |  |  |
| **Общие сведения об автоматизированной информационной системе поддержки деятельности МФЦ** | | | |
| 12. | Название автоматизированной информационной системы поддержки деятельности МФЦ |  |  |
| 13. | Разработчик автоматизированной информационной системы поддержки деятельности МФЦ |  |  |
| 14. | Основные характеристики АИС МФЦ |  |  |
| 14.1 | взаимодействие с единой системой межведомственного электронного взаимодействия, региональной системой межведомственного электронного взаимодействия, а также с федеральной государственной информационной системой "ЕСИА", Государственной информационной системой о государственных и муниципальных платежах и инфраструктурой универсальной электронной карты |  |  |
| 14.2. | доступ в соответствии с соглашениями о взаимодействии к электронным сервисам органов, предоставляющих государственные услуги, и органов, предоставляющих муниципальные услуги, в том числе через единую СМЭВ, если иное не предусмотрено законодательством Российской Федерации |  |  |
| 14.3. | интеграцию с региональным порталом государственных и муниципальных услуг |  |  |
| 14.4. | интеграцию с электронной очередью |  |  |
| 14.5. | экспертную поддержку заявителей, работников многофункционального центра и работников центра телефонного обслуживания по вопросам порядка и условий предоставления государственных и муниципальных услуг |  |  |
| 14.6. | поддержку деятельности работников многофункционального центра по приему, выдаче, обработке документов, поэтапную фиксацию хода предоставления государственных и муниципальных услуг с возможностью контроля сроков предоставления государственной или муниципальной услуги и проведения отдельных административных процедур |  |  |
| 14.7. | формирование электронных комплектов документов, содержащих заявления (запросы) о предоставлении государственной или муниципальной услуги в форме электронного документа, иные электронные документы, а также электронные образы документов, необходимых для оказания государственной или муниципальной услуги. Соответствие сведений, содержащихся в электронном образе документа, сведениям, содержащимся в документе на бумажном носителе, заверяется усиленной квалифицированной электронной подписью должностного лица многофункционального центра |  |  |
| 14.8. | поддержку принятия решений о возможности, составе и порядке формирования межведомственного запроса в иные органы и организации |  |  |
| 14.9. | поддержку формирования комплекта документов для представления в орган, предоставляющий государственную услугу, или в орган, предоставляющий муниципальную услугу, в соответствии с требованиями нормативных правовых актов и соглашений о взаимодействии |  |  |
| 14.10. | хранение сведений об истории обращений заявителей в соответствии с требованиями законодательства Российской Федерации к программно-аппаратному комплексу информационных систем персональных данных |  |  |
| 14.11. | автоматическое распределение нагрузки между работниками многофункционального центра |  |  |
| 14.12. | использование электронной подписи в соответствии с требованиями, установленными нормативными правовыми актами Российской Федерации, при обработке электронных документов, а также при обмене электронными документами с федеральными органами исполнительной власти, органами государственных внебюджетных фондов, органами исполнительной власти субъекта Российской Федерации, органами местного самоуправления или привлекаемыми организациями |  |  |
| 14.13. | доступ заявителя к информации о ходе предоставления государственной или муниципальной услуги |  |  |
| 14.14. | формирование статистической и аналитической отчетности по итогам деятельности многофункционального центра за отчетный период |  |  |
| 14.15. | поддержание информационного обмена между многофункциональными центрами и привлекаемыми организациями, в том числе поддержку мониторинга и сбора статистической отчетности о соблюдении определенных в регламентах и стандартах оказания услуг временных показателей обслуживания граждан, о количестве и качестве предоставленных государственных и муниципальных услуг, фактах досудебного обжалования нарушений при предоставлении государственных и муниципальных услуг |  |  |
| 14.16. | интеграцию с государственными и муниципальными информационными системами, а также с центрами телефонного обслуживания органов, предоставляющих государственные услуги, органов, предоставляющих муниципальные услуги (при наличии), в соответствии с соглашениями о взаимодействии |  |  |
| 15. | Роль МФЦ в организации межведомственного взаимодействия (оператор РСМЭВ, участник РСМЭВ) |  |  |
| 16. | Роль МФЦ в процессе внедрения универсальной электронной карты |  |  |

**ТАБЛИЦА 2 – Общие сведения о МФЦ[[161]](#footnote-161)**

**Наименование МФЦ\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**

| **№ п/п** | **Параметр** | **Значение/**  **характеристика** | | **Примечание** |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **1** | **2** | **3** | | **4** |
| 1. | Организационно-правовая форма |  | |  |
| 2. | Дата открытия |  | |  |
| 3. | Адрес МФЦ |  | |  |
| 4. | Учредитель |  | |  |
| 5. | Интернет-сайт МФЦ (указать адрес) |  | |  |
| 6. | Телефон МФЦ, адрес электронной почты МФЦ, ФИО контактного лица |  | |  |
| 7. | Режим работы МФЦ, в т.ч.: |  | |  |
| 8. | Перечень муниципального (-ных) образования (-ний) и численность населения, обслуживаемого (-мых) МФЦ, тыс. чел., т. ч: | Перечень МО | Численность населения МО |  |
|  |  |  |
| 8.1. | на базе стационарных филиалов МФЦ | Перечень МО | Численность населения МО |  |
|  |  |  |
| 8.2. | на базе ТОСП (территориально-обособленные структурные подразделения) | Перечень МО | Численность населения МО |  |
|  |  |  |
| 8.3. | на базе мобильных МФЦ (организовано бесплатное выездное обслуживание заявителей в муниципальных образованиях, в которых отсутствуют многофункциональные центры, территориально обособленные структурные подразделения (офисы) многофункционального центра и (или) привлекаемые организации) | Перечень МО | Численность населения МО |  |
|  |  |  |
| **Основные характеристики МФЦ** | | | | |
| 9. | Общая площадь (кв. м)[[162]](#footnote-162) |  | |  |
| 10. | Количество окон в МФЦ, из них: |  | |  |
| 10.1. | - окон, в которых взаимодействие с заявителем осуществляется «универсальными»[[163]](#footnote-163) специалистами МФЦ (операторами МФЦ) |  | |  |
| 10.2. | - окон, в которых организованы удаленные рабочие места для сотрудников органов власти |  | |  |
| 11. | Количество услуг, предоставляемых на базе МФЦ, из них |  | |  |
| 11.1. | федеральных |  | |  |
| 11.2. | региональных |  | |  |
| 11.3. | муниципальных |  | |  |
| 11.4. | услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления государственных и муниципальных услуг |  | |  |
| 11.5. | услуг, предоставляемых государственными и муниципальными учреждениями и другими организациями, в которых размещается государственное задание (заказ) или муниципальное задание (заказ), указанных в [части 3 статьи 1](consultantplus://offline/ref=1F805B00612F079AD79E870301747E12E277810B01DA493B0B5542103E89D9A0038A0A0B039BD445aCuBI) Федерального закона от 27.07.2010 N 210-ФЗ |  | |  |
| 11.6. | дополнительных (сопутствующих) услуг (нотариальные услуги, услуги банка, копировально-множительные услуги, услуги местной, внутризоновой сети связи общего пользования, а также безвозмездные услуги доступа к справочным правовым системам); |  | |  |
| 11.7. | услуг по выдаче полисов обязательного медицинского страхования на основании договоров с медицинскими организациями, имеющими право на осуществление медицинской деятельности и включенными в реестр медицинских организаций, осуществляющих деятельность в сфере обязательного медицинского страхования. |  | |  |
| 12. | Предоставление государственных услуг из обязательного перечня государственных услуг, утвержденного Постановлением Правительства РФ от 27.09.2011 N 797, в том числе: |  | |  |
| 12.1. | 1. Государственная регистрация прав на недвижимое имущество и сделок с ним (да/нет) |  | |  |
| 12.2. | 2. Государственный кадастровый учет недвижимого имущества (да/нет) |  | |  |
| 12.3. | 3. Предоставление сведений, внесенных в государственный кадастр недвижимости |  | |  |
| 12.4. | 4. Предоставление сведений, содержащихся в Едином государственном реестре прав на недвижимое имущество и сделок с ним (да/нет) |  | |  |
| 12.5. | 5. Государственная регистрация юридических лиц, физических лиц в качестве индивидуальных предпринимателей и крестьянских (фермерских) хозяйств (да/нет) |  | |  |
| 12.6. | 6. Прием документов и личных фотографий, необходимых для получения или замены паспорта гражданина Российской Федерации, удостоверяющего личность гражданина Российской Федерации на территории Российской Федерации (да/нет) |  | |  |
| 12.7. | 7. Прием заявления и документов для оформления паспорта гражданина Российской Федерации, удостоверяющего личность гражданина Российской Федерации за пределами территории Российской Федерации (да/нет) |  | |  |
| 12.8. | 8. Прием и выдача документов о регистрации и снятии граждан Российской Федерации с регистрационного учета по месту пребывания и по месту жительства в пределах Российской Федерации (да/нет) |  | |  |
| 12.9. | 9. Предоставление сведений об административных правонарушениях в области дорожного движения (да/нет) |  | |  |
| 12.10. | 10. Предоставление информации по находящимся на исполнении исполнительным производствам в отношении физического и юридического лица (да/нет) |  | |  |
| 12.11. | 11. Прием заявлений о выдаче государственного сертификата на материнский (семейный) капитал и выдача государственного сертификата на материнский (семейный) капитал (да/нет) |  | |  |
| 12.12. | 12. Прием заявлений о распоряжении средствами материнского (семейного) капитала (да/нет) |  | |  |
| 12.13. | 13. Прием заявлений о предоставлении набора социальных услуг, об отказе от получения набора социальных услуг или о возобновлении предоставления набора социальных услуг (да/нет) |  | |  |
| 12.14. | 14. Прием от застрахованных лиц заявлений о выборе инвестиционного портфеля (управляющей компании), о переходе в негосударственный пенсионный фонд или о переходе в Пенсионный фонд Российской Федерации из негосударственного пенсионного фонда для передачи им средств пенсионных накоплений (да/нет) |  | |  |
| 12.15. | 15. Прием заявлений о добровольном вступлении в правоотношения по обязательному пенсионному страхованию в целях уплаты дополнительных страховых взносов на накопительную часть трудовой пенсии (да/нет) |  | |  |
| 13. | Предоставление услуг из рекомендуемого перечня государственных и муниципальных услуг, утвержденного Постановлением Правительства РФ от 27.09.2011 N 797, в том числе: |  | |  |
| 13.1. | 1. Информирование о положении на рынке труда в субъекте Российской Федерации (да/нет) |  | |  |
| 13.2. | 2. Государственные услуги в сфере социальной защиты населения (да/нет) |  | |  |
| 13.3. | 3. Выдача повторного свидетельства о государственной регистрации акта гражданского состояния (да/нет) |  | |  |
| 13.4. | 4. Прием заявления о заключении брака (да/нет) |  | |  |
| 13.5. | 5. Прием заявления о расторжении брака по взаимному согласию супругов, не имеющих общих детей, не достигших совершеннолетия (да/нет) |  | |  |
| 13.6. | 6. Предоставление в собственность или аренду земельного участка для целей, не связанных со строительством (да/нет) |  | |  |
| 13.7. | 7. Предоставление земельного участка для строительства с предварительным согласованием места размещения объекта (да/нет) |  | |  |
| 13.8. | 8. Предоставление земельных участков из земель сельскохозяйственного назначения, находящихся в государственной или муниципальной собственности, для создания фермерского хозяйства и осуществления его деятельности (да/нет) |  | |  |
| 13.9. | 9. Выдача разрешения на строительство (да/нет) |  | |  |
| 13.10. | 10. Перевод жилого помещения в нежилое помещение или нежилого помещения в жилое помещение (да/нет) |  | |  |
| 13.11. | 11. Согласование проведения переустройства и (или) перепланировки жилого помещения |  | |  |
| 13.12. | 12. Принятие на учет граждан в качестве нуждающихся в жилых помещениях (да/нет) |  | |  |
| 13.13. | 13. Согласие на обмен жилыми помещениями, которые предоставлены по договорам социального найма и в которых проживают несовершеннолетние, недееспособные или ограниченно дееспособные граждане, являющиеся членами семей нанимателей данных жилых помещений (да/нет) |  | |  |
| 13.14. | 14. Предоставление выписки из домовой книги, карточки учета собственника жилого помещения (да/нет) |  | |  |
| 14. | На базе МФЦ организовано предоставление государственных и муниципальных услуг по жизненным ситуациям (да/нет) |  | | *Указать количество ЖС и их наименования* |
| 15. | Количество услуг, предоставляемых в режиме «одного окна» «универсальными» специалистами МФЦ (сотрудниками МФЦ) |  | |  |
| 16. | Общее количество сотрудников МФЦ, из них: |  | |  |
| 16.1. | - специалистов, осуществляющих информирование (консультирование) |  | |  |
| 16.2. | - «универсальных» специалистов МФЦ (операторов МФЦ) |  | |  |
| 17. | Количество обращений заявителей в МФЦ для получения необходимых государственных (муниципальных) услуг за 9 месяцев 2014 года /с даты открытия в 2014 году (на 01.10.2014), в том числе: |  | |  |
| 17.1. | - информирования и консультирования |  | |  |
| 17.2. | - прием документов |  | |  |
| 17.3. | - выдача документов |  | |  |
| 18. | Многофункциональный центр осуществляет (да/нет): |  | |  |
| 18.1. | прием запросов заявителей о предоставлении государственных или муниципальных услуг; |  | |  |
| 18.2. | представление интересов заявителей при взаимодействии с органами, предоставляющими государственные услуги, и органами, предоставляющими муниципальные услуги, а также с организациями, участвующими в предоставлении предусмотренных [частью 1 статьи 1](consultantplus://offline/ref=339BEA25DD2542C0CBF1373C8A23C4367FAA2ABD9CF4BBFC3E62A3633955E320B26528EC96867AE0t1z9F) Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ государственных и муниципальных услуг, в том числе с использованием информационно-технологической и коммуникационной инфраструктуры; |  | |  |
| 18.3. | представление интересов органов, предоставляющих государственные услуги, и органов, предоставляющих муниципальные услуги, при взаимодействии с заявителями; |  | |  |
| 18.4. | информирование заявителей о порядке предоставления государственных и муниципальных услуг в многофункциональных центрах, о ходе выполнения запросов о предоставлении государственных и муниципальных услуг, а также по иным вопросам, связанным с предоставлением государственных и муниципальных услуг, а также консультирование заявителей о порядке предоставления государственных и муниципальных услуг в многофункциональных центрах; |  | |  |
| 18.5. | взаимодействие с государственными органами и органами местного самоуправления по вопросам предоставления государственных и муниципальных услуг, а также с организациями, участвующими в предоставлении предусмотренных [частью 1 статьи 1](consultantplus://offline/ref=339BEA25DD2542C0CBF1373C8A23C4367FAA2ABD9CF4BBFC3E62A3633955E320B26528EC96867AE0t1z9F) Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ государственных и муниципальных услуг, в том числе посредством направления межведомственного запроса с использованием информационно-технологической и коммуникационной инфраструктуры; |  | |  |
| 18.6. | выдачу заявителям документов органов, предоставляющих государственные услуги, и органов, предоставляющих муниципальные услуги, по результатам предоставления государственных и муниципальных услуг, если иное не предусмотрено законодательством Российской Федерации; |  | |  |
| 18.7. | составление и выдачу заявителям документов на бумажном носителе, подтверждающих содержание электронных документов, направленных в многофункциональный центр по результатам предоставления государственных и муниципальных услуг органами, предоставляющими государственные услуги, и органами, предоставляющими муниципальные услуги, в соответствии с требованиями, установленными Правительством Российской Федерации; |  | |  |
| 18.8. | прием, обработку информации из информационных систем органов, предоставляющих государственные услуги, и органов, предоставляющих муниципальные услуги, в том числе с использованием информационно-технологической и коммуникационной инфраструктуры, если это предусмотрено соглашением о взаимодействии и иное не предусмотрено федеральным законом, и выдачу заявителям на основании такой информации документов, включая составление на бумажном носителе и заверение выписок из указанных информационных систем, в соответствии с требованиями, установленными Правительством Российской Федерации. Если иное не предусмотрено правилами организации деятельности многофункциональных центров, утверждаемыми Правительством Российской Федерации, составленные на бумажном носителе и заверенные многофункциональным центром выписки из информационных систем органов, предоставляющих государственные услуги, и органов, предоставляющих муниципальные услуги, приравниваются к выпискам из информационных систем на бумажном носителе, составленным самим органом, предоставляющим государственные услуги, или органом, предоставляющим муниципальные услуги; |  | |  |
| **Характеристика комфортности и доступности  предоставления государственных и муниципальных услуг в МФЦ** | | | | |
| 19. | Прием заявлений о предоставлении государственных и муниципальных услуг, копирование и сканирование документов, предусмотренных [частью 6 статьи 7](consultantplus://offline/ref=C33CE42C141E6BD0CA25DBF904318020A35DA5E3E59D892CA892E55CFB41A8E372B762C1fBD1H) Федерального закона "Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг", информирование и консультирование заявителей о порядке предоставления государственных и муниципальных услуг, ходе рассмотрения запросов о предоставлении государственных и муниципальных услуг, а также по иным вопросам, связанным с предоставлением государственных и муниципальных услуг, в многофункциональном центре осуществляются бесплатно (да/нет) |  | |  |
| 20. | Наличие возможности предварительной записи в МФЦ (да/нет) |  | |  |
| 21. | Наличие электронной системы управления очередью (да/нет) |  | |  |
| 22. | Среднее время ожидания в очереди для подачи документов, (мин.) |  | |  |
| 23. | Среднее время ожидания в очереди для получения результатов услуги, мин. |  | |  |
| 24. | Наличие не менее одного окна (иного специально оборудованного рабочего места), предназначенного для информирования заявителей о порядке предоставления государственных и муниципальных услуг, о ходе рассмотрения запросов о предоставлении государственных и муниципальных услуг, а также для предоставления иной информации (да/нет) |  | |  |
| 25. | Помещения МФЦ, предназначенные для работы с заявителями, расположены на нижних этажах здания, имеют отдельный вход (да/нет), указать этаж |  | |  |
| 26. | Здание оснащено лифтом, эскалатором или иными автоматическими подъемными устройствами, в том числе для инвалидов (в случае расположения помещений МФЦ для работы с заявителями на втором этаже и выше) (да/нет) |  | |  |
| 27. | Помещение МФЦ делится на функциональные сектора (зоны), (да/нет) |  | |  |
| 28. | Вход в МФЦ и выход из него оборудован соответствующими указателями с автономными источниками бесперебойного питания (да/нет) |  | |  |
| 29. | В помещении МФЦ предусмотрен отдельный бесплатный туалет для посетителей, в том числе предназначенный для инвалидов (да/нет) |  | |  |
| 30. | Вход в здание (помещение) МФЦ и выход из него оборудованы лестницами с поручнями и пандусами для передвижения детских и инвалидных колясок в соответствии с требованиями Федерального закона "Технический регламент о безопасности зданий и сооружений"(да/нет) |  | |  |
| 31. | Помещения МФЦ отвечают требованиям пожарной, санитарно-эпидемиологической безопасности, а также оборудованы средствами пожаротушения и оповещения о возникновении чрезвычайной ситуации, системой кондиционирования воздуха, иными средствами, обеспечивающими безопасность и комфортное пребывание заявителей (да/нет) |  | |  |
| 32. | Наличие информационных стендов (да/нет) |  | |  |
| 32.1. | Информационные стенды содержат актуальную, исчерпывающую информацию, необходимую для получения государственных и муниципальных услуг  *(перечень государственных и муниципальных услуг; сроки предоставления услуг;*  *размеры государственной пошлины и иных платежей; порядок их уплаты;*  *информация о дополнительных (сопутствующих) услугах, а также об услугах, необходимых и обязательных для предоставления государственных и муниципальных услуг, размерах и порядке их оплаты; порядок обжалования действий (бездействия), а также решений органов, предоставляющих услуги, государственных и муниципальных служащих, МФЦ, работников МФЦ и др.)*  (да/нет) |  | |  |
| 33. | Наличие программно-аппаратного комплекса, обеспечивающего доступ заявителей к ЕПГУ, РПГУ, а также к информации о государственных и муниципальных услугах, предоставляемых в МФЦ (да/нет) |  | |  |
| 34. | Возможность приема от заявителей денежных средств в счет уплаты государственной пошлины или иной платы за предоставление государственных и муниципальных услуг, взимаемых в соответствии с законодательством Российской Федерации (да/нет) |  | |  |
| 35. | В помещении МФЦ имеются стулья, кресельные секции, скамьи (банкетки) и столы (стойки) для оформления документов с размещением на них форм (бланков) документов, необходимых для получения государственных и муниципальных услуг (да/нет) |  | |  |
| 36. | На территории, прилегающей к МФЦ, располагается бесплатная парковка для автомобильного транспорта посетителей, в том числе предусматривающая места для специальных автотранспортных средств инвалидов (да/нет) |  | |  |
| 37. | Наличие информационных табличек с указанием номера окна, фамилии, имени, отчества и должности работника МФЦ, осуществляющего прием и выдачу документов (да/нет) |  | |  |
| 38. | Рабочее место работника многофункционального центра оборудовано персональным компьютером с возможностью доступа к необходимым информационным системам, печатающим и сканирующим устройствами (да/нет) |  | |  |
| **Основные характеристики территориально обособленных структурных подразделений (офисов) многофункционального центра (ТОСП МФЦ) (точек приема заявок)[[164]](#footnote-164)** | | | | |
| 1. | Дата открытия |  | |  |
| 2. | Адрес ТОСП МФЦ (точки приема заявок) |  | |  |
| 4. | Режим работы ТОСП МФЦ, в т.ч.: |  | |  |
| 5. | Общая площадь (кв. м)[[165]](#footnote-165) |  | |  |
| 6. | Количество окон |  | |  |
| 7. | Наличие защищенных каналов связи, соответствующих требованиям законодательства Российской Федерации в сфере защиты информации. Указанные каналы связи обеспечивают функционирование информационной системы, позволяющей осуществлять информационное взаимодействие при организации предоставления государственных и муниципальных услуг по принципу "одного окна"(да/нет) |  | |  |
| 8. | Наличие инфраструктуры, обеспечивающей доступ к информационно-телекоммуникационной сети "Интернет"(да/нет) |  | |  |
| 9. | Наличие информационных стендов (да/нет) |  | |  |
| 10. | Информационные стенды содержат актуальную, исчерпывающую информацию, необходимую для получения государственных и муниципальных услуг  *(перечень государственных и муниципальных услуг; сроки предоставления услуг;*  *размеры государственной пошлины и иных платежей; порядок их уплаты;*  *информация о дополнительных (сопутствующих) услугах, а также об услугах, необходимых и обязательных для предоставления государственных и муниципальных услуг, размерах и порядке их оплаты; порядок обжалования действий (бездействия), а также решений органов, предоставляющих услуги, государственных и муниципальных служащих, МФЦ, работников МФЦ и др.)*  (да/нет) |  | |  |
| 11. | Оснащенность сектора ожидания, в т.ч. наличие: |  | |  |
| 11.1. | Стулья, кресельные секции, скамьи (банкетки) и столы (стойки) для оформления документов с размещением на них форм (бланков) документов, необходимых для получения государственных и муниципальных услуг(да/нет) |  | |  |
| 11.2. | Рабочее место работника многофункционального центра оборудуется персональным компьютером с возможностью доступа к необходимым информационным системам, печатающим и сканирующим устройствами (да/нет) |  | |  |
| 12. | Помещения отвечают требованиям пожарной, санитарно-эпидемиологической безопасности, а также оборудованы средствами пожаротушения и оповещения о возникновении чрезвычайной ситуации, иными средствами, обеспечивающими безопасность и комфортное пребывание заявителей (да/нет) |  | |  |
| 13. | Количество услуг, предоставляемых на базе ТОСП МФЦ (точек приема заявок), из них |  | |  |
| 13.1. | - федеральных + внебюджетных фондов |  | |  |
| 13.2. | - региональных |  | |  |
| 13.3. | - муниципальных |  | |  |
| 14. | График (режим) работы ТОСП МФЦ |  | | *Указать, каким документом определен график (режим) работы* |
| **Основные характеристики мобильных МФЦ (мобильной группы)[[166]](#footnote-166)** | | | | |
| 1. | Дата запуска мобильного МФЦ (группы) |  | |  |
| 2. | Перечень муниципального (-ных) образования (-ний) и численность населения, обслуживаемого (-мых) мобильным МФЦ, тыс. чел. | Перечень МО | Численность населения МО |  |
|  |  |  |
| 3. | График выездов мобильного МФЦ: |  | | *Указать, каким документом определен график (режим) работы* |
| 4. | Перечень государственных и муниципальных услуг, прием по которым ведется мобильным МФЦ (мобильной группой) |  | | *При размещении на сайте, достаточно указать ссылку* |
| **Основные характеристики привлекаемых организаций[[167]](#footnote-167)** | | | | |
| 1. | Дата открытия |  | |  |
| 2. | Наличие сети филиалов (отделений) на территории не менее 50 процентов муниципальных образований, входящих в состав субъекта Российской Федерации, (да/нет) |  |  |  |
| 3. | Перечень муниципального (-ных) образования (-ний) и численность населения, обслуживаемого (-мых) привлекаемой организацией, тыс. чел. | Перечень МО | Численность населения МО |  |
|  |  |  |
| 4. | Наличие защищенных каналов связи, соответствующих требованиям законодательства Российской Федерации в сфере защиты информации. Указанные каналы связи обеспечивают функционирование информационной системы, позволяющей осуществлять информационное взаимодействие при организации предоставления государственных и муниципальных услуг по принципу "одного окна"(да/нет); |  | |  |
| 5. | Наличие инфраструктуры, обеспечивающей доступ к информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" (да/нет) |  | |  |
| 6. | Рабочее место работника многофункционального центра оборудуется персональным компьютером с возможностью доступа к необходимым информационным системам, печатающим и сканирующим устройствами " (да/нет) |  | |  |
| 7. | Наличие не менее одного окна для приема и выдачи документов на каждые 2 тыс. жителей муниципального образования, на территории которого осуществляет свою деятельность привлекаемая организация (да/нет) |  | |  |
| 8. | Прием заявителей осуществляется не менее 3 дней в неделю и не менее 6 часов в день (да/нет) |  | |  |
| 9. | Максимальный срок ожидания в очереди - 15 минут (да/нет) |  | |  |
| 10. | Информационные стенды содержат актуальную, исчерпывающую информацию, необходимую для получения государственных и муниципальных услуг  *(перечень государственных и муниципальных услуг; сроки предоставления услуг;*  *размеры государственной пошлины и иных платежей; порядок их уплаты;*  *информация о дополнительных (сопутствующих) услугах, а также об услугах, необходимых и обязательных для предоставления государственных и муниципальных услуг, размерах и порядке их оплаты; порядок обжалования действий (бездействия), а также решений органов, предоставляющих услуги, государственных и муниципальных служащих, МФЦ, работников МФЦ и др.)*  (да/нет) |  | |  |
| 11. | Программно-аппаратный комплекс, обеспечивающий доступ заявителей к Единому порталу государственных и муниципальных услуг (функций), региональному порталу государственных и муниципальных услуг (функций), а также к информации о государственных и муниципальных услугах, предоставляемых в многофункциональном центре (да/нет) |  | |  |
| 12. | Стулья, кресельные секции, скамьи (банкетки) и столы (стойки) для оформления документов с размещением на них форм (бланков) документов, необходимых для получения государственных и муниципальных услуг (да/нет) |  | |  |
| 13. | Помещения должны отвечать требованиям пожарной, санитарно-эпидемиологической безопасности, а также должны быть оборудованы средствами пожаротушения и оповещения о возникновении чрезвычайной ситуации, иными средствами, обеспечивающими безопасность и комфортное пребывание заявителей. |  | |  |

**ТАБЛИЦА 3 – Перечень государственных (муниципальных) и иных услуг, предоставляемых на базе МФЦ[[168]](#footnote-168)**

**Наименование МФЦ: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**

| № п/п | Наименование органа государственной власти, органа местного самоуправления, организации, предоставляющей услугу | Наименование услуги | Информация о наличии соглашений о взаимодей­ствии, договора  (реквизиты соглашения, договора, - №, дата), | Сведения о лице, осуществляющем прием и выдачу документов («универсальный» специалист МФЦ, сотрудник органа власти, организации) | Способ информационного обмена между МФЦ и органом власти[[169]](#footnote-169) | | Количество оказанных услуг[[170]](#footnote-170) |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Способ направления информации в орган власти | Способ получения информации из органа власти |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 |
| **Услуги федеральных органов исполнительной власти** | | | | | | | |
| 1. |  |  |  |  |  |  |  |
| 2. |  |  |  |  |  |  |  |
| n. |  |  |  |  |  |  |  |
| **Услуги органов внебюджетных фондов** | | | | | | | |
| 1. |  |  |  |  |  |  |  |
| 2. |  |  |  |  |  |  |  |
| n. |  |  |  |  |  |  |  |
| **Услуги органов государственной власти субъекта Российской Федерации** | | | | | | | |
| 1. |  |  |  |  |  |  |  |
| 2. |  |  |  |  |  |  |  |
| n |  |  |  |  |  |  |  |
| **Услуги органов местного самоуправления** | | | | | | | |
| 1. |  |  |  |  |  |  |  |
| 2. |  |  |  |  |  |  |  |
| n |  |  |  |  |  |  |  |
| **Услуги, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления государственных и муниципальных услуг** | | | | | | | |
| 1. |  |  |  |  |  |  |  |
| 2. |  |  |  |  |  |  |  |
| n |  |  |  |  |  |  |  |
| **Услуги, предоставляемые государственными и муниципальными учреждениями и другими организациями, в которых размещается государственное задание (заказ) или муниципальное задание (заказ)** | | | | | | | |
| 1. |  |  |  |  |  |  |  |
| 2. |  |  |  |  |  |  |  |
| n |  |  |  |  |  |  |  |
| **Услуги по выдаче полисов обязательного медицинского страхования на основании договоров с медицинскими организациями, имеющими право на осуществление медицинской деятельности и включенными в реестр медицинских организаций, осуществляющих деятельность в сфере обязательного медицинского страхования.** | | | | | | | |
| 1. |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |

**ТАБЛИЦА 4 – Описание дополнительных (сопутствующих) услуг (нотариальные услуги, услуги банка, копировально-множительные услуги, услуги местной, внутризоновой сети связи общего пользования, а также безвозмездные услуги доступа к справочным правовым системам), предоставляемых на базе МФЦ [[171]](#footnote-171)**

| № | Наименование услуги | Наименование организации, предоставляющей услугу | Стоимость услуги | Основание для установления стоимости услуги[[172]](#footnote-172) | Количество оказанных услуг |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
| 1. |  |  |  |  |  |
| 2. |  |  |  |  |  |
| 3. |  |  |  |  |  |
| n |  |  |  |  |  |

**ТАБЛИЦА 5 – Перечень административных процедур (действий) сотрудников организаций (отделений почтовой связи ФГУП «Почта России», банков, торговых сетей и др.), привлеченных к реализации функций МФЦ[[173]](#footnote-173)**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| № п/п | Наименование услуги | **Административные процедуры (действия)** | | | | | | | | | |
| Предоставление помещения для приема Заявителей  (+/-) | Обеспечение Заявителей доступа к федеральной государственной информационной системе «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)»  (+/-) | Информирование и консультирование Заявителей о перечне, порядке оказания государственных (муниципальных) услуг, а также перечне, образцах и правилах заполнения требуемых документов(+/-) | Оказание помощи заявителю в пользовании "Единым порталом государственных и муниципальных услуг (функций)  (+/-) | Распечатка бланков  (+/-) | Оказание помощи заявителю в заполнении бланков документов  (+/-) | Прием, первичная обработка документов  (+/-) | Уведомление заявителей о ходе выполнения запроса (в электронном виде, по телефону, почтой)  (+/-) | Способ доставки (в электронной форме и форме почтовых отправлений) документов в МФЦ или орган исполнительной власти  (+/-) | Выдача результата услуги заявителю, в том числе в электронной форме  (+/-) |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | 11 | 12 |
| 1. |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 2. |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| n |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| **Размер платы за услуги ОПС, руб.** | |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| **Кто оплачивает (заявитель/средства бюджета)** | |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |

**Общая стоимость 1 услуги в ОПС \_\_\_\_\_\_\_\_ рублей.**

**ТАБЛИЦА 6 – Информация об услугах, предоставляемых на базе МФЦ**

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Наименование показателя** | **Единица измерения** | **2009 год** | **2010 год** | **2011 год** | **2012 год** | **2013**  **год** | **2014 год**[[174]](#footnote-174) |
| Количество **федеральных** услуг, оказанных в МФЦ, всего: | ед. |  |  |  |  |  |  |
| из них: |  |  |  |  |  |  |  |
| услуги Росреестра | ед. |  |  |  |  |  |  |
| услуги ФМС России | ед. |  |  |  |  |  |  |
| услуги МВД России | ед. |  |  |  |  |  |  |
| услуги ФНС России | ед. |  |  |  |  |  |  |
| услуги МВД | ед. |  |  |  |  |  |  |
| услуги ФССП России |  |  |  |  |  |  |  |
| услуги Росимущества |  |  |  |  |  |  |  |
| услуги Роспотребнадзора |  |  |  |  |  |  |  |
| услуги Пенсионного фонда Российской Федерации | ед. |  |  |  |  |  |  |
| услуги Фонда социального страхования Российской Федерации | ед. |  |  |  |  |  |  |
| *услуги прочих ФОИВ и ОГВФ (расшифровать):* | ед. |  |  |  |  |  |  |
|  | ед. |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |
|  | ед. |  |  |  |  |  |  |

Приложение №2

к Методике

**Оценочные таблицы для оценки деятельности МФЦ**

**I. Расчет общего оценочного балла МФЦ**

**Таблица № 1**

| **№ п/п** | **Критерии** | **Вес критериев** | **Балл по каждому подкритерию[[175]](#footnote-175)** | **Итоговая оценка по каждому подкритерию Итоговый балл по каждому критерию[[176]](#footnote-176)** | **Общая оценка (ст3.x ст.5)** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
| **1.** | **Соответствие функционала МФЦ установленным требованиям** | **0,2** | **-** | **3** | **0,6** |
| **2.** | **Качество организации межведомственного взаимодействия в процессе предоставления услуг** | **0,25** | **-** | **3** | **0,75** |
| *2.1.* | *Степень реализации принципа «одного окна»* | *0,35* | *3* | *1,05* |
| *2.2.* | *Качество правового обеспечения организации межведомственного взаимодействия в процессе предоставления услуг* | *0,35* | *3* | *1,05* |
| *2.3.* | *Способ осуществления межведомственного взаимодействия в процессе предоставления услуг* | *0,2* | *3* | *0,6* |
| *2.4.* | *Характеристики автоматизированной информационной системы поддержки деятельности МФЦ* | *0,1* | *3* | *0,3* |
| **3.** | **Полнота перечня услуг, предоставляемых на базе МФЦ** | **0,25** | **-** | **3** | **0,75** |
| *3.1.* | *Полнота перечня государственных услуг, предоставляемых на базе МФЦ, (по обязательному перечню государственных услуг, утвержденному Постановлением Правительства РФ от 27.09.2011 № 797)* | *0,45* | *3* | *1,35* |
| *3.2.* | *Предоставление услуг из рекомендуемого перечня государственных и муниципальных услуг, утвержденного Постановлением Правительства РФ от 27.09.2011 № 797* | *0,45* | *3* | *1,35* |
| *3.3.* | *Полнота перечня дополнительных услуг, предоставляемых на базе МФЦ* | *0,1* | *3* | *0,3* |
| **4.** | **Результативность деятельности МФЦ** | **0,1** | **-** | **3** | **0,3** |
| **5.** | **Стандарт комфортности и качество предоставления услуг на базе МФЦ** | **0,2** | **-** | **3** | **0,6** |
| *5.1.* | *Способы организации взаимодействия с заявителем на базе МФЦ* | *0,2* | *3* | *0,6* |
| *5.2.* | *Качество дистанционного информирования заявителей* | *0,2* | *3* | *0,6* |
| *5.3.* | *Уровень комфортности МФЦ* | *0,3* | *3* | *0,9* |
| *5.4.* | *Время ожидания в МФЦ* | *0,3* | *3* | *0,9* |  |
| **Общий оценочный балл МФЦ** | | **1** |  | **15** | **3** |

**II. Порядок расчета баллов по критериям**

**Критерий №1**

**«Соответствие функционала МФЦ установленным требованиям»**

Оценка по данному критерию определяется в соответствие со следующей оценочной таблицей:

| **Описание критерия** | **Балл** |
| --- | --- |
| Многофункциональный центр осуществляет семь и более функций:  1) прием запросов заявителей о предоставлении государственных или муниципальных услуг;  2) представление интересов заявителей при взаимодействии с органами, предоставляющими государственные услуги, и органами, предоставляющими муниципальные услуги, а также с организациями, участвующими в предоставлении предусмотренных [частью 1 статьи 1](consultantplus://offline/ref=339BEA25DD2542C0CBF1373C8A23C4367FAA2ABD9CF4BBFC3E62A3633955E320B26528EC96867AE0t1z9F) Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ государственных и муниципальных услуг, в том числе с использованием информационно-технологической и коммуникационной инфраструктуры;  3) представление интересов органов, предоставляющих государственные услуги, и органов, предоставляющих муниципальные услуги, при взаимодействии с заявителями;  4) информирование заявителей о порядке предоставления государственных и муниципальных услуг в многофункциональных центрах, о ходе выполнения запросов о предоставлении государственных и муниципальных услуг, а также по иным вопросам, связанным с предоставлением государственных и муниципальных услуг, а также консультирование заявителей о порядке предоставления государственных и муниципальных услуг в многофункциональных центрах;  5) взаимодействие с государственными органами и органами местного самоуправления по вопросам предоставления государственных и муниципальных услуг, а также с организациями, участвующими в предоставлении предусмотренных [частью 1 статьи 1](consultantplus://offline/ref=339BEA25DD2542C0CBF1373C8A23C4367FAA2ABD9CF4BBFC3E62A3633955E320B26528EC96867AE0t1z9F) Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ государственных и муниципальных услуг, в том числе посредством направления межведомственного запроса с использованием информационно-технологической и коммуникационной инфраструктуры;  6) выдачу заявителям документов органов, предоставляющих государственные услуги, и органов, предоставляющих муниципальные услуги, по результатам предоставления государственных и муниципальных услуг, если иное не предусмотрено законодательством Российской Федерации;  7) составление и выдачу заявителям документов на бумажном носителе, подтверждающих содержание электронных документов, направленных в многофункциональный центр по результатам предоставления государственных и муниципальных услуг органами, предоставляющими государственные услуги, и органами, предоставляющими муниципальные услуги, в соответствии с требованиями, установленными Правительством Российской Федерации;  8) прием, обработку информации из информационных систем органов, предоставляющих государственные услуги, и органов, предоставляющих муниципальные услуги, в том числе с использованием информационно-технологической и коммуникационной инфраструктуры, если это предусмотрено соглашением о взаимодействии и иное не предусмотрено федеральным законом, и выдачу заявителям на основании такой информации документов, включая составление на бумажном носителе и заверение выписок из указанных информационных систем, в соответствии с требованиями, установленными Правительством Российской Федерации. Если иное не предусмотрено правилами организации деятельности многофункциональных центров, утверждаемыми Правительством Российской Федерации, составленные на бумажном носителе и заверенные многофункциональным центром выписки из информационных систем органов, предоставляющих государственные услуги, и органов, предоставляющих муниципальные услуги, приравниваются к выпискам из информационных систем на бумажном носителе, составленным самим органом, предоставляющим государственные услуги, или органом, предоставляющим муниципальные услуги;  9) иные функции, установленные нормативными правовыми актами и соглашениями о взаимодействии. | 3 |
| Многофункциональный центр осуществляет **не менее шести** вышеперечисленных процедур | 2 |
| Многофункциональный центр осуществляет **не менее пяти** вышеперечисленных процедур | 1 |
| Многофункциональный центр осуществляет **менее пяти** вышеперечисленных процедур | 0 |

**Критерий №2.**

**«Качество организации межведомственного взаимодействия в процессе предоставления услуг»**

Балл по критерию № 2 определяется по формуле

**Балл 2 = ∑[Балл 2.1.\* Ci ; Балл 2.2.\* Ci; Балл 2.3 \* Ci; Балл 2.4 \* Ci],** где:

Балл 2.1. – оценка по подкритерию № 2.1, определяемая в соответствии с оценочной таблицей по подкритерию № 2.1;

Балл 2.2. – оценка по подкритерию № 2.2, определяемая в соответствии с оценочной таблицей по подкритерию № 2.2;

Балл 2.3. – оценка по подкритерию № 2.3, определяемая в соответствии с оценочной таблицей по подкритерию № 2.3;

Балл 2.4. – оценка по подкритерию № 2.4, определяемая в соответствии с оценочной таблицей по подкритерию № 2.4.

Ci - вес (значимость для результатов оценки) подкритерия, определяемый в соответствии с Таблицей № 1.

i – индекс порядкового номера критерия.

*Подкритерий №2.1. «Степень реализации принципа «одного окна».*

Оценка по данному подкритерию определяется в соответствии со следующей оценочной таблицей.

| **Описание критерия** | **Балл** |
| --- | --- |
| В режиме «одного окна» «универсальными» специалистами МФЦ оказывается не менее 75% государственных и муниципальных услуг от общего количества услуг, предоставляемых на базе МФЦ | 3 |
| В режиме «одного окна» «универсальными» специалистами МФЦ оказывается не менее 50% государственных и муниципальных услуг от общего количества услуг, предоставляемых на базе МФЦ | 2 |
| В режиме «одного окна» «универсальными» специалистами МФЦ оказывается не менее 30% государственных и муниципальных услуг от общего количества услуг, предоставляемых на базе МФЦ | 1 |
| В режиме «одного окна» «универсальными» специалистами МФЦ оказывается менее 30% государственных и муниципальных услуг от общего количества услуг, предоставляемых на базе МФЦ | 0 |

*Подкритерий №2.2. «Качество правового обеспечения организации межведомственного взаимодействия в процессе предоставления услуг».*

Оценка по данному подкритерию определяется в соответствии со следующей оценочной таблицей.

| **Описание критерия** | **Балл** |
| --- | --- |
| По всем государственным и муниципальным услугам, предоставляемым на базе МФЦ, межведомственное взаимодействие осуществляется в соответствии с заключенными соглашениями о взаимодействии | 3 |
| Межведомственное взаимодействие осуществляется в соответствии с заключенными соглашениями о взаимодействии не менее чем по 80% государственных и муниципальных услуг от общего количества услуг, предоставляемых на базе МФЦ | 2 |
| Межведомственное взаимодействие осуществляется в соответствии с заключенными соглашениями о взаимодействии не менее чем по 50% государственных и муниципальных услуг от общего количества услуг, предоставляемых на базе МФЦ | 1 |
| Межведомственное взаимодействие осуществляется в соответствии с заключенными соглашениями о взаимодействии менее чем по 50 % государственных и муниципальных услуг от общего количества услуг, предоставляемых на базе МФЦ | 0 |

*Подкритерий №2.3. «Способ осуществления межведомственного взаимодействия в процессе предоставления услуг».*

Оценка по данному подкритерию определяется в соответствии со следующей оценочной таблицей:

| **Описание критерия** | **Балл** |
| --- | --- |
| В рамках предоставления **не менее чем 80%** государственных и муниципальных услуг от общего количества услуг, предоставляемых на базе МФЦ «универсальными» специалистами (операторами МФЦ), межведомственное взаимодействие осуществляется в электронном виде (прием, обработка информации из информационных систем органов и (или) по электронной почте) | 3 |
| В рамках предоставления **менее чем 80%** государственных и муниципальных услуг от общего количества услуг, предоставляемых на базе МФЦ «универсальными» специалистами (операторами МФЦ), межведомственное взаимодействие осуществляется в электронном виде (прием, обработка информации из информационных систем органов и (или) по электронной почте) | 2 |
| В рамках предоставления государственных и муниципальных услуг, предоставляемых на базе МФЦ, межведомственное взаимодействие осуществляется **только в бумажном виде** | 1 |
| В рамках предоставления государственных и муниципальных услуг, предоставляемых на базе МФЦ, **межведомственное взаимодействие не осуществляется** | 0 |

*Подкритерий №2.4. «Характеристики автоматизированной информационной системы поддержки деятельности МФЦ»*

Оценка по данному критерию определяется в соответствии со следующей оценочной таблицей.

| **Описание критерия** | **Балл** |
| --- | --- |
| Характеристики действующей автоматизированной информационной системы поддержки деятельности МФЦ соответствуют **не менее чем 14** требованиям следующего перечня:  1) взаимодействие с единой системой межведомственного электронного взаимодействия, региональной системой межведомственного электронного взаимодействия, а также с федеральной государственной информационной системой "Единая система идентификации и аутентификации в инфраструктуре, обеспечивающей информационно-технологическое взаимодействие информационных систем, используемых для предоставления государственных и муниципальных услуг в электронной форме", Государственной информационной системой о государственных и муниципальных платежах и инфраструктурой универсальной электронной карты;  2) доступ в соответствии с соглашениями о взаимодействии к электронным сервисам органов, предоставляющих государственные услуги, и органов, предоставляющих муниципальные услуги, в том числе через единую систему межведомственного электронного взаимодействия, если иное не предусмотрено законодательством Российской Федерации;  3) интеграция с региональным порталом государственных и муниципальных услуг;  4) интеграция с электронной очередью;  5) экспертная поддержка заявителей, работников многофункционального центра и работников центра телефонного обслуживания по вопросам порядка и условий предоставления государственных и муниципальных услуг;  6) поддержка деятельности работников многофункционального центра по приему, выдаче, обработке документов, поэтапную фиксацию хода предоставления государственных и муниципальных услуг с возможностью контроля сроков предоставления государственной или муниципальной услуги и проведения отдельных административных процедур;  7) формирование электронных комплектов документов, содержащих заявления (запросы) о предоставлении государственной или муниципальной услуги в форме электронного документа, электронные образы документов, необходимых для оказания государственной или муниципальной услуги;  8) поддержка принятия решений о возможности, составе и порядке формирования межведомственного запроса в иные органы и организации;  9) поддержка формирования комплекта документов для представления в орган, предоставляющий государственную услугу, или в орган, предоставляющий муниципальную услугу, в соответствии с требованиями нормативных правовых актов и соглашений о взаимодействии;  10) хранение сведений об истории обращений заявителей в соответствии с требованиями законодательства Российской Федерации к программно-аппаратному комплексу информационных систем персональных данных;  11) автоматическое распределение нагрузки между работниками многофункционального центра;  12) использование электронной подписи в соответствии с требованиями, установленными нормативными правовыми [актами](consultantplus://offline/ref=9FADFAD757930F0B8FA43253B602086D779D530ECC81E7C46E6F98735BW1TCK) Российской Федерации, при обработке электронных документов, а также при обмене электронными документами с федеральными органами исполнительной власти, органами государственных внебюджетных фондов, органами исполнительной власти субъекта Российской Федерации, органами местного самоуправления или привлекаемыми организациями;  13) доступ заявителя к информации о ходе предоставления государственной или муниципальной услуги;  14) формирование статистической и аналитической отчетности по итогам деятельности многофункционального центра за отчетный период;  15) поддержание информационного обмена между многофункциональными центрами и привлекаемыми организациями, в том числе поддержку мониторинга и сбора статистической отчетности о соблюдении определенных в регламентах и стандартах оказания услуг временных показателей обслуживания граждан, о количестве и качестве предоставленных государственных и муниципальных услуг, фактах досудебного обжалования нарушений при предоставлении государственных и муниципальных услуг;  16) интеграция с государственными и муниципальными информационными системами, а также с центрами телефонного обслуживания органов, предоставляющих государственные услуги, органов, предоставляющих муниципальные услуги (при наличии), в соответствии с соглашениями о взаимодействии. | 3 |
| Характеристики автоматизированной информационной системы поддержки деятельности МФЦ соответствуют **не менее чем 12** из вышеперечисленных требований | 2 |
| Характеристики автоматизированной информационной системы поддержки деятельности МФЦ соответствуют **не менее чем 7** из вышеперечисленных требований | 1 |
| Характеристики автоматизированной информационной системы поддержки деятельности МФЦ соответствуют **менее чем 7** из вышеперечисленных требований | 0 |

**Критерий №3.**

**«Полнота перечня услуг, предоставляемых на базе МФЦ»**

Балл по критерию № 3 определяется по формуле

**Балл 3 = ∑[Балл 3.1. \* Ci ;Балл 3.2.\* Ci ;Балл 3.3 \* Ci]**, где:

Балл 3.1. – оценка по подкритерию № 3.1, определяемая в соответствии с оценочной таблицей по подкритерию № 3.1;

Балл 3.2. – оценка по подкритерию № 3.2, определяемая в соответствие с оценочной таблицей по подкритерию № 3.2;

Балл 3.3. – оценка по подкритерию № 3.3, определяемая в соответствие с оценочной таблицей по подкритерию № 3.3;

Ci - вес (значимость для результатов оценки) подкритерия, определяемый в соответствие с Таблицей № 1).

i – индекс порядкового номера критерия

*Подкритерий № 3.1. «Полнота перечня государственных услуг, предоставляемых на базе МФЦ, (по обязательному перечню государственных услуг, утвержденному Постановлением Правительства РФ от 27.09.2011 N 797)».*

Оценка по данному подкритерию определяется в соответствии со следующей оценочной таблицей.

| **Описание критерия** | **Балл** |
| --- | --- |
| На базе МФЦ предоставляется свыше 90% услуг, включенных в Перечень государственных услуг, предоставление которых организуется по принципу "одного окна", в том числе на базе многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг, федеральными органами исполнительной власти и органами государственных внебюджетных фондов, утвержденный Постановлением Правительства РФ от 27.09.2011 № 797 | 3 |
| На базе МФЦ предоставляется от 70 до 90% услуг, включенных в Перечень государственных услуг, предоставление которых организуется по принципу "одного окна", в том числе на базе многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг, федеральными органами исполнительной власти и органами государственных внебюджетных фондов, утвержденный Постановлением Правительства РФ от 27.09.2011 № 797 | 2 |
| На базе МФЦ предоставляется от 50 до 70% услуг, включенных в Перечень государственных услуг, предоставление которых организуется по принципу "одного окна", в том числе на базе многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг, федеральными органами исполнительной власти и органами государственных внебюджетных фондов, утвержденный Постановлением Правительства РФ от 27.09.2011 № 797 | 1 |
| На базе МФЦ предоставляется менее 50% услуг, включенных в Перечень государственных услуг, предоставление которых организуется по принципу "одного окна", в том числе на базе многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг, федеральными органами исполнительной власти и органами государственных внебюджетных фондов, утвержденный Постановлением Правительства РФ от 27.09.2011 № 797 | 0 |

*Подкритерий №3.2. «Предоставление услуг из рекомендуемого перечня государственных и муниципальных услуг, утвержденного Постановлением Правительства РФ от 27.09.2011 N 797».*

Оценка по данному подкритерию определяется в соответствии со следующей оценочной таблицей.

| **Описание критерия** | **Балл** |
| --- | --- |
| На базе МФЦ предоставляется свыше 75% услуг, включенных в рекомендуемый перечень государственных и муниципальных услуг, предоставление которых может быть организовано по принципу "одного окна" в многофункциональных центрах предоставления государственных и муниципальных услуг, утвержденный Постановлением Правительства РФ от 27.09.2011 № 797 | 3 |
| На базе МФЦ предоставляется от 50 до 75% услуг, включенных в рекомендуемый перечень государственных и муниципальных услуг, предоставление которых может быть организовано по принципу "одного окна" в многофункциональных центрах предоставления государственных и муниципальных услуг, утвержденный Постановлением Правительства РФ от 27.09.2011 № 797 | 2 |
| На базе МФЦ предоставляется от 30 до 50% услуг, включенных в рекомендуемый перечень государственных и муниципальных услуг, предоставление которых может быть организовано по принципу "одного окна" в многофункциональных центрах предоставления государственных и муниципальных услуг, утвержденный Постановлением Правительства РФ от 27.09.2011 № 797 | 1 |
| На базе МФЦ предоставляется менее 30% услуг, включенных в рекомендуемый перечень государственных и муниципальных услуг, предоставление которых может быть организовано по принципу "одного окна" в многофункциональных центрах предоставления государственных и муниципальных услуг, утвержденный Постановлением Правительства РФ от 27.09.2011 № 797 | 0 |

*Подкритерий №3.3. «Полнота перечня дополнительных услуг, предоставляемых на базе МФЦ».*

Оценка по данному подкритерию определяется в соответствии со следующей оценочной таблицей.

| **Описание критерия** | **Балл** |
| --- | --- |
| На базе МФЦ организовано предоставление **трех и более** дополнительных услуг из следующего перечня:  - услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления государственных и муниципальных услуг;  - услуг, предоставляемых государственными и муниципальными учреждениями и другими организациями, в которых размещается государственное задание (заказ) или муниципальное задание (заказ), указанных в [части 3 статьи 1](consultantplus://offline/ref=1F805B00612F079AD79E870301747E12E277810B01DA493B0B5542103E89D9A0038A0A0B039BD445aCuBI) Федерального закона от 27.07.2010 N 210-ФЗ;  - нотариальные услуги;  - услуги банка;  - копировально-множительные услуги;  - услуги местной, внутризоновой сети связи общего пользования;  - безвозмездные услуги доступа к справочным правовым системам;- услуг по выдаче полисов обязательного медицинского страхования на основании договоров с медицинскими организациями, имеющими право на осуществление медицинской деятельности и включенными в реестр медицинских организаций, осуществляющих деятельность в сфере обязательного медицинского страхования | 3 |
| На базе МФЦ организовано предоставление дополнительных услуг **не менее чем по трем** вышеперечисленным направлениям | 2 |
| На базе МФЦ организовано предоставление дополнительных услуг **менее чем по трем** вышеперечисленным направлениям | 1 |
| На базе МФЦ не организовано предоставление дополнительных услуг | 0 |

**Критерий №4.**

**«Результативность деятельности МФЦ»**

Оценка по данному критерию определяется в соответствии со следующей оценочной таблицей.

| **Описание критерия** | **Балл** |
| --- | --- |
| Показатель результативности деятельности МФЦ, рассчитываемый по формуле:    *ОБРфакт – количество обращений заявителей в МФЦ в течение календарного года по данным электронной очереди[[177]](#footnote-177) (ед.);*  *Кокон – количество окон в МФЦ;*  5000 – каждые 5 тысяч обслуживаемого населения,  составляет 1 и выше | 3 |
| Показатель эффективности деятельности (производительности) МФЦ составляет от 0,75 до 0,99 | 2 |
| Показатель эффективности деятельности (производительности) МФЦ составляет от 0,5 до 0,74 | 1 |
| Показатель эффективности деятельности (производительности) МФЦ составляет менее 0,5 | 0 |

**Критерий №5.**

**«Стандарт комфортности и качества предоставления услуг на базе МФЦ»**

Балл по критерию № 5 определяется по формуле

**Балл 5 = ∑[Балл 5.1. \* Ci ;Балл 5.2.\* Ci ;Балл 5.3\* Ci; Балл 5.4\* Ci ]**, где:

Балл 5.1. – оценка по подкритерию № 5.1, определяемая в соответствие с оценочной таблицей по подкритерию № 5.1;

Балл 5.2. – оценка по подкритерию № 5.2, определяемая в соответствие с оценочной таблицей по подкритерию № 5.2;

Балл 5.3. – оценка по подкритерию № 5.3, определяемая в соответствие с оценочной таблицей по подкритерию № 5.3;

Балл 5.4. – оценка по подкритерию № 5.4, определяемая в соответствие с оценочной таблицей по подкритерию № 5.4;

Ci - вес (значимость для результатов оценки) подкритерия, определяемый в соответствие с Таблицей № 1.

i – индекс порядкового номера критерия

*Подкритерий №5.1. «Качество взаимодействия с заявителем».*

Оценка по данному подкритерию определяется в соответствии со следующей оценочной таблицей.

| **Описание критерия** | **Балл** |
| --- | --- |
| В целях повышения качества взаимодействия с заявителями на базе МФЦ организовано (имеется):  - прием заявлений о предоставлении государственных и муниципальных услуг, копирование и сканирование документов, предусмотренных [частью 6 статьи 7](consultantplus://offline/ref=C33CE42C141E6BD0CA25DBF904318020A35DA5E3E59D892CA892E55CFB41A8E372B762C1fBD1H) Федерального закона "Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг", информирование и консультирование заявителей о порядке предоставления государственных и муниципальных услуг, ходе рассмотрения запросов о предоставлении государственных и муниципальных услуг, а также по иным вопросам, связанным с предоставлением государственных и муниципальных услуг, в многофункциональном центре осуществляются бесплатно;   * возможность предварительной записи; * электронная очередь;   - информационные стенды, содержащие актуальную, исчерпывающую информацию, необходимую для получения государственных и муниципальных услуг *(перечень государственных и муниципальных услуг; сроки предоставления услуг; размеры государственной пошлины и иных платежей; порядок их уплаты; информация о дополнительных (сопутствующих) услугах, а также об услугах, необходимых и обязательных для предоставления государственных и муниципальных услуг, размерах и порядке их оплаты; порядок обжалования действий (бездействия), а также решений органов, предоставляющих услуги, государственных и муниципальных служащих, МФЦ, работников МФЦ и др.)*;   * наличие не менее одного окна (иного специально оборудованного рабочего места), предназначенного для информирования заявителей о порядке предоставления государственных и муниципальных услуг, о ходе рассмотрения запросов о предоставлении государственных и муниципальных услуг, а также для предоставления иной информации; * наличие программно-аппаратного комплекса, обеспечивающего доступ заявителей к Единому порталу государственных и муниципальных услуг (функций), региональному порталу государственных и муниципальных услуг (функций), а также к информации о государственных и муниципальных услугах, предоставляемых в МФЦ; * возможность приема от заявителей денежных средств в счет уплаты государственной пошлины или иной платы за предоставление государственных и муниципальных услуг, взимаемых в соответствии с законодательством Российской Федерации | 3 |
| В целях повышения качества взаимодействия с заявителями организовано (имеется) **не менее пяти** из вышеперечисленных направлений взаимодействия. | 2 |
| В целях повышения качества взаимодействия с заявителями организовано (имеется) **не менее трех** из вышеперечисленных направлений взаимодействия. | 1 |
| В целях повышения качества взаимодействия с заявителями организовано (имеется) **менее трех** из вышеперечисленных направлений взаимодействия. | 0 |

*Подкритерий №5.2. «Качество дистанционного информирования заявителей».*

Оценка по данному подкритерию определяется в соответствии со следующей оценочной таблицей.

| **Описание критерия** | **Балл** |
| --- | --- |
| В целях дистанционного информирования заявителей о деятельности МФЦ созданы (организованы):  - отдельная телефонная линия, предназначенная для ответов на вопросы заинтересованных лиц, либо центр телефонного обслуживания;  - сайт МФЦ, содержащий исчерпывающую информацию о деятельности МФЦ и предоставляемых на базе МФЦ государственных и муниципальных услугах. | 3 |
| В целях дистанционного информирования заявителей о деятельности МФЦ созданы (организованы):   * отдельная телефонная линия, предназначенная для ответов на вопросы заинтересованных лиц, либо центр телефонного обслуживания; * возможность получения информации о деятельности МФЦ (режим работы, перечень предоставляемых услуг, перечень необходимых для получения предоставляемых услуг документов, бланки документов, контрактные данные) с использованием сети Интернет (на сайтах органов власти, региональном портале государственных и муниципальных услуг и т.д.). | 2 |
| Заявитель имеет возможность получить информацию о деятельности МФЦ (режим работы, перечень предоставляемых услуг, перечень необходимых для получения предоставляемых услуг документов, бланки документов, контрактные данные):  - с использованием сети Интернет (на сайтах органов власти, региональном портале государственных и муниципальных услуг и т.д.)   * по телефону МФЦ; | 1 |
| Заявитель имеет возможность получить информацию о деятельности МФЦ (режим работы, перечень предоставляемых услуг, перечень необходимых для получения предоставляемых услуг документов, бланки документов, контрактные данные) **по телефону МФЦ** | 0 |

*Подкритерий №5.3. «Уровень комфортности МФЦ».*

Оценка по данному подкритерию определяется в соответствии со следующей оценочной таблицей.

| **Описание критерия** | **Балл** |
| --- | --- |
| Характеристики комфортности МФЦ соответствуют следующим требованиям:   1. помещения МФЦ, предназначенные для работы с заявителями, расположены на нижних этажах здания имеют отдельный вход; 2. помещение МФЦ делится на функциональные сектора (зоны); 3. здание оснащено лифтом, эскалатором или иными автоматическими подъемными устройствами, в том числе для инвалидов (в случае расположения помещений МФЦ для работы с заявителями на втором этаже и выше); 4. вход в МФЦ и выход из него оборудован соответствующими указателями с автономными источниками бесперебойного питания; 5. в помещении МФЦ предусмотрен отдельный бесплатный туалет для посетителей, в том числе предназначенный для инвалидов; 6. вход в здание (помещение) МФЦ и выход из него оборудованы лестницами с поручнями и пандусами для передвижения детских и инвалидных колясок в соответствии с требованиями Федерального закона "Технический регламент о безопасности зданий и сооружений"; 7. помещения МФЦ отвечают требованиям пожарной, санитарно-эпидемиологической безопасности, а также оборудованы средствами пожаротушения и оповещения о возникновении чрезвычайной ситуации, системой кондиционирования воздуха, иными средствами, обеспечивающими безопасность и комфортное пребывание заявителей; 8. в помещении МФЦ имеются стулья, кресельные секции, скамьи (банкетки) и столы (стойки) для оформления документов с размещением на них форм (бланков) документов, необходимых для получения государственных и муниципальных услуг; 9. на территории, прилегающей к МФЦ, располагается бесплатная парковка для автомобильного транспорта посетителей, в том числе предусматривающая места для специальных автотранспортных средств инвалидов; 10. наличие информационных табличек с указанием номера окна, фамилии, имени, отчества и должности работника МФЦ, осуществляющего прием и выдачу документов; 11. рабочее место работника многофункционального центра оборудовано персональным компьютером с возможностью доступа к необходимым информационным системам, печатающим и сканирующим устройствами | 3 |
| Характеристики комфортности МФЦ соответствуют **не менее чем восьми** из вышеперечисленных характеристик. | 2 |
| Характеристики комфортности МФЦ соответствуют **не менее чем шести** из вышеперечисленных характеристик. | 1 |
| Характеристики комфортности МФЦ соответствуют **менее чем шести** из вышеперечисленных характеристик. | 0 |

*Подкритерий №5.4. «Время ожидания заявителя».*

| **Описание критерия** | **Балл** |
| --- | --- |
| В МФЦ **выполняются все приведенные ниже условия**:  среднее время ожидания в очереди для подачи документов не превышает 15 минут;  среднее время ожидания в очереди для получения документов не превышает 15 минут. | 3 |
| В МФЦ **выполняется одно из приведенных ниже условий**:  среднее время ожидания в очереди для подачи документов не превышает 15 минут;  среднее время ожидания в очереди для получения документов не превышает 15 минут. | 2 |
| В МФЦ **не выполняется ни одно из приведенных ниже условий**:  среднее время ожидания в очереди для подачи документов не превышает 15 минут;  среднее время ожидания в очереди для получения документов не превышает 15 минут. | 1 |

Приложение № 3

к Методике

**ОЦЕНОЧНАЯ ТАБЛИЦА**

«ИТОГОВАЯ ОЦЕНКА ДЕЯТЕЛЬНОСТИ МФЦ»

| **Значение** | **Интегральная оценка** |
| --- | --- |
| Итоговый расчетный показатель оценки деятельности МФЦ находится в диапазоне от 2,7 до 3 баллов | отлично |
| Итоговый расчетный показатель оценки деятельности МФЦ находится в диапазоне от 2,5 до 2,69 баллов | хорошо |
| Итоговый расчетный показатель оценки деятельности МФЦ находится в диапазоне от 2,3 до 2,49 баллов | удовлетворительно |
| Итоговый расчетный показатель оценки деятельности МФЦ составляет 2,29 баллов и менее | деятельность МФЦ нуждается в совершенствовании |

Приложение 40  
Расчет показателя «доля граждан, имеющих доступ к получению государственных и муниципальных услуг по принципу «одного окна» по месту пребывания в многофункциональных центрах» по состоянию на 01.11.2014

В соответствии с Методикой проведения мониторинга значений показателя «доля граждан, имеющих доступ к получению государственных и муниципальных услуг по принципу «одного окна» по месту пребывания, в том числе многофункциональных центрах предоставления государственных услуг», утвержденной протоколом заседания Правительственной комиссии по проведению административной реформы от 30.10.2012 № 135 (с изм. внесен. Протоколом от 13.11.2013 №138) проведен расчет показателя по Новосибирской области по состоянию на 01.11.2014 г.

| **Наименование муниципального образования** | **Численность** | **Количество окон** | **Численность охваченного населения** |
| --- | --- | --- | --- |
| ***Городской округ - город Новосибирск*** | ***1 547 910*** | 67 | 335 000 |
| ***Городской округ - город Бердск*** | ***101 679*** |  |  |
| ***Городской округ- город Искитим*** | ***57 938*** |  |  |
| ***Городской округ- город Обь*** | ***27 495*** | 19 | 27 495 |
| ***Городской округ- рабочий поселок Кольцово*** | ***14 588*** |  |  |
| ***Баганский муниципальный район*** | ***15 779*** |  |  |
| Сельское поселение Андреевский сельсовет | 1 312 |  |  |
| Сельское поселение Баганский сельсовет | 5 826 |  |  |
| Сельское поселение Ивановский сельсовет | 1 |  |  |
| Сельское поселение Казанский сельсовет | 1 041 |  |  |
| Сельское поселение Кузнецовский сельсовет | 553 |  |  |
| Сельское поселение Лозовской сельсовет | 1 685 |  |  |
| Сельское поселение Мироновский сельсовет | 1 274 |  |  |
| Сельское поселение Палецкий сельсовет | 1 993 |  |  |
| Сельское поселение Савкинский сельсовет | 1 263 |  |  |
| ***Барабинский муниципальный район*** | ***42 658*** |  |  |
| Городское поселение город Барабинск | 29 714 | 24 | 29 714 |
| Сельское поселение Зюзинский сельсовет | 1 874 |  |  |
| Сельское поселение Козловский сельсовет | 941 |  | 941 |
| Сельское поселение Межозерный сельсовет | 1 195 |  |  |
| Сельское поселение Новониколаевский сельсовет | 561 |  | 561 |
| Сельское поселение Новоспасский сельсовет | 931 |  | 931 |
| Сельское поселение Новочановский сельсовет | 1 900 |  |  |
| Сельское поселение Новоярковский сельсовет | 840 |  | 840 |
| Сельское поселение Таскаевский сельсовет | 1 651 |  |  |
| Сельское поселение Устьянцевский сельсовет | 953 |  | 953 |
| Сельское поселение Шубинский сельсовет | 703 |  | 703 |
| Сельское поселение Щербаковский сельсовет | 1 395 |  |  |
| ***Болотнинский муниципальный район*** | ***28 277*** |  |  |
| Городское поселение город Болотное | 16 105 |  |  |
| Сельское поселение Ачинский сельсовет | 632 |  |  |
| Сельское поселение Байкальский сельсовет | 688 |  |  |
| Сельское поселение Баратаевский сельсовет | 1 076 |  |  |
| Сельское поселение Боровской сельсовет | 881 |  |  |
| Сельское поселение Варламовский сельсовет | 784 |  |  |
| Сельское поселение Дивинский сельсовет | 1 046 |  |  |
| Сельское поселение Егоровский сельсовет | 1 558 |  |  |
| Сельское поселение Зудовский сельсовет | 741 |  |  |
| Сельское поселение Карасевский сельсовет | 962 |  |  |
| Сельское поселение Корниловский сельсовет | 503 |  |  |
| Сельское поселение Кунчурукский сельсовет | 442 |  |  |
| Сельское поселение Новобибеевский сельсовет | 470 |  |  |
| Сельское поселение Ояшинский сельсовет | 862 |  |  |
| Сельское поселение Светлополянский сельсовет | 1 527 |  |  |
| ***Венгеровский муниципальный район*** | ***19 532*** |  |  |
| Сельское поселение Венгеровский сельсовет | 6 691 |  |  |
| Сельское поселение Вознесенский сельсовет | 1 338 |  |  |
| Сельское поселение Воробьевский сельсовет | 567 |  |  |
| Сельское поселение Ключевской сельсовет | 651 |  |  |
| Сельское поселение Меньшиковский сельсовет | 600 |  |  |
| Сельское поселение Мининский сельсовет | 384 |  |  |
| Сельское поселение Новокуликовский сельсовет | 146 |  |  |
| Сельское поселение Новотартасский сельсовет | 1 901 |  |  |
| Сельское поселение Павловский сельсовет | 419 |  |  |
| Сельское поселение Петропавловский 1-й сельсовет | 934 |  |  |
| Сельское поселение Петропавловский 2-й сельсовет | 589 |  |  |
| Сельское поселение Сибирцевский 1-й сельсовет | 420 |  |  |
| Сельское поселение Сибирцевский 2-й сельсовет | 775 |  |  |
| Сельское поселение Тартасский сельсовет | 1 539 |  |  |
| Сельское поселение Туруновский сельсовет | 615 |  |  |
| Сельское поселение Урезский сельсовет | 474 |  |  |
| Сельское поселение Усть-Изесский сельсовет | 621 |  |  |
| Сельское поселение Усть-Ламенский сельсовет | 298 |  |  |
| Сельское поселение Филошенский сельсовет | 140 |  |  |
| Сельское поселение Шипицынский сельсовет | 430 |  |  |
| ***Доволенский муниципальный район*** | ***16 753*** |  |  |
| Сельское поселение Баклушевский сельсовет | 790 |  |  |
| Сельское поселение Волчанский сельсовет | 557 |  |  |
| Сельское поселение Доволенский сельсовет | 6 951 |  |  |
| Сельское поселение Ильинский сельсовет | 1 021 |  |  |
| Сельское поселение Индерский сельсовет | 518 |  |  |
| Сельское поселение Комарьевский сельсовет | 1 092 |  |  |
| Сельское поселение Красногривенский сельсовет | 934 |  |  |
| Сельское поселение Согорнский сельсовет | 981 |  |  |
| Сельское поселение Суздальский сельсовет | 1 133 |  |  |
| Сельское поселение Травнинский сельсовет | 691 |  |  |
| Сельское поселение Утянский сельсовет | 1 139 |  |  |
| Сельское поселение Шагальский сельсовет | 198 |  |  |
| Сельское поселение Ярковский сельсовет | 748 |  |  |
| ***Здвинский муниципальный район*** | ***15 459*** |  |  |
| Сельское поселение Алексеевский сельсовет | 609 |  |  |
| Сельское поселение Верх-Каргатский сельсовет | 877 |  |  |
| Сельское поселение Верх-Урюмский сельсовет | 843 |  |  |
| Сельское поселение Горносталевский сельсовет | 718 |  |  |
| Сельское поселение Здвинский сельсовет | 5 107 |  |  |
| Сельское поселение Лянинский сельсовет | 870 |  |  |
| Сельское поселение Нижнеурюмский сельсовет | 522 |  |  |
| Сельское поселение Нижнечулымский сельсовет | 1 099 |  |  |
| Сельское поселение Новороссийский сельсовет | 603 |  |  |
| Сельское поселение Петраковский сельсовет | 1 030 |  |  |
| Сельское поселение Рощинский сельсовет | 495 |  |  |
| Сельское поселение Сарыбалыкский сельсовет | 763 |  |  |
| Сельское поселение Цветниковский сельсовет | 1 024 |  |  |
| Сельское поселение Чулымский сельсовет | 899 |  |  |
| ***Искитимский муниципальный район*** | ***63 119*** |  |  |
| Городское поселение рабочий посёлок Линево | 19 330 |  |  |
| Сельское поселение Бурмистровский сельсовет | 1 485 |  |  |
| Сельское поселение Быстровский сельсовет | 3 179 |  |  |
| Сельское поселение Верх-Коенский сельсовет | 1 103 |  |  |
| Сельское поселение Гилевский сельсовет | 1 005 |  |  |
| Сельское поселение Гусельниковский сельсовет | 1 841 |  |  |
| Сельское поселение Евсинский сельсовет | 6 935 |  |  |
| Сельское поселение Легостаевский сельсовет | 1 723 |  |  |
| Сельское поселение Листвянский сельсовет | 2 657 |  |  |
| Сельское поселение Мичуринский сельсовет | 2 850 |  |  |
| Сельское поселение Морозовский сельсовет | 666 |  |  |
| Сельское поселение Преображенский сельсовет | 1 129 |  |  |
| Сельское поселение Промышленный сельсовет | 1 855 |  |  |
| Сельское поселение Совхозный сельсовет | 4 241 |  |  |
| Сельское поселение Степной сельсовет | 1 313 |  |  |
| Сельское поселение Тальменский сельсовет | 2 584 |  |  |
| Сельское поселение Улыбинский сельсовет | 2 134 |  |  |
| Сельское поселение Усть-Чемский сельсовет | 1 000 |  |  |
| Сельское поселение Чернореченский сельсовет | 4 270 |  |  |
| Сельское поселение Шибковский сельсовет | 1 819 |  |  |
| ***Карасукский муниципальный район*** | ***45 130*** |  |  |
| Городское поселение город Карасук | 28 138 | 26 | 28 138 |
| Сельское поселение Беленский сельсовет | 800 |  | 800 |
| Сельское поселение Благодатский сельсовет | 2 030 | 1 | 2 030 |
| Сельское поселение Знаменский сельсовет | 939 |  | 939 |
| Сельское поселение Ирбизинский сельсовет | 1 674 | 1 | 1 674 |
| Сельское поселение Калиновский сельсовет | 1 139 | 1 | 1 139 |
| Сельское поселение Михайловский сельсовет | 1 597 | 1 | 1 597 |
| Сельское поселение Октябрьский сельсовет | 2 073 | 1 | 2 073 |
| Сельское поселение Студеновский сельсовет | 1 422 | 1 | 1 422 |
| Сельское поселение Троицкий сельсовет | 2 166 | 1 | 2 166 |
| Сельское поселение Хорошинский сельсовет | 1 287 | 1 | 1 287 |
| Сельское поселение Чернокурьинский сельсовет | 1 865 | 1 | 1 865 |
| ***Каргатский муниципальный район*** | ***17 004*** |  |  |
| Городское поселение город Каргат | 9 735 |  |  |
| Сельское поселение Алабугинский сельсовет | 1 122 |  |  |
| Сельское поселение Беркутовский сельсовет | 1 695 |  |  |
| Сельское поселение Верх-Каргатский сельсовет | 441 |  |  |
| Сельское поселение Карганский сельсовет | 598 |  |  |
| Сельское поселение Кубанский сельсовет | 819 |  |  |
| Сельское поселение Маршанский сельсовет | 965 |  |  |
| Сельское поселение Мусинский сельсовет | 342 |  |  |
| Сельское поселение Первомайский сельсовет | 406 |  |  |
| Сельское поселение Суминский сельсовет | 530 |  |  |
| Сельское поселение Форпост-Каргатский сельсовет | 351 |  |  |
| ***Колыванский муниципальный район*** | ***24 495*** |  |  |
| Городское поселение рабочий посёлок Колывань | 13 396 |  |  |
| Сельское поселение Вьюнский сельсовет | 1 338 |  |  |
| Сельское поселение Калининский сельсовет | 774 |  |  |
| Сельское поселение Кандауровский сельсовет | 616 |  |  |
| Сельское поселение Королевский сельсовет | 340 |  |  |
| Сельское поселение Новотроицкий сельсовет | 936 |  |  |
| Сельское поселение Новотырышкинский сельсовет | 1 745 |  |  |
| Сельское поселение Пихтовский сельсовет | 932 |  |  |
| Сельское поселение Пономаревский сельсовет | 212 |  |  |
| Сельское поселение Сидоровский сельсовет | 707 |  |  |
| Сельское поселение Скалинский сельсовет | 2 383 |  |  |
| Сельское поселение Соколовский сельсовет | 1 116 |  |  |
| ***Коченевский муниципальный район*** | ***44 915*** |  |  |
| Городское поселение рабочий посёлок Коченево | 16 498 |  |  |
| Городское поселение рабочий посёлок Чик | 5 166 |  |  |
| Сельское поселение Дупленский сельсовет | 1 166 |  |  |
| Сельское поселение Краснотальский сельсовет | 721 |  |  |
| Сельское поселение Кремлевский сельсовет | 1 560 |  |  |
| Сельское поселение Крутологовский сельсовет | 829 |  |  |
| Сельское поселение Леснополянский сельсовет | 1 218 |  |  |
| Сельское поселение Новомихайловский сельсовет | 1 264 |  |  |
| Сельское поселение Овчинниковский сельсовет | 605 |  |  |
| Сельское поселение Поваренский сельсовет | 1 209 |  |  |
| Сельское поселение Прокудский сельсовет | 8 390 |  |  |
| Сельское поселение Совхозный сельсовет | 1 521 |  |  |
| Сельское поселение Федосихинский сельсовет | 778 |  |  |
| Сельское поселение Целинный сельсовет | 1 434 |  |  |
| Сельское поселение Чистопольский сельсовет | 1 365 |  |  |
| Сельское поселение Шагаловский сельсовет | 1 191 |  |  |
| ***Кочковский муниципальный район*** | ***14 463*** |  |  |
| Сельское поселение Быструхинский сельсовет | 1 180 |  |  |
| Сельское поселение Ермаковский сельсовет | 383 |  |  |
| Сельское поселение Жуланский сельсовет | 1 496 |  |  |
| Сельское поселение Кочковский сельсовет | 3 962 |  |  |
| Сельское поселение Красносибирский сельсовет | 1 114 |  |  |
| Сельское поселение Новорешетовский сельсовет | 704 |  |  |
| Сельское поселение Новоцелинный сельсовет | 1 305 |  |  |
| Сельское поселение Решетовский сельсовет | 1 975 |  |  |
| Сельское поселение Троицкий сельсовет | 579 |  |  |
| Сельское поселение Черновский сельсовет | 1 765 |  |  |
| ***Краснозерский муниципальный район*** | ***31 176*** |  |  |
| Городское поселение рабочий посёлок Краснозерское | 9 142 |  |  |
| Сельское поселение Аксенихинский сельсовет | 588 |  |  |
| Сельское поселение Веселовский сельсовет | 1 963 |  |  |
| Сельское поселение Зубковский сельсовет | 1 719 |  |  |
| Сельское поселение Казанакский сельсовет | 569 |  |  |
| Сельское поселение Кайгородский сельсовет | 1 558 |  |  |
| Сельское поселение Колыбельский сельсовет | 1 622 |  |  |
| Сельское поселение Коневский сельсовет | 770 |  |  |
| Сельское поселение Лобинский сельсовет | 790 |  |  |
| Сельское поселение Лотошанский сельсовет | 521 |  |  |
| Сельское поселение Майский сельсовет | 1 422 |  |  |
| Сельское поселение Мохнатологовский сельсовет | 1 571 |  |  |
| Сельское поселение Нижнечеремошинский сельсовет | 898 |  |  |
| Сельское поселение Октябрьский сельсовет | 1 258 |  |  |
| Сельское поселение Орехово-Логовской сельсовет | 946 |  |  |
| Сельское поселение Половинский сельсовет | 3 178 |  |  |
| Сельское поселение Полойский сельсовет | 1 157 |  |  |
| Сельское поселение Садовский сельсовет | 978 |  |  |
| Сельское поселение Светловский сельсовет | 526 |  |  |
| ***Куйбышевский муниципальный район*** | ***58 905*** |  |  |
| Городское поселение город Куйбышев | 44 511 | 22 | 44 511 |
| Сельское поселение Абрамовский сельсовет | 1 381 |  |  |
| Сельское поселение Балманский сельсовет | 295 |  | 295 |
| Сельское поселение Булатовский сельсовет | 813 |  | 813 |
| Сельское поселение Верх-Ичинский сельсовет | 438 |  | 438 |
| Сельское поселение Веснянский сельсовет | 326 |  | 326 |
| Сельское поселение Гжатский сельсовет | 1 359 | 1 | 1 359 |
| Сельское поселение Горбуновский сельсовет | 1 185 | 1 | 1 185 |
| Сельское поселение Зоновский сельсовет | 439 |  | 439 |
| Сельское поселение Камский сельсовет | 762 |  | 762 |
| Сельское поселение Куйбышевский сельсовет | 431 |  | 431 |
| Сельское поселение Михайловский сельсовет | 248 |  | 248 |
| Сельское поселение Новоичинский сельсовет | 607 |  | 607 |
| Сельское поселение Октябрьский сельсовет | 2 241 |  |  |
| Сельское поселение Осиновский сельсовет | 961 |  | 961 |
| Сельское поселение Отрадненский сельсовет | 738 |  | 738 |
| Сельское поселение Сергинский сельсовет | 231 |  | 231 |
| Сельское поселение Чумаковский сельсовет | 1 939 | 1 | 1 939 |
| ***Купинский муниципальный район*** | ***29 157*** |  |  |
| Городское поселение город Купино | 14 182 | 24 | 14 182 |
| Сельское поселение Благовещенский сельсовет | 515 |  | 515 |
| Сельское поселение Вишневский сельсовет | 937 |  | 937 |
| Сельское поселение Копкульский сельсовет | 1 529 |  |  |
| Сельское поселение Ленинский сельсовет | 939 |  | 939 |
| Сельское поселение Лягушенский сельсовет | 1 447 |  |  |
| Сельское поселение Медяковский сельсовет | 1 000 |  |  |
| Сельское поселение Метелевский сельсовет | 813 |  | 813 |
| Сельское поселение Новоключевской сельсовет | 1 211 |  |  |
| Сельское поселение Новониколаевский сельсовет | 880 |  | 880 |
| Сельское поселение Новосельский сельсовет | 1 201 |  |  |
| Сельское поселение Рождественский сельсовет | 691 |  | 691 |
| Сельское поселение Сибирский сельсовет | 525 |  | 525 |
| Сельское поселение Стеклянский сельсовет | 1 036 |  |  |
| Сельское поселение Чаинский сельсовет | 1 178 |  |  |
| Сельское поселение Яркульский сельсовет | 1 073 |  |  |
| ***Кыштовский муниципальный район*** | ***11 227*** |  |  |
| Сельское поселение Березовский сельсовет | 300 |  |  |
| Сельское поселение Большереченский сельсовет | 415 |  |  |
| Сельское поселение Вараксинский сельсовет | 514 |  |  |
| Сельское поселение Верх-Майзасский сельсовет | 492 |  |  |
| Сельское поселение Верх-Таркский сельсовет | 713 |  |  |
| Сельское поселение Ереминский сельсовет | 397 |  |  |
| Сельское поселение Заливинский сельсовет | 279 |  |  |
| Сельское поселение Колбасинский сельсовет | 254 |  |  |
| Сельское поселение Крутихинский сельсовет | 168 |  |  |
| Сельское поселение Кулябинский сельсовет | 472 |  |  |
| Сельское поселение Кыштовский сельсовет | 5 048 |  |  |
| Сельское поселение Малокрасноярский сельсовет | 497 |  |  |
| Сельское поселение Новомайзасский сельсовет | 421 |  |  |
| Сельское поселение Новочекинский сельсовет | 234 |  |  |
| Сельское поселение Орловский сельсовет | 338 |  |  |
| Сельское поселение Сергеевский сельсовет | 449 |  |  |
| Сельское поселение Черновский сельсовет | 236 |  |  |
| ***Маслянинский муниципальный район*** | ***23 714*** |  |  |
| Городское поселение рабочий посёлок Маслянино | 12 667 | 19 | 12 667 |
| Сельское поселение Бажинский сельсовет | 1 653 | 1 | 1 653 |
| Сельское поселение Березовский сельсовет | 531 |  | 531 |
| Сельское поселение Большеизыракский сельсовет | 803 |  | 803 |
| Сельское поселение Борковский сельсовет | 654 |  | 654 |
| Сельское поселение Дубровский сельсовет | 909 |  | 909 |
| Сельское поселение Егорьевский сельсовет | 968 |  | 968 |
| Сельское поселение Елбанский сельсовет | 1 378 | 1 | 1 378 |
| Сельское поселение Малотомский сельсовет | 681 |  | 681 |
| Сельское поселение Мамоновский сельсовет | 1 571 | 1 | 1 571 |
| Сельское поселение Никоновский сельсовет | 569 |  | 569 |
| Сельское поселение Пеньковский сельсовет | 1 330 | 1 | 1 330 |
| ***Мошковский муниципальный район*** | ***39 810*** |  |  |
| Городское поселение рабочий посёлок Мошково | 9 678 | 21 | 9 678 |
| Городское поселение рабочий посёлок Станционно-Ояшинский | 5 580 | 1 | 5 000 |
| Сельское поселение Балтинский сельсовет | 949 |  | 949 |
| Сельское поселение Барлакский сельсовет | 2 747 |  |  |
| Сельское поселение Дубровинский сельсовет | 3 350 | 1 | 3 350 |
| Сельское поселение Кайлинский сельсовет | 1 274 | 1 | 1 274 |
| Сельское поселение Новомошковский сельсовет | 1 675 | 1 | 1 675 |
| Сельское поселение Сарапульский сельсовет | 1 550 | 1 | 1 550 |
| Сельское поселение Сокурский сельсовет | 8 366 | 1 | 5 000 |
| Сельское поселение Ташаринский сельсовет | 3 334 | 1 | 3 334 |
| Сельское поселение Широкоярский сельсовет | 1 307 | 1 | 1 307 |
| ***Новосибирский муниципальный район*** | ***122 343*** |  |  |
| Городское поселение рабочий посёлок Краснообск | 20 686 | 1 | 5 000 |
| Сельское поселение Барышевский сельсовет | 10 425 | 1 | 5 000 |
| Сельское поселение Березовский сельсовет | 3 848 | 1 | 3 848 |
| Сельское поселение Боровской сельсовет | 2 230 | 1 | 2 230 |
| Сельское поселение Верх-Тулинский сельсовет | 10 254 | 1 | 5 000 |
| Сельское поселение Каменский сельсовет | 4 859 | 1 | 4 859 |
| Сельское поселение Криводановский сельсовет | 13 004 | 1 | 5 000 |
| Сельское поселение Кубовинский сельсовет | 4 550 |  | 4 550 |
| Сельское поселение Кудряшовский сельсовет | 5 892 | 1 | 5 000 |
| Сельское поселение Мичуринский сельсовет | 4 710 | 1 | 4 710 |
| Сельское поселение Морской сельсовет | 3 061 | 1 | 3 061 |
| Сельское поселение Мочищенский сельсовет | 4 044 | 1 | 4 044 |
| Сельское поселение Новолуговской сельсовет | 4 890 |  |  |
| Сельское поселение Плотниковский сельсовет | 2 144 | 1 | 2 144 |
| Сельское поселение Раздольненский сельсовет | 5 317 | 1 | 5 000 |
| Сельское поселение Станционный сельсовет | 8 320 | 1 | 5 000 |
| Сельское поселение Толмачевский сельсовет | 7 294 | 1 | 5 000 |
| Сельское поселение Ярковский сельсовет | 6 815 | 1 | 5 000 |
| ***Ордынский муниципальный район*** | ***36 167*** |  |  |
| Городское поселение рабочий посёлок Ордынское | 9 662 |  |  |
| Сельское поселение Березовский сельсовет | 687 |  |  |
| Сельское поселение Вагайцевский сельсовет | 3 661 |  |  |
| Сельское поселение Верх-Алеусский сельсовет | 898 |  |  |
| Сельское поселение Верх-Ирменский сельсовет | 3 806 |  |  |
| Сельское поселение Верх-Чикский сельсовет | 792 |  |  |
| Сельское поселение Кирзинский сельсовет | 1 879 |  |  |
| Сельское поселение Козихинский сельсовет | 1 241 |  |  |
| Сельское поселение Красноярский сельсовет | 1 436 |  |  |
| Сельское поселение Нижнекаменский сельсовет | 1 329 |  |  |
| Сельское поселение Новопичуговский сельсовет | 1 020 |  |  |
| Сельское поселение Новошарапский сельсовет | 1 400 |  |  |
| Сельское поселение Петровский сельсовет | 1 316 |  |  |
| Сельское поселение Пролетарский сельсовет | 1 470 |  |  |
| Сельское поселение Рогалевский сельсовет | 685 |  |  |
| Сельское поселение Спиринский сельсовет | 952 |  |  |
| Сельское поселение Усть-Луковский сельсовет | 1 191 |  |  |
| Сельское поселение Устюжанинский сельсовет | 858 |  |  |
| Сельское поселение Филипповский сельсовет | 819 |  |  |
| Сельское поселение Чингисский сельсовет | 544 |  |  |
| Сельское поселение Шайдуровский сельсовет | 521 |  |  |
| ***Северный муниципальный район*** | ***10 056*** |  |  |
| Сельское поселение Бергульский сельсовет | 442 |  |  |
| Сельское поселение Биазинский сельсовет | 638 |  |  |
| Сельское поселение Верх-Красноярский сельсовет | 888 |  |  |
| Сельское поселение Гражданцевский сельсовет | 526 |  |  |
| Сельское поселение Новотроицкий сельсовет | 366 |  |  |
| Сельское поселение Останинский сельсовет | 214 |  |  |
| Сельское поселение Остяцкий сельсовет | 271 |  |  |
| Сельское поселение Потюкановский сельсовет | 105 |  |  |
| Сельское поселение Северный сельсовет | 5 122 |  |  |
| Сельское поселение Федоровский сельсовет | 221 |  |  |
| Сельское поселение Чебаковский сельсовет | 507 |  |  |
| Сельское поселение Чувашинский сельсовет | 756 |  |  |
| ***Сузунский муниципальный район*** | ***32 636*** |  |  |
| Городское поселение рабочий посёлок Сузун | 15 728 |  |  |
| Сельское поселение Битковский сельсовет | 1 515 |  |  |
| Сельское поселение Бобровский сельсовет | 1 908 |  |  |
| Сельское поселение Болтовский сельсовет | 1 349 |  |  |
| Сельское поселение Верх-Сузунский сельсовет | 940 |  |  |
| Сельское поселение Заковряжинский сельсовет | 1 275 |  |  |
| Сельское поселение Каргаполовский сельсовет | 956 |  |  |
| Сельское поселение Ключиковский сельсовет | 1 258 |  |  |
| Сельское поселение Малышевский сельсовет | 824 |  |  |
| Сельское поселение Маюровский сельсовет | 481 |  |  |
| Сельское поселение Меретский сельсовет | 1 039 |  |  |
| Сельское поселение Мышланский сельсовет | 935 |  |  |
| Сельское поселение Шайдуровский сельсовет | 1 469 |  |  |
| Сельское поселение Шарчинский сельсовет | 985 |  |  |
| Сельское поселение Шипуновский сельсовет | 1 974 |  |  |
| ***Татарский муниципальный район*** | ***39 168*** |  |  |
| Городское поселение город Татарск | 24 165 | 24 | 24 165 |
| Сельское поселение Дмитриевский сельсовет | 1 219 | 1 | 1 219 |
| Сельское поселение Зубовский сельсовет | 451 |  | 451 |
| Сельское поселение Казаткульский сельсовет | 966 | 1 | 966 |
| Сельское поселение Казачемысский сельсовет | 651 |  | 651 |
| Сельское поселение Киевский сельсовет | 798 |  | 798 |
| Сельское поселение Козловский сельсовет | 630 |  | 630 |
| Сельское поселение Константиновский сельсовет | 629 |  | 629 |
| Сельское поселение Кочневский сельсовет | 556 |  | 556 |
| Сельское поселение Красноярский сельсовет | 368 |  | 368 |
| Сельское поселение Лопатинский сельсовет | 625 |  | 625 |
| Сельское поселение Неудачинский сельсовет | 463 |  | 463 |
| Сельское поселение Николаевский сельсовет | 711 |  | 711 |
| Сельское поселение Никулинский сельсовет | 661 |  | 661 |
| Сельское поселение Новомихайловский сельсовет | 651 |  | 651 |
| Сельское поселение Новопервомайский сельсовет | 1 375 | 1 | 1 375 |
| Сельское поселение Новопокровский сельсовет | 867 |  | 867 |
| Сельское поселение Новотроицкий сельсовет | 398 |  | 398 |
| Сельское поселение Орловский сельсовет | 359 |  | 359 |
| Сельское поселение Северотатарский сельсовет | 1 486 | 1 | 1 486 |
| Сельское поселение Увальский сельсовет | 779 |  | 779 |
| Сельское поселение Ускюльский сельсовет | 360 |  | 360 |
| ***Тогучинский муниципальный район*** | ***59 153*** |  |  |
| Городское поселение город Тогучин | 21 663 |  |  |
| Городское поселение рабочий посёлок Горный | 9 732 |  |  |
| Сельское поселение Борцовский сельсовет | 859 |  |  |
| Сельское поселение Буготакский сельсовет | 1 917 |  |  |
| Сельское поселение Вассинский сельсовет | 1 892 |  |  |
| Сельское поселение Гутовский сельсовет | 1 219 |  |  |
| Сельское поселение Завьяловский сельсовет | 1 439 |  |  |
| Сельское поселение Заречный сельсовет | 1 195 |  |  |
| Сельское поселение Киикский сельсовет | 1 070 |  |  |
| Сельское поселение Кировский сельсовет | 2 592 |  |  |
| Сельское поселение Коуракский сельсовет | 1 808 |  |  |
| Сельское поселение Кудельно-Ключевской сельсовет | 1 062 |  |  |
| Сельское поселение Кудринский сельсовет | 1 327 |  |  |
| Сельское поселение Лебедевский сельсовет | 1 320 |  |  |
| Сельское поселение Мирновский сельсовет | 1 402 |  |  |
| Сельское поселение Нечаевский сельсовет | 924 |  |  |
| Сельское поселение Репьевский сельсовет | 1 892 |  |  |
| Сельское поселение Степногутовский сельсовет | 786 |  |  |
| Сельское поселение Сурковский сельсовет | 1 182 |  |  |
| Сельское поселение Усть-Каменский сельсовет | 1 074 |  |  |
| Сельское поселение Чемской сельсовет | 1 017 |  |  |
| Сельское поселение Шахтинский сельсовет | 1 781 |  |  |
| ***Убинский муниципальный район*** | ***15 270*** |  |  |
| Сельское поселение Борисоглебский сельсовет | 541 |  |  |
| Сельское поселение Владимировский сельсовет | 450 |  |  |
| Сельское поселение Гандичевский сельсовет | 448 |  |  |
| Сельское поселение Ермолаевский сельсовет | 429 |  |  |
| Сельское поселение Кожурлинский сельсовет | 1 189 |  |  |
| Сельское поселение Колмаковский сельсовет | 465 |  |  |
| Сельское поселение Крещенский сельсовет | 318 |  |  |
| Сельское поселение Круглоозерный сельсовет | 1 015 |  |  |
| Сельское поселение Кундранский сельсовет | 519 |  |  |
| Сельское поселение Невский сельсовет | 666 |  |  |
| Сельское поселение Новодубровский сельсовет | 130 |  |  |
| Сельское поселение Орловский сельсовет | 291 |  |  |
| Сельское поселение Пешковский сельсовет | 257 |  |  |
| Сельское поселение Раисинский сельсовет | 2 667 |  |  |
| Сельское поселение Убинский сельсовет | 5 540 |  |  |
| Сельское поселение Черномысинский сельсовет | 345 |  |  |
| ***Усть-Таркский муниципальный район*** | ***11 756*** |  |  |
| Сельское поселение Дубровинский сельсовет | 1 043 |  |  |
| Сельское поселение Еланский сельсовет | 824 |  |  |
| Сельское поселение Камышевский сельсовет | 508 |  |  |
| Сельское поселение Козинский сельсовет | 865 |  |  |
| Сельское поселение Кушаговский сельсовет | 678 |  |  |
| Сельское поселение Новоникольский сельсовет | 379 |  |  |
| Сельское поселение Новосилишинский сельсовет | 331 |  |  |
| Сельское поселение Побединский сельсовет | 457 |  |  |
| Сельское поселение Угуйский сельсовет | 585 |  |  |
| Сельское поселение Усть-Таркский сельсовет | 4 032 |  |  |
| Сельское поселение Щербаковский сельсовет | 731 |  |  |
| Сельское поселение Яркуль-Матюшкинский сельсовет | 773 |  |  |
| Сельское поселение Яркульский сельсовет | 550 |  |  |
| ***Чановский муниципальный район*** | ***24 492*** |  |  |
| Городское поселение рабочий посёлок Чаны | 8 768 | 21 | 8 768 |
| Сельское поселение Блюдчанский сельсовет | 1 548 | 1 | 1 548 |
| Сельское поселение Землянозаимский сельсовет | 976 | 1 | 976 |
| Сельское поселение Красносельский сельсовет | 1 558 |  |  |
| Сельское поселение Матвеевский сельсовет | 645 |  | 645 |
| Сельское поселение Новопреображенский сельсовет | 924 |  | 924 |
| Сельское поселение Озеро-Карачинский сельсовет | 3 318 | 1 | 3 318 |
| Сельское поселение Отреченский сельсовет | 716 |  | 716 |
| Сельское поселение Погорельский сельсовет | 552 |  | 552 |
| Сельское поселение Покровский сельсовет | 446 |  | 446 |
| Сельское поселение Старокарачинский сельсовет | 1 549 | 1 | 1 549 |
| Сельское поселение Таганский сельсовет | 671 |  | 671 |
| Сельское поселение Тебисский сельсовет | 1 813 | 1 | 1 813 |
| Сельское поселение Щегловский сельсовет | 1 008 |  |  |
| ***Черепановский муниципальный район*** | ***47 744*** |  |  |
| Городское поселение город Черепаново | 19 521 |  |  |
| Городское поселение рабочий посёлок Дорогино | 3 817 |  |  |
| Городское поселение рабочий посёлок Посевная | 4 880 |  |  |
| Сельское поселение Безменовский сельсовет | 3 030 |  |  |
| Сельское поселение Бочкаревский сельсовет | 1 971 |  |  |
| Сельское поселение Верх-Мильтюшинский сельсовет | 1 817 |  |  |
| Сельское поселение Искровский сельсовет | 1 744 |  |  |
| Сельское поселение Карасевский сельсовет | 1 654 |  |  |
| Сельское поселение Майский сельсовет | 3 009 |  |  |
| Сельское поселение Медведский сельсовет | 1 700 |  |  |
| Сельское поселение Огнево-Заимковский сельсовет | 1 609 |  |  |
| Сельское поселение Пятилетский сельсовет | 1 211 |  |  |
| Сельское поселение Татарский сельсовет | 591 |  |  |
| Сельское поселение Шурыгинский сельсовет | 1 190 |  |  |
| ***Чистоозерный муниципальный район*** | ***18 342*** |  |  |
| Городское поселение рабочий посёлок Чистоозерное | 7 108 |  |  |
| Сельское поселение Барабо-Юдинский сельсовет | 729 |  |  |
| Сельское поселение Варваровский сельсовет | 509 |  |  |
| Сельское поселение Елизаветинский сельсовет | 495 |  |  |
| Сельское поселение Журавский сельсовет | 887 |  |  |
| Сельское поселение Ишимский сельсовет | 388 |  |  |
| Сельское поселение Новокрасненский сельсовет | 565 |  |  |
| Сельское поселение Новокулындинский сельсовет | 857 |  |  |
| Сельское поселение Новопесчанский сельсовет | 374 |  |  |
| Сельское поселение Ольгинский сельсовет | 281 |  |  |
| Сельское поселение Павловский сельсовет | 602 |  |  |
| Сельское поселение Польяновский сельсовет | 375 |  |  |
| Сельское поселение Прибрежный сельсовет | 606 |  |  |
| Сельское поселение Романовский сельсовет | 610 |  |  |
| Сельское поселение Табулгинский сельсовет | 2 791 |  |  |
| Сельское поселение Троицкий сельсовет | 537 |  |  |
| Сельское поселение Шипицынский сельсовет | 628 |  |  |
| ***Чулымский муниципальный район*** | ***22 866*** |  |  |
| Городское поселение город Чулым | 11 285 |  |  |
| Сельское поселение Базовский сельсовет | 1 074 |  |  |
| Сельское поселение Большеникольский сельсовет | 609 |  |  |
| Сельское поселение Воздвиженский сельсовет | 672 |  |  |
| Сельское поселение Иткульский сельсовет | 1 427 |  |  |
| Сельское поселение Кабинетный сельсовет | 1 473 |  |  |
| Сельское поселение Каякский сельсовет | 601 |  |  |
| Сельское поселение Кокошинский сельсовет | 994 |  |  |
| Сельское поселение Куликовский сельсовет | 657 |  |  |
| Сельское поселение Осиновский сельсовет | 457 |  |  |
| Сельское поселение Пеньковский сельсовет | 262 |  |  |
| Сельское поселение Серебрянский сельсовет | 1 117 |  |  |
| Сельское поселение Ужанихинский сельсовет | 1 648 |  |  |
| Сельское поселение Чикманский сельсовет | 590 |  |  |
| **Общая численность охваченного населения** | **2 731 176** |  | **709 404** |
| **Доля охвата населения** |  |  | **25,97%** |

Приложение 41  
Основные результаты оценки деятельности МФЦ Новосибирской области

***1)*** ***МФЦ в г. Новосибирске***

МФЦ в г. Новосибирске был открыт 15 декабря 2009 года. График (режим) работы центра предусматривает возможность обращения за получением государственных (муниципальных) услуг с 8.00 до 18.00 часов (понедельник, среда, пятница), с 8.00 до 20.00 часов (вторник, четверг), а также с 8.00 часов до 16.00 часов в выходной день (суббота).

Соответственно, МФЦ выполняются требования Правил организации деятельности многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг[[178]](#footnote-178) о приеме заявителей в многофункциональном центре не менее 5 дней в неделю, возможности обращения за получением государственных и муниципальных услуг в вечернее время, до 20.00, и не менее чем в один из выходных дней (суббота, воскресенье).



Рисунок 1 - МФЦ в г. Новосибирске

Общая площадь МФЦ составляет 2 731 кв. м. Количество окон, функционирующих в МФЦ, составило 67, из них 36 окон (53,7%) - это окна, в которых взаимодействие с заявителем осуществляется «универсальными» специалистами. В 23 окнах, что составляет 34,3% от общего количества окон, организованы рабочие места для сотрудников органов власти.

Согласно полученным данным МФЦ в г. Новосибирске осуществляет:

* прием запросов заявителей о предоставлении государственных или муниципальных услуг;
* представление интересов заявителей при взаимодействии с органами, предоставляющими государственные услуги, и органами, предоставляющими муниципальные услуги, а также с организациями, участвующими в предоставлении предусмотренных [частью 1 статьи 1](consultantplus://offline/ref=339BEA25DD2542C0CBF1373C8A23C4367FAA2ABD9CF4BBFC3E62A3633955E320B26528EC96867AE0t1z9F) Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ государственных и муниципальных услуг, в том числе с использованием информационно-технологической и коммуникационной инфраструктуры;
* представление интересов органов, предоставляющих государственные услуги, и органов, предоставляющих муниципальные услуги, при взаимодействии с заявителями;
* информирование заявителей о порядке предоставления государственных и муниципальных услуг в многофункциональных центрах, о ходе выполнения запросов о предоставлении государственных и муниципальных услуг, а также по иным вопросам, связанным с предоставлением государственных и муниципальных услуг, а также консультирование заявителей о порядке предоставления государственных и муниципальных услуг в многофункциональных центрах;
* взаимодействие с государственными органами и органами местного самоуправления по вопросам предоставления государственных и муниципальных услуг, а также с организациями, участвующими в предоставлении предусмотренных [частью 1 статьи 1](consultantplus://offline/ref=339BEA25DD2542C0CBF1373C8A23C4367FAA2ABD9CF4BBFC3E62A3633955E320B26528EC96867AE0t1z9F) Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ государственных и муниципальных услуг, в том числе посредством направления межведомственного запроса с использованием информационно-технологической и коммуникационной инфраструктуры;
* выдачу заявителям документов органов, предоставляющих государственные услуги, и органов, предоставляющих муниципальные услуги, по результатам предоставления государственных и муниципальных услуг, если иное не предусмотрено законодательством Российской Федерации;
* составление и выдачу заявителям документов на бумажном носителе, подтверждающих содержание электронных документов, направленных в многофункциональный центр по результатам предоставления государственных и муниципальных услуг органами, предоставляющими государственные услуги, и органами, предоставляющими муниципальные услуги, в соответствии с требованиями, установленными Правительством Российской Федерации.

Многофункциональный центр организует предоставление государственных и муниципальных услуг по принципу «одного окна» в соответствии с соглашениями о взаимодействии с федеральными органами исполнительной власти, органами государственных внебюджетных фондов, органами исполнительной власти Новосибирской области, органами местного самоуправления.

В МФЦ организовано предоставление 220 государственных, муниципальных и иных услуг. Из них федеральных – 53 услуги (24,1%), региональных – 141 услуга (64,1%), муниципальных – 22 услуги (10%).

Также в МФЦ организовано предоставление:

* услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления государственных и муниципальных услуг (1 услуга);
* услуг, предоставляемых государственными и муниципальными учреждениями и другими организациями, в которых размещается государственное задание (заказ) или муниципальное задание (заказ), указанных в [части 3 статьи 1](consultantplus://offline/ref=1F805B00612F079AD79E870301747E12E277810B01DA493B0B5542103E89D9A0038A0A0B039BD445aCuBI) Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ (3 услуги);
* дополнительных (сопутствующих) услуг (38 услуг).

В 2013 году в МФЦ предоставлялось 149 услуг. Соответственно, перечень предоставляемых в МФЦ услуг в течение года значительно расширился.

На базе МФЦ предоставляется 14 услуг (93,3%) из обязательного и 7 услуг (50%) из рекомендуемого перечней государственных и муниципальных услуг, утвержденных Постановлением Правительства РФ от 27.09.2011 № 797.

На базе МФЦ организовано предоставление государственных и муниципальных услуг по жизненным ситуациям:

1. «Рождение ребенка»;

2. «Многодетная семья»;

3. «Выход на пенсию»;

4. «Новостройка»;

5. «Приватизация жилого помещения»;

6. «Открой свое дело»;

7. «Садовой участок»;

8. «Лицензирование деятельности, выдача разрешений»;

9. «Государственная поддержка бизнеса»;

10. «Природопользование».

В режиме «одного окна» «универсальными» специалистами осуществляется предоставление 143 услуг, что составляет 65% от общего количества услуг, что существенно выше результата мониторинга деятельности МФЦ 2013 года. Согласно данным, представленным ГАУ НСО «МФЦ», в 2013 году МФЦ г. Новосибирска осуществляло предоставление 66 услуг в режиме «одного окна».

Общее количество сотрудников в МФЦ – 98 человек, из них 52 (53,1% от общего количества) являются «универсальными» специалистами. Количество «универсальных» специалистов по сравнению с 2013 годом увеличилось на 12 человек (в 2013 году было 40 «универсальных» специалистов).

МФЦ организовано бесплатное выездное обслуживание заявителей Новосибирского, Коченевского и Колыванского районов, в которых пока отсутствуют многофункциональные центры, территориально обособленные структурные подразделения (офисы) многофункционального центра и (или) привлекаемые организации.

Количество обращений заявителей в МФЦ в г. Новосибирске на 01.10.2014 г. составило 370 165 обращений. За аналогичный период в 2013 году в МФЦ было 471 836 обращений. Таким образом, при расширении перечня услуг, число обращений в МФЦ сократилось.

Количество обращений за год рассчитывается по формуле (1):

**Количество обращений за год = Количество обращений за 9 месяцев / 9 месяцев \* 12 месяцев** (1)

Таким образом, расчетное количество обращений на конец 2014 года в МФЦ в г. Новосибирске составит 493 553 обращения.

На основе указанных данных рассчитан показатель результативности деятельности МФЦ в г. Новосибирске по следующей формуле (2):

******

ОБРфакт – количество обращений заявителей в МФЦ в течение календарного года по данным электронной очереди (ед.);

Кокон – количество окон в МФЦ;

5 000 – каждые 5 тысяч обслуживаемого населения.

Результативность деятельности МФЦ г. Новосибирске, рассчитанная по формуле (2), составила 147%, что говорит о высокой востребованности (массовости) услуг, предоставляемых на базе МФЦ, а также косвенно подтверждает доступность для населения услуг, предоставляемых в МФЦ.

В соответствии с методикой проведения мониторинга была оценена деятельность МФЦ в г. Новосибирске (табл. 1).

Таблица 1 - Расчет общего оценочного балла филиала МФЦ в г. Новосибирске

| **№ п/п** | **Критерии** | **Вес критериев** | [**Балл по каждому подкритерию**](file:///C:\Users\Елена\Desktop\!_Мониторинг%20ГМУ%202014\Мониторинг%20МФЦ%20(таблицы)\Оценка%20МФЦ%20требованиям%20НПА%202014.xlsx#RANGE!_ftn1) | **Итоговая оценка по каждому подкритерию** | **Общая оценка**  **(ст3.x ст.5)** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **1** | **2** | **3** | **4** | **5** | **6** |
| **1.** | **Соответствие функционала МФЦ установленным требованиям** | **0,2** | **-** | **3** | **0,6** |
| **2.** | **Качество организации межведомственного взаимодействия в процессе предоставления услуг** | **0,25** | **-** | **2,45** | **0,6125** |
| *2.1.* | *Степень реализации принципа «одного окна»* | *0,35* | *2* | *0,7* |
| *2.2.* | *Качество правового обеспечения организации межведомственного взаимодействия в процессе предоставления услуг* | *0,35* | *3* | *1,05* |
| *2.3.* | *Способ осуществления межведомственного взаимодействия в процессе предоставления услуг* | *0,2* | *2* | *0,4* |
| *2.4.* | *Характеристики автоматизированной информационной системы поддержки деятельности МФЦ* | *0,1* | *3* | *0,3* |
| **3.** | **Полнота перечня услуг, предоставляемых на базе МФЦ** | **0,25** | *-* | **2,55** | **0,6375** |
| *3.1.* | *Полнота перечня государственных услуг, предоставляемых на базе МФЦ, (по обязательному перечню государственных услуг, утвержденному Постановлением Правительства РФ от 27.09.2011 N 797)* | *0,45* | *3* | *1,35* |
| *3.2.* | *Предоставление услуг из рекомендуемого перечня государственных и муниципальных услуг, утвержденного Постановлением Правительства РФ от 27.09.2011 N 797* | *0,45* | *2* | *0,9* |
| *3.3.* | *Полнота перечня дополнительных услуг, предоставляемых на базе МФЦ* | *0,1* | *3* | *0,3* |
| **4.** | **Результативность деятельности МФЦ** | **0,1** | *-* | **3** | **0,3** |
| **5.** | **Стандарт комфортности и качество предоставления услуг на базе МФЦ** | **0,2** | *-* | **3** | **0,6** |
| *5.1.* | *Способы организации взаимодействия с заявителем на базе МФЦ* | *0,2* | *3* | *0,6* |
| *5.2.* | *Качество дистанционного информирования заявителей* | *0,2* | *3* | *0,6* |
| *5.3.* | *Уровень комфортности МФЦ* | *0,3* | *3* | *0,9* |
| *5.4.* | *Время ожидания в МФЦ* | *0,3* | *3* | *0,9* |
| **Общий оценочный балл МФЦ** | | **1** |  | **14** | **2,75** |

***Общая интегральная оценка деятельности МФЦ в г. Новосибирске*** составила 2,75 балла, что соответствует качественной оценке ***«отлично»***. По сравнению с результатами прошлого года общая интегральная оценка снизилась на 0,03 балла. Незначительное снижение балльной оценки вызвано тем, что в 2014 году оценивалось предоставление в МФЦ услуг, включенных в обязательный и рекомендуемый перечни государственных и муниципальных услуг[[179]](#footnote-179).

В ходе проведения мониторинга были выявлены основные проблемы предоставления государственных и муниципальных услуг на базе МФЦ   
в г. Новосибирске:

1) принцип «одного окна» реализован не в полной мере. Лишь 65% услуг предоставляется в режиме «одного окна» «универсальными» специалистами (сотрудниками) МФЦ;

2) по большинству услуг основным способом информационного обмена между МФЦ и органом власти по-прежнему является курьерская доставка (в бумажном виде);

3) на базе МФЦ предоставляются лишь 50% услуг, включенных в рекомендуемый перечень государственных и муниципальных услуг, утвержденный Постановлением Правительства РФ от 27.09.2011 № 797.

В целом в настоящее время деятельность МФЦ в г. Новосибирске соответствует установленным требованиям к многофункциональным центрам.

На основании вышеизложенного рекомендуется:

- продолжить работу по переводу услуг на предоставление по принципу «одного окна» силами «универсальных» специалистов МФЦ;

- осуществлять межведомственное взаимодействие в электронном виде (прием, обработка информации из информационных систем органов и (или) по электронной почте);

- организовать на базе МФЦ предоставление всех услуг, включенных в обязательный перечень государственных услуг, утвержденный Постановлением Правительства РФ от 27.09.2011 № 797;

- организовать на базе МФЦ предоставление максимального количества услуг, включенных в рекомендуемый перечень государственных и муниципальных услуг, утвержденный Постановлением Правительства РФ от 27.09.2011 № 797;

- рассмотреть возможность предоставления услуг по выдаче полисов обязательного медицинского страхования на основании договоров с медицинскими организациями, имеющими право на осуществление медицинской деятельности и включенными в реестр медицинских организаций, осуществляющих деятельность в сфере обязательного медицинского страхования;

- в деятельности МФЦ целесообразно использовать те наименования жизненных ситуаций, которые уже определены на федеральном уровне: «Рождение ребенка», «Перемена имени», «Смена места жительства», «Приобретение жилого помещения», «Открытие своего дела (малое предпринимательство)», «Индивидуальное жилищное строительство», «Выход на пенсию», «Утрата документов», «Утрата близкого человека».

***2) МФЦ в г. Оби***

МФЦ в г. Оби был открыт 10 декабря 2008 г. График работы филиала: понедельник, среда, пятница с 8.00 до 18.00 часов, вторник, четверг с 8.00 до 20.00 часов,  суббота с 8.00 до 17.00 часов, выходной воскресенье.

Соответственно, МФЦ выполняются требования Правил организации деятельности многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг о приеме заявителей в многофункциональном центре не менее 5 дней в неделю, возможности обращения за получением государственных и муниципальных услуг в вечернее время, до 20.00, и не менее чем в один из выходных дней (суббота, воскресенье).



Рисунок 2 - Филиал МФЦ в г. Обь

Общая площадь МФЦ составляет 713,7 кв. м. В настоящее время в МФЦ функционирует 19 окон. В 9 окнах, что составляет 47,4% от общего количества окон в МФЦ, взаимодействие с заявителем осуществляется «универсальными» специалистами (операторами МФЦ). В 10 окнах организованы удаленные рабочие места для сотрудников органов власти. Количество окон, работающих в представительском формате, с 2013 года не изменилось.

Согласно полученным данным МФЦ в г. Оби осуществляет:

* прием запросов заявителей о предоставлении государственных или муниципальных услуг;
* представление интересов заявителей при взаимодействии с органами, предоставляющими государственные услуги, и органами, предоставляющими муниципальные услуги, а также с организациями, участвующими в предоставлении предусмотренных [частью 1 статьи 1](consultantplus://offline/ref=339BEA25DD2542C0CBF1373C8A23C4367FAA2ABD9CF4BBFC3E62A3633955E320B26528EC96867AE0t1z9F) Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ государственных и муниципальных услуг, в том числе с использованием информационно-технологической и коммуникационной инфраструктуры;
* представление интересов органов, предоставляющих государственные услуги, и органов, предоставляющих муниципальные услуги, при взаимодействии с заявителями;
* информирование заявителей о порядке предоставления государственных и муниципальных услуг в многофункциональных центрах, о ходе выполнения запросов о предоставлении государственных и муниципальных услуг, а также по иным вопросам, связанным с предоставлением государственных и муниципальных услуг, а также консультирование заявителей о порядке предоставления государственных и муниципальных услуг в многофункциональных центрах;
* взаимодействие с государственными органами и органами местного самоуправления по вопросам предоставления государственных и муниципальных услуг, а также с организациями, участвующими в предоставлении предусмотренных [частью 1 статьи 1](consultantplus://offline/ref=339BEA25DD2542C0CBF1373C8A23C4367FAA2ABD9CF4BBFC3E62A3633955E320B26528EC96867AE0t1z9F) Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ государственных и муниципальных услуг, в том числе посредством направления межведомственного запроса с использованием информационно-технологической и коммуникационной инфраструктуры;
* выдачу заявителям документов органов, предоставляющих государственные услуги, и органов, предоставляющих муниципальные услуги, по результатам предоставления государственных и муниципальных услуг, если иное не предусмотрено законодательством Российской Федерации;
* составление и выдачу заявителям документов на бумажном носителе, подтверждающих содержание электронных документов, направленных в многофункциональный центр по результатам предоставления государственных и муниципальных услуг органами, предоставляющими государственные услуги, и органами, предоставляющими муниципальные услуги, в соответствии с требованиями, установленными Правительством Российской Федерации.

Многофункциональный центр организует предоставление государственных и муниципальных услуг по принципу «одного окна» в соответствии с соглашениями о взаимодействии с федеральными органами исполнительной власти, органами государственных внебюджетных фондов, органами исполнительной власти Новосибирской области, органами местного самоуправления.

В МФЦ организовано предоставление 197 государственных, муниципальных и иных услуг. Из них федеральных – 44 услуги (22,3%), региональных – 147 услуг (74,6%), муниципальных – 5 услуг (2,5%).

Также в МФЦ организовано предоставление:

* услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления государственных и муниципальных услуг (1 услуга);
* дополнительных (сопутствующих) услуг (36 услуг).

В 2013 году общее количество услуг, предоставляемых на базе МФЦ, составляло – 124. Соответственно, перечень предоставляемых услуг значительно расширился.

На базе МФЦ предоставляется 14 услуг (93,3%) из обязательного и 5 услуг (35,7%) из рекомендуемого перечней государственных и муниципальных услуг, утвержденных Постановлением Правительства РФ от 27.09.2011 № 797.

На базе МФЦ организовано предоставление государственных и муниципальных услуг по жизненным ситуациям:

1. «Рождение ребенка»;

2. «Многодетная семья»;

3. «Выход на пенсию»;

4. «Новостройка»;

5. «Приватизация жилого помещения»;

6. «Открой свое дело»;

7. «Садовый участок»;

8. «Лицензирование деятельности, выдача разрешений»;

9. «Государственная поддержка бизнеса»;

10. «Природопользование».

Важнейшим показателем деятельности МФЦ является доля услуг, предоставляемых по принципу «одного окна». По принципу «одного окна» силами «универсальных» специалистов предоставляется 179 услуг (в 2013 году – 101услуга), что составляет 90,8% от общего количества услуг.

Общее количество сотрудников в МФЦ – 23 человека (в 2013 году – 20 человек), из них 9 человек являются «универсальными» специалистами МФЦ, что составляет 31,1% от общего количества сотрудников. Информирование и консультирование осуществляют 3 специалиста.

МФЦ в г. Оби не практикует бесплатное выездное обслуживание заявителей в муниципальных образованиях, в которых отсутствуют многофункциональные центры, территориально обособленные структурные подразделения (офисы) многофункционального центра и (или) привлекаемые организации.

Количество обращений заявителей в МФЦ в г. Оби на 01.10.2014 г. составило 52 928[[180]](#footnote-180).

В 2013 году количество обращений в МФЦ за аналогичный период составляло 94 177. Таким образом, при расширении перечня услуг наблюдается снижение потока заявителей.

По формуле (1) было рассчитано количество обращений за 12 месяцев. Количество обращений на конец 2014 года в МФЦ в г. Оби составит 70 571 (в 2013 году - 125 569 обращений).

Результативность деятельности МФЦ в г. Оби, рассчитанная по формуле (2), составила 74%.

В соответствии с методикой проведения мониторинга была оценена деятельность МФЦ в г. Оби (табл. 2).

Таблица 2 - Расчет общего оценочного балла филиала МФЦ в г. Оби

| **№ п/п** | **Критерии** | **Вес критериев** | [**Балл по каждому подкритерию**](file:///C:\Users\Елена\Desktop\!_Мониторинг%20ГМУ%202014\Мониторинг%20МФЦ%20(таблицы)\Оценка%20МФЦ%20требованиям%20НПА%202014.xlsx#RANGE!_ftn1) | **Итоговая оценка по каждому подкритерию** | **Общая оценка**  **(ст3.x ст.5)** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **1** | **2** | **3** | **4** | **5** | **6** |
| **1.** | **Соответствие функционала МФЦ установленным требованиям** | **0,2** | **-** | **3** | **0,6** |
| **2.** | **Качество организации межведомственного взаимодействия в процессе предоставления услуг** | **0,25** | **-** | **2,8** | **0,7** |
| *2.1.* | *Степень реализации принципа «одного окна»* | *0,35* | *3* | *1,05* |
| *2.2.* | *Качество правового обеспечения организации межведомственного взаимодействия в процессе предоставления услуг* | *0,35* | *3* | *1,05* |
| *2.3.* | *Способ осуществления межведомственного взаимодействия в процессе предоставления услуг* | *0,2* | *2* | *0,4* |
| *2.4.* | *Характеристики автоматизированной информационной системы поддержки деятельности МФЦ* | *0,1* | *3* | *0,3* |
| **3.** | **Полнота перечня услуг, предоставляемых на базе МФЦ** | **0,25** | *-* | **2,1** | **0,525** |
| *3.1.* | *Полнота перечня государственных услуг, предоставляемых на базе МФЦ, (по обязательному перечню государственных услуг, утвержденному Постановлением Правительства РФ от 27.09.2011 N 797)* | *0,45* | *3* | *1,35* |
| *3.2.* | *Предоставление услуг из рекомендуемого перечня государственных и муниципальных услуг, утвержденного Постановлением Правительства РФ от 27.09.2011 N 797* | *0,45* | *1* | *0,45* |
| *3.3.* | *Полнота перечня дополнительных услуг, предоставляемых на базе МФЦ* | *0,1* | *3* | *0,3* |
| **4.** | **Результативность деятельности МФЦ** | **0,1** | *-* | **2** | **0,2** |
| **5.** | **Стандарт комфортности и качество предоставления услуг на базе МФЦ** | **0,2** | *-* | **3** | **0,6** |
| *5.1.* | *Способы организации взаимодействия с заявителем на базе МФЦ* | *0,2* | *3* | *0,6* |
| *5.2.* | *Качество дистанционного информирования заявителей* | *0,2* | *3* | *0,6* |
| *5.3.* | *Уровень комфортности МФЦ* | *0,3* | *3* | *0,9* |
| *5.4.* | *Время ожидания в МФЦ* | *0,3* | *3* | *0,9* |
| **Общий оценочный балл МФЦ** | | **1** |  | **12,9** | **2,625** |

***Общая интегральная оценка деятельности МФЦ в г. Оби*** составила 2,63 балла, что соответствует качественной оценке «хорошо». По сравнению с результатами аналогичного мониторинга деятельности МФЦ, проводимого в 2013 году, интегральная оценка снизилась – на 0,21 (в 2013 году составляла 2,84 балла).

В результате мониторинга выявлены основные проблемы предоставления государственных и муниципальных услуг на базе МФЦ в г. Оби:

1. по большинству услуг основным способом информационного обмена между МФЦ и органом власти по-прежнему является курьерская доставка (в бумажном виде);
2. принцип «одного окна» реализован не в полной мере. 90,86% услуг предоставляется в режиме «одного окна» «универсальными» специалистами МФЦ (сотрудниками МФЦ), хотя это самый высокий показатель среди всех филиалов;
3. на базе МФЦ предоставляется всего 35,7% услуг, включенных в рекомендуемый перечень государственных и муниципальных услуг, предоставление которых может быть организовано по принципу «одного окна» в многофункциональных центрах предоставления государственных и муниципальных услуг, утвержденный Постановлением Правительства РФ от 27.09.2011 № 797;
4. низкий показатель эффективности деятельности (производительности) МФЦ.

В остальном деятельность МФЦ в г. Оби соответствует установленным требованиям к многофункциональным центрам.

На основании вышеизложенного рекомендуется:

- продолжить работу по переводу услуг на предоставление по принципу «одного окна» силами «универсальных» специалистов (операторами МФЦ);

- межведомственное взаимодействие осуществлять в электронном виде (прием, обработка информации из информационных систем органов и (или) по электронной почте);

- организовать на базе МФЦ предоставление всех услуг, включенных в обязательный перечень государственных услуг, утвержденный Постановлением Правительства РФ от 27.09.2011 № 797;

- организовать на базе МФЦ предоставление максимального количества услуг, включенных в рекомендуемый перечень государственных и муниципальных услуг, утвержденный Постановлением Правительства РФ от 27.09.2011 № 797;

- рассмотреть возможность предоставления услуг, предоставляемых государственными и муниципальными учреждениями и другими организациями, в которых размещается государственное задание (заказ) или муниципальное задание (заказ), указанных в части 3 статьи 1 Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ, а также услуг по выдаче полисов обязательного медицинского страхования на основании договоров с медицинскими организациями, имеющими право на осуществление медицинской деятельности и включенными в реестр медицинских организаций, осуществляющих деятельность в сфере обязательного медицинского страхования;

- целесообразно в МФЦ в г. Оби расширить перечень муниципальных услуг;

- в деятельности МФЦ целесообразно использовать те наименования жизненных ситуаций, которые уже определены на федеральном уровне: «Рождение ребенка», «Перемена имени», «Смена места жительства», «Приобретение жилого помещения», «Открытие своего дела (малое предпринимательство)», «Индивидуальное жилищное строительство», «Выход на пенсию», «Утрата документов», «Утрата близкого человека».

***3) МФЦ в Куйбышевском районе***

МФЦ в Куйбышевском районе был открыт 23 октября 2010 г. График (режим) работы центра предусматривает возможность обращения за получением государственных (муниципальных) услуг с 9.00 до 18.00 часов (понедельник, среда, пятница), с 9.00 до 20.00 часов (вторник, четверг), а также с 9.00 до 14.00 часов в выходной день (суббота).

Соответственно, МФЦ выполняются требования Правил организации деятельности многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг о приеме заявителей в многофункциональном центре не менее 5 дней в неделю, возможности обращения за получением государственных и муниципальных услуг в вечернее время, до 20.00, и не менее чем в один из выходных дней (суббота, воскресенье).



Рисунок 3 - Филиал МФЦ в Куйбышевском районе

Общая площадь МФЦ составляет 507,4 кв. м. Количество окон, функционирующих в МФЦ, составило 22, из них 8 (36,4%) - это окна, в которых взаимодействие с заявителем осуществляется «универсальными» специалистами (операторами МФЦ). В 10 окнах (что составляет 45,5% от общего количества) организованы рабочие места для сотрудников органов власти. Количество окон, работающих в представительском формате, с 2013 года не изменилось.

Согласно полученным данным МФЦ в Куйбышевском районе осуществляет:

* прием запросов заявителей о предоставлении государственных или муниципальных услуг;
* представление интересов заявителей при взаимодействии с органами, предоставляющими государственные услуги, и органами, предоставляющими муниципальные услуги, а также с организациями, участвующими в предоставлении предусмотренных [частью 1 статьи 1](consultantplus://offline/ref=339BEA25DD2542C0CBF1373C8A23C4367FAA2ABD9CF4BBFC3E62A3633955E320B26528EC96867AE0t1z9F) Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ государственных и муниципальных услуг, в том числе с использованием информационно-технологической и коммуникационной инфраструктуры;
* представление интересов органов, предоставляющих государственные услуги, и органов, предоставляющих муниципальные услуги, при взаимодействии с заявителями;
* информирование заявителей о порядке предоставления государственных и муниципальных услуг в многофункциональных центрах, о ходе выполнения запросов о предоставлении государственных и муниципальных услуг, а также по иным вопросам, связанным с предоставлением государственных и муниципальных услуг, а также консультирование заявителей о порядке предоставления государственных и муниципальных услуг в многофункциональных центрах;
* взаимодействие с государственными органами и органами местного самоуправления по вопросам предоставления государственных и муниципальных услуг, а также с организациями, участвующими в предоставлении предусмотренных [частью 1 статьи 1](consultantplus://offline/ref=339BEA25DD2542C0CBF1373C8A23C4367FAA2ABD9CF4BBFC3E62A3633955E320B26528EC96867AE0t1z9F) Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ государственных и муниципальных услуг, в том числе посредством направления межведомственного запроса с использованием информационно-технологической и коммуникационной инфраструктуры;
* выдачу заявителям документов органов, предоставляющих государственные услуги, и органов, предоставляющих муниципальные услуги, по результатам предоставления государственных и муниципальных услуг, если иное не предусмотрено законодательством Российской Федерации;
* составление и выдачу заявителям документов на бумажном носителе, подтверждающих содержание электронных документов, направленных в многофункциональный центр по результатам предоставления государственных и муниципальных услуг органами, предоставляющими государственные услуги, и органами, предоставляющими муниципальные услуги, в соответствии с требованиями, установленными Правительством Российской Федерации.

Многофункциональный центр организует предоставление государственных и муниципальных услуг по принципу «одного окна» в соответствии с соглашениями о взаимодействии с федеральными органами исполнительной власти, органами государственных внебюджетных фондов, органами исполнительной власти Новосибирской области, органами местного самоуправления.

В МФЦ организовано предоставление 211 государственных, муниципальных и иных услуг. Из них федеральных – 40 услуг (19%), региональных – 134 услуги (63,5%), муниципальных – 36 услуг (17,1%).

Также в МФЦ организовано предоставление:

* услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления государственных и муниципальных услуг (1 услуга);
* дополнительных (сопутствующих) услуг (36 услуг).

В 2013 году общее количество услуг, предоставляемых на базе МФЦ, составляло – 155. Соответственно, перечень предоставляемых услуг значительно расширился.

На базе МФЦ предоставляется 14 услуг (93,3%) из обязательного и 9 услуг (64,3%) из рекомендуемого перечней государственных и муниципальных услуг, утвержденных Постановлением Правительства РФ от 27.09.2011 № 797.

На базе МФЦ организовано предоставление государственных и муниципальных услуг по жизненным ситуациям:

1. «Рождение ребенка»;

2. «Многодетная семья»;

3. «Выход на пенсию»;

4. «Новостройка»;

5. «Приватизация жилого помещения»;

6. «Открой свое дело»;

7. «Садовый участок»;

8. «Лицензирование деятельности, выдача разрешений»;

9. «Государственная поддержка бизнеса»;

10. «Природопользование».

Важнейшим показателем деятельности МФЦ является доля услуг, предоставляемых по принципу «одного окна». В режиме «одного окна» «универсальными» специалистами осуществляется предоставление 131 услуга, что составляет 62,1% от общего количества услуг. В 2013 г. по принципу одного окна предоставлялось 66 услуг. Таким образом, данный показатель значительно повысился.

Общее количество сотрудников в МФЦ – 30 человек, из них 12 человек являются «универсальными» специалистами МФЦ, что составляет 40% от общего количества сотрудников. В 2013 году в МФЦ было 8 «универсальных» специалистов.

МФЦ в Куйбышевском районе организует бесплатное выездное обслуживание заявителей в Северном и Убинских районах, в которых пока отсутствуют многофункциональные центры, территориально обособленные структурные подразделения (офисы) многофункционального центра и (или) привлекаемые организации.

Количество обращений заявителей в МФЦ в г. Куйбышеве на 01.10.2014 г. составило 84 238[[181]](#footnote-181).

За 9 месяцев 2013 года в МФЦ Куйбышевского района было подано 85 121 обращение. Соответственно, наблюдается сокращение количества обращений, не смотря на то, что перечень услуг расширился.

По формуле (1) было рассчитано количество обращений за год, что составило 112 317 обращений.

Результативность деятельности МФЦ, рассчитанная по формуле (2), составила 102%.

В соответствии с методикой проведения мониторинга была оценена деятельность МФЦ в Куйбышевском районе (табл. 3).

Таблица 3 - Расчет общего оценочного балла филиала МФЦ в Куйбышевском районе

| **№ п/п** | **Критерии** | **Вес критериев** | [**Балл по каждому подкритерию**](file:///C:\Users\Елена\Desktop\!_Мониторинг%20ГМУ%202014\Мониторинг%20МФЦ%20(таблицы)\Оценка%20МФЦ%20требованиям%20НПА%202014.xlsx#RANGE!_ftn1) | **Итоговая оценка по каждому подкритерию** | **Общая оценка** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **(ст3.x ст.5)** |
| **1** | **2** | **3** | **4** | **5** | **6** |
| **1.** | **Соответствие функционала МФЦ установленным требованиям** | **0,2** | **-** | **3** | **0,6** |
| **2.** | **Качество организации межведомственного взаимодействия в процессе предоставления услуг** | **0,25** | **-** | **2,45** | **0,6125** |
| *2.1.* | *Степень реализации принципа «одного окна»* | *0,35* | *2* | *0,7* |
| *2.2.* | *Качество правового обеспечения организации межведомственного взаимодействия в процессе предоставления услуг* | *0,35* | *3* | *1,05* |
| *2.3.* | *Способ осуществления межведомственного взаимодействия в процессе предоставления услуг* | *0,2* | *2* | *0,4* |
| *2.4.* | *Характеристики автоматизированной информационной системы поддержки деятельности МФЦ* | *0,1* | *3* | *0,3* |
| **3.** | **Полнота перечня услуг, предоставляемых на базе МФЦ** | **0,25** | *-* | **2,55** | **0,6375** |
| *3.1.* | *Полнота перечня государственных услуг, предоставляемых на базе МФЦ, (по обязательному перечню государственных услуг, утвержденному Постановлением Правительства РФ от 27.09.2011 N 797)* | *0,45* | *3* | *1,35* |
| *3.2.* | *Предоставление услуг из рекомендуемого перечня государственных и муниципальных услуг, утвержденного Постановлением Правительства РФ от 27.09.2011 N 797* | *0,45* | *2* | *0,9* |
| *3.3.* | *Полнота перечня дополнительных услуг, предоставляемых на базе МФЦ* | *0,1* | *3* | *0,3* |
| **4.** | **Результативность деятельности МФЦ** | **0,1** | *-* | **3** | **0,3** |
| **5.** | **Стандарт комфортности и качество предоставления услуг на базе МФЦ** | **0,2** | *-* | **2,7** | **0,54** |
| *5.1.* | *Способы организации взаимодействия с заявителем на базе МФЦ* | *0,2* | *3* | *0,6* |
| *5.2.* | *Качество дистанционного информирования заявителей* | *0,2* | *3* | *0,6* |
| *5.3.* | *Уровень комфортности МФЦ* | *0,3* | *3* | *0,9* |
| *5.4.* | *Время ожидания в МФЦ* | *0,3* | *2* | *0,6* |
| **Общий оценочный балл МФЦ** | | **1** |  | **13,7** | **2,69** |

***Общая интегральная оценка деятельности МФЦ в Куйбышевском районе*** составила 2,69 балла, что соответствует качественной оценке *«хорошо»*. По сравнению с результатами аналогичного мониторинга деятельности МФЦ, проводимого в 2013 году, интегральная оценка снизилась на 0,03 балла.

В ходе мониторинга были выявлены основные проблемы предоставления государственных и муниципальных услуг на базе МФЦ в Куйбышевском районе Новосибирской области:

1. по большинству услуг основным способом информационного обмена между МФЦ и органом власти по-прежнему является курьерская доставка (в бумажном виде);
2. принцип «одного окна» реализован не в полной мере. 62,1% услуг предоставляется в режиме «одного окна» «универсальными» специалистами МФЦ (сотрудниками МФЦ);
3. на базе МФЦ предоставляется всего 64,3% услуг, включенных в рекомендуемый перечень государственных и муниципальных услуг, предоставление которых может быть организовано по принципу «одного окна» в многофункциональных центрах предоставления государственных и муниципальных услуг, утвержденный Постановлением Правительства РФ от 27.09.2011 № 797;
4. согласно предоставленным данным показатель «Среднее время ожидания в очереди для подачи документов» составляет 20 минут, что является нарушением требований действующего законодательства. Правилами организации деятельности многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг установлено, что время ожидания в очереди для подачи документов и получения результата услуги не превышает 15 минут.

В остальном деятельность МФЦ в Куйбышевском районе соответствует установленным требованиям к многофункциональным центрам.

На основании вышеизложенного рекомендуется:

- продолжить работу по переводу услуг на предоставление по принципу «одного окна» силами «универсальных» специалистов (операторами МФЦ);

- межведомственное взаимодействие осуществлять в электронном виде (прием, обработка информации из информационных систем органов и (или) по электронной почте);

- организовать на базе МФЦ предоставление всех услуг, включенных в обязательный перечень государственных услуг, утвержденный Постановлением Правительства РФ от 27.09.2011 № 797;

- организовать на базе МФЦ предоставление максимального количества услуг, включенных в рекомендуемый перечень государственных и муниципальных услуг, утвержденный Постановлением Правительства РФ от 27.09.2011 № 797;

- рассмотреть возможность предоставления услуг, предоставляемых государственными и муниципальными учреждениями и другими организациями, в которых размещается государственное задание (заказ) или муниципальное задание (заказ), указанных в части 3 статьи 1 Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ, а также услуг по выдаче полисов обязательного медицинского страхования на основании договоров с медицинскими организациями, имеющими право на осуществление медицинской деятельности и включенными в реестр медицинских организаций, осуществляющих деятельность в сфере обязательного медицинского страхования;

- необходимо принять меры, направленные на сокращение времени ожидания заявителя в очереди на подачу документов;

- в деятельности МФЦ целесообразно использовать те наименования жизненных ситуаций, которые уже определены на федеральном уровне: «Рождение ребенка», «Перемена имени», «Смена места жительства», «Приобретение жилого помещения», «Открытие своего дела (малое предпринимательство)», «Индивидуальное жилищное строительство», «Выход на пенсию», «Утрата документов», «Утрата близкого человека».

***4) МФЦ в Татарском районе***

МФЦ в Татарском районе был открыт 24 мая 2011 г. График (режим) работы центра предусматривает возможность обращения за получением государственных (муниципальных) услуг с 8.00 до 17.00 часов (понедельник, среда, пятница), с 8.00 до 20.00 часов (вторник, четверг), а также с 9.00 до 14.00 часов в выходной день (суббота).

Соответственно, МФЦ выполняются требования Правил организации деятельности многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг о приеме заявителей в многофункциональном центре не менее 5 дней в неделю, возможности обращения за получением государственных и муниципальных услуг в вечернее время, до 20.00, и не менее чем в один из выходных дней (суббота, воскресенье).



Рисунок 4 - Филиал МФЦ в Татарском районе

Общая площадь МФЦ составляет 680,8 кв. м. В настоящее время в нем ведут работу 24 окон (по сравнению с 2013 годом количество окон увеличилось на четыре окна). В семи окнах, что составляет 29,2% от общего количества окон в МФЦ, взаимодействие с заявителем осуществляется «универсальными» специалистами (операторами МФЦ).

Согласно полученным данным МФЦ в Татарском районе осуществляет:

* прием запросов заявителей о предоставлении государственных или муниципальных услуг;
* представление интересов заявителей при взаимодействии с органами, предоставляющими государственные услуги, и органами, предоставляющими муниципальные услуги, а также с организациями, участвующими в предоставлении предусмотренных [частью 1 статьи 1](consultantplus://offline/ref=339BEA25DD2542C0CBF1373C8A23C4367FAA2ABD9CF4BBFC3E62A3633955E320B26528EC96867AE0t1z9F) Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ государственных и муниципальных услуг, в том числе с использованием информационно-технологической и коммуникационной инфраструктуры;
* представление интересов органов, предоставляющих государственные услуги, и органов, предоставляющих муниципальные услуги, при взаимодействии с заявителями;
* информирование заявителей о порядке предоставления государственных и муниципальных услуг в многофункциональных центрах, о ходе выполнения запросов о предоставлении государственных и муниципальных услуг, а также по иным вопросам, связанным с предоставлением государственных и муниципальных услуг, а также консультирование заявителей о порядке предоставления государственных и муниципальных услуг в многофункциональных центрах;
* взаимодействие с государственными органами и органами местного самоуправления по вопросам предоставления государственных и муниципальных услуг, а также с организациями, участвующими в предоставлении предусмотренных [частью 1 статьи 1](consultantplus://offline/ref=339BEA25DD2542C0CBF1373C8A23C4367FAA2ABD9CF4BBFC3E62A3633955E320B26528EC96867AE0t1z9F) Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ государственных и муниципальных услуг, в том числе посредством направления межведомственного запроса с использованием информационно-технологической и коммуникационной инфраструктуры;
* выдачу заявителям документов органов, предоставляющих государственные услуги, и органов, предоставляющих муниципальные услуги, по результатам предоставления государственных и муниципальных услуг, если иное не предусмотрено законодательством Российской Федерации;
* составление и выдачу заявителям документов на бумажном носителе, подтверждающих содержание электронных документов, направленных в многофункциональный центр по результатам предоставления государственных и муниципальных услуг органами, предоставляющими государственные услуги, и органами, предоставляющими муниципальные услуги, в соответствии с требованиями, установленными Правительством Российской Федерации.

Многофункциональный центр организует предоставление государственных и муниципальных услуг по принципу «одного окна» в соответствии с соглашениями о взаимодействии с федеральными органами исполнительной власти, органами государственных внебюджетных фондов, органами исполнительной власти Новосибирской области, органами местного самоуправления.

В МФЦ организовано предоставление 253 государственных, муниципальных и иных услуг. Из них федеральных – 44 услуги (17,4%), региональных – 134 услуги (53%), муниципальных – 74 услуги (29,2%).

Также в МФЦ организовано предоставление:

* услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления государственных и муниципальных услуг (1 услуга);
* дополнительных (сопутствующих) услуг (36 услуг).

В 2013 году в МФЦ предоставлялось 200 государственных, муниципальных и иных услуг. Таким образом, перечень услуг в течение года значительно расширился.

На базе МФЦ предоставляется 14 услуг (93,3%) из обязательного и 9 услуг (64,3%) из рекомендуемого перечней государственных и муниципальных услуг, утвержденных Постановлением Правительства РФ от 27.09.2011 № 797.

На базе МФЦ организовано предоставление государственных и муниципальных услуг по жизненным ситуациям:

1. «Рождение ребенка»;

2. «Многодетная семья»;

3. «Выход на пенсию»;

4. «Новостройка»;

5. «Приватизация жилого помещения»;

6. «Открой свое дело»;

7. «Садовый участок»;

8. «Лицензирование деятельности, выдача разрешений»;

9. «Государственная поддержка бизнеса»;

10. «Природопользование».

В режиме «одного окна» «универсальными» специалистами осуществляется предоставление 143 услуги, что составляет 56,5% от общего количества услуг. В 2013 году в режиме «одного окна» «универсальными» специалистами осуществлялось предоставление 83 услуги.

Общее количество сотрудников в МФЦ составляет 30 человек, из них 12 человек являются «универсальными» специалистами МФЦ, что составляет 40% от общего количества сотрудников МФЦ. В 2013 году в МФЦ было 9 «универсальных» специалистов.

МФЦ в Татарском районе организует бесплатное выездное обслуживание заявителей в Татарском и Усть-Таркском районах, в которых пока отсутствуют многофункциональные центры, территориально обособленные структурные подразделения (офисы) многофункционального центра и (или) привлекаемые организации.

Количество обращений заявителей в МФЦ для получения необходимых государственных (муниципальных) услуг за 9 месяцев 2014 года (на 01.10.2014) составило 81 654 обращений. За аналогичный период прошлого года в МФЦ поступило 86 029 обращений заявителей. Необходимо отметить, что при увеличении перечня услуг, количество обращений в МФЦ стало меньше.

Рассчитанное по формуле (1) количество обращений за год в МФЦ в Татарском районе составило 108 872. На основе указанных данных по формуле 2 рассчитан показатель эффективности деятельности МФЦ в Татарском районе, который составил 90%.

В соответствии с методикой проведения мониторинга была оценена результативность деятельности МФЦ в Татарском районе (табл. 4).

Таблица 4 - Расчет общего оценочного балла филиала МФЦ в Татарском районе

| **№ п/п** | **Критерии** | **Вес критериев** | [**Балл по каждому подкритерию**](file:///C:\Users\Елена\Desktop\!_Мониторинг%20ГМУ%202014\Мониторинг%20МФЦ%20(таблицы)\Оценка%20МФЦ%20требованиям%20НПА%202014.xlsx#RANGE!_ftn1) | **Итоговая оценка по каждому подкритерию** | **Общая оценка** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **(ст3.x ст.5)** |
| **1** | **2** | **3** | **4** | **5** | **6** |
| **1.** | **Соответствие функционала МФЦ установленным требованиям** | **0,2** | **-** | **3** | **0,6** |
| **2.** | **Качество организации межведомственного взаимодействия в процессе предоставления услуг** | **0,25** | **-** | **2,45** | **0,6125** |
| *2.1.* | *Степень реализации принципа «одного окна»* | *0,35* | *2* | *0,7* |
| *2.2.* | *Качество правового обеспечения организации межведомственного взаимодействия в процессе предоставления услуг* | *0,35* | *3* | *1,05* |
| *2.3.* | *Способ осуществления межведомственного взаимодействия в процессе предоставления услуг* | *0,2* | *2* | *0,4* |
| *2.4.* | *Характеристики автоматизированной информационной системы поддержки деятельности МФЦ* | *0,1* | *3* | *0,3* |
| **3.** | **Полнота перечня услуг, предоставляемых на базе МФЦ** | **0,25** | *-* | **2,55** | **0,6375** |
| *3.1.* | *Полнота перечня государственных услуг, предоставляемых на базе МФЦ, (по обязательному перечню государственных услуг, утвержденному Постановлением Правительства РФ от 27.09.2011 N 797)* | *0,45* | *3* | *1,35* |
| *3.2.* | *Предоставление услуг из рекомендуемого перечня государственных и муниципальных услуг, утвержденного Постановлением Правительства РФ от 27.09.2011 N 797* | *0,45* | *2* | *0,9* |
| *3.3.* | *Полнота перечня дополнительных услуг, предоставляемых на базе МФЦ* | *0,1* | *3* | *0,3* |
| **4.** | **Результативность деятельности МФЦ** | **0,1** | *-* | **2** | **0,2** |
| **5.** | **Стандарт комфортности и качество предоставления услуг на базе МФЦ** | **0,2** | *-* | **2,7** | **0,54** |
| *5.1.* | *Способы организации взаимодействия с заявителем на базе МФЦ* | *0,2* | *3* | *0,6* |
| *5.2.* | *Качество дистанционного информирования заявителей* | *0,2* | *3* | *0,6* |
| *5.3.* | *Уровень комфортности МФЦ* | *0,3* | *3* | *0,9* |
| *5.4.* | *Время ожидания в МФЦ* | *0,3* | *2* | *0,6* |
| **Общий оценочный балл МФЦ** | | **1** |  | **12,7** | **2,59** |

***Общая интегральная оценка деятельности МФЦ в Татарском районе*** составила 2,59 балла, что соответствует качественной оценке *«хорошо»*. По сравнению с результатами аналогичного мониторинга деятельности МФЦ, проводимого в 2013 году, интегральная оценка снизилась на 0,13 балла.

В ходе мониторинга были выявлены основные проблемы предоставления государственных и муниципальных услуг на базе МФЦ в Татарском районе:

1. по большинству услуг основным способом информационного обмена между МФЦ и органом власти по-прежнему является курьерская доставка (в бумажном виде);
2. принцип «одного окна» реализован не в полной мере. Лишь 56,5% услуг предоставляется в режиме «одного окна» «универсальными» специалистами МФЦ (сотрудниками МФЦ);
3. на базе МФЦ предоставляется всего 64,3% услуг, включенных в рекомендуемый перечень государственных и муниципальных услуг, предоставление которых может быть организовано по принципу «одного окна» в многофункциональных центрах предоставления государственных и муниципальных услуг, утвержденный Постановлением Правительства РФ от 27.09.2011 № 797;
4. согласно предоставленным данным показатель «Среднее время ожидания в очереди для получения результатов услуги» составляет 25 минут, что является нарушением требований действующего законодательства. Правилами организации деятельности многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг установлено, что время ожидания в очереди для подачи документов и получения результата услуги не превышает 15 минут.

В остальном деятельность МФЦ в Татарском районе соответствует установленным требованиям к многофункциональным центрам.

На основании вышеизложенного рекомендуется:

- продолжить работу по переводу услуг на предоставление по принципу «одного окна» силами «универсальных» специалистов (операторами МФЦ);

- межведомственное взаимодействие осуществлять в электронном виде (прием, обработка информации из информационных систем органов и (или) по электронной почте);

- организовать на базе МФЦ предоставление всех услуг, включенных в обязательный перечень государственных услуг, утвержденный Постановлением Правительства РФ от 27.09.2011 № 797;

- организовать на базе МФЦ предоставление максимального количества услуг, включенных в рекомендуемый перечень государственных и муниципальных услуг, утвержденный Постановлением Правительства РФ от 27.09.2011 № 797;

- рассмотреть возможность предоставления услуг, предоставляемых государственными и муниципальными учреждениями и другими организациями, в которых размещается государственное задание (заказ) или муниципальное задание (заказ), указанных в части 3 статьи 1 Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ, а также услуг по выдаче полисов обязательного медицинского страхования на основании договоров с медицинскими организациями, имеющими право на осуществление медицинской деятельности и включенными в реестр медицинских организаций, осуществляющих деятельность в сфере обязательного медицинского страхования;

- необходимо принять меры, направленные на сокращение времени ожидания заявителя в очереди для получения результатов услуги;

- в деятельности МФЦ целесообразно использовать те наименования жизненных ситуаций, которые уже определены на федеральном уровне: «Рождение ребенка», «Перемена имени», «Смена места жительства», «Приобретение жилого помещения», «Открытие своего дела (малое предпринимательство)», «Индивидуальное жилищное строительство», «Выход на пенсию», «Утрата документов», «Утрата близкого человека».

***5) МФЦ в Маслянинском районе***

МФЦ в Маслянинском районе был открыт 19 ноября 2012 г. График (режим) работы центра предусматривает возможность обращения за получением государственных (муниципальных) услуг с 9.00 до 18.00 часов (понедельник, среда, пятница), с 9.00 до 20.00 часов (вторник, четверг), а также с 9.00 до 14.00 часов в выходной день (суббота).

Соответственно, МФЦ выполняются требования Правил организации деятельности многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг о приеме заявителей в многофункциональном центре не менее 5 дней в неделю, возможности обращения за получением государственных и муниципальных услуг в вечернее время, до 20.00, и не менее чем в один из выходных дней (суббота, воскресенье).



Рисунок 5 - Филиал МФЦ в Маслянинском районе

Общая площадь МФЦ составляет 693,4 кв. м. В настоящее время в нем ведут работу 19 окон. В 8 окнах, что составляет 42,1% от общего количества окон в МФЦ, взаимодействие с заявителем осуществляется «универсальными» специалистами (операторами МФЦ). В 2013 году таких окон было 6.

Согласно полученным данным МФЦ в Маслянинском районе осуществляет:

* прием запросов заявителей о предоставлении государственных или муниципальных услуг;
* представление интересов заявителей при взаимодействии с органами, предоставляющими государственные услуги, и органами, предоставляющими муниципальные услуги, а также с организациями, участвующими в предоставлении предусмотренных [частью 1 статьи 1](consultantplus://offline/ref=339BEA25DD2542C0CBF1373C8A23C4367FAA2ABD9CF4BBFC3E62A3633955E320B26528EC96867AE0t1z9F) Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ государственных и муниципальных услуг, в том числе с использованием информационно-технологической и коммуникационной инфраструктуры;
* представление интересов органов, предоставляющих государственные услуги, и органов, предоставляющих муниципальные услуги, при взаимодействии с заявителями;
* информирование заявителей о порядке предоставления государственных и муниципальных услуг в многофункциональных центрах, о ходе выполнения запросов о предоставлении государственных и муниципальных услуг, а также по иным вопросам, связанным с предоставлением государственных и муниципальных услуг, а также консультирование заявителей о порядке предоставления государственных и муниципальных услуг в многофункциональных центрах;
* взаимодействие с государственными органами и органами местного самоуправления по вопросам предоставления государственных и муниципальных услуг, а также с организациями, участвующими в предоставлении предусмотренных [частью 1 статьи 1](consultantplus://offline/ref=339BEA25DD2542C0CBF1373C8A23C4367FAA2ABD9CF4BBFC3E62A3633955E320B26528EC96867AE0t1z9F) Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ государственных и муниципальных услуг, в том числе посредством направления межведомственного запроса с использованием информационно-технологической и коммуникационной инфраструктуры;
* выдачу заявителям документов органов, предоставляющих государственные услуги, и органов, предоставляющих муниципальные услуги, по результатам предоставления государственных и муниципальных услуг, если иное не предусмотрено законодательством Российской Федерации;
* составление и выдачу заявителям документов на бумажном носителе, подтверждающих содержание электронных документов, направленных в многофункциональный центр по результатам предоставления государственных и муниципальных услуг органами, предоставляющими государственные услуги, и органами, предоставляющими муниципальные услуги, в соответствии с требованиями, установленными Правительством Российской Федерации.

Многофункциональный центр организует предоставление государственных и муниципальных услуг по принципу «одного окна» в соответствии с соглашениями о взаимодействии с федеральными органами исполнительной власти, органами государственных внебюджетных фондов, органами исполнительной власти Новосибирской области, органами местного самоуправления.

В МФЦ организовано предоставление 210 государственных, муниципальных и иных услуг. Из них федеральных – 43 услуги (20,5%), региональных – 128 услуг (61%), муниципальных – 38 услуг (18,1%).

Также в МФЦ организовано предоставление:

* услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления государственных и муниципальных услуг (1 услуга);
* дополнительных (сопутствующих) услуг (36 услуг).

В 2013 году в МФЦ было организовано предоставление 161 услуги. Таким образом, перечень предоставляемых услуг значительно расширился.

На базе МФЦ предоставляется 14 услуг (93,3%) из обязательного перечня и 12 услуг (85,7%) из рекомендуемого перечня государственных и муниципальных услуг, утвержденных Постановлением Правительства РФ от 27.09.2011 № 797.

На базе МФЦ организовано предоставление государственных и муниципальных услуг по жизненным ситуациям:

1. «Рождение ребенка»;

2. «Многодетная семья»;

3. «Выход на пенсию»;

4. «Новостройка»;

5. «Приватизация жилого помещения»;

6. «Открой свое дело»;

7. «Садовый участок»;

8. «Лицензирование деятельности, выдача разрешений»;

9. «Государственная поддержка бизнеса»;

10. «Природопользование».

Количество услуг, предоставляемых в режиме «одного окна» «универсальными» специалистами МФЦ (сотрудниками МФЦ) составляет 137 (65,2% от общего количества услуг). В 2013 году в режиме «одного окна» «универсальными» специалистами осуществлялось предоставление 85 услуг.

Общее количество сотрудников в МФЦ составляет 27 человек, из них 13 человек являются «универсальными» специалистами МФЦ, что составляет 48,1% от общего количества сотрудников МФЦ. В 2013 году в МФЦ было 7 «универсальных» специалистов.

МФЦ в Маслянинском районе организует бесплатное выездное обслуживание заявителей в Черепановском районе, в котором пока отсутствуют многофункциональные центры, территориально обособленные структурные подразделения (офисы) многофункционального центра и (или) привлекаемые организации.

За 9 месяцев 2014 года в МФЦ Маслянинского района было подано 43 661 обращение. За аналогичный период 2013 года в МФЦ Маслянинского района поступило 36 747 обращений. Таким образом, количество обращений в МФЦ увеличилось.

Рассчитанное по формуле (1) количество обращений за год в МФЦ в Маслянинском районе составило 58 215.

На основе указанных данных по формуле 2 рассчитан показатель результативности деятельности МФЦ в Маслянинском районе, который составил 61% (в 2013 году - 51,6%). Данный показатель увеличился, но по-прежнему является достаточно низким.

В соответствии с методикой проведения мониторинга была оценена деятельность МФЦ в Маслянинском районе (табл. 5).

Таблица 5 - Расчет общего оценочного балла филиала МФЦ в Маслянинском районе

| **№ п/п** | **Критерии** | **Вес критериев** | [**Балл по каждому подкритерию**](file:///C:\Users\Елена\Desktop\!_Мониторинг%20ГМУ%202014\Мониторинг%20МФЦ%20(таблицы)\Оценка%20МФЦ%20требованиям%20НПА%202014.xlsx#RANGE!_ftn1) | **Итоговая оценка по каждому подкритерию** | **Общая оценка** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **(ст3.x ст.5)** |
| **1** | **2** | **3** | **4** | **5** | **6** |
| **1.** | **Соответствие функционала МФЦ установленным требованиям** | **0,2** | **-** | **3** | **0,6** |
| **2.** | **Качество организации межведомственного взаимодействия в процессе предоставления услуг** | **0,25** | **-** | **2,45** | **0,6125** |
| *2.1.* | *Степень реализации принципа «одного окна»* | *0,35* | *2* | *0,7* |
| *2.2.* | *Качество правового обеспечения организации межведомственного взаимодействия в процессе предоставления услуг* | *0,35* | *3* | *1,05* |
| *2.3.* | *Способ осуществления межведомственного взаимодействия в процессе предоставления услуг* | *0,2* | *2* | *0,4* |
| *2.4.* | *Характеристики автоматизированной информационной системы поддержки деятельности МФЦ* | *0,1* | *3* | *0,3* |
| **3.** | **Полнота перечня услуг, предоставляемых на базе МФЦ** | **0,25** | *-* | **3** | **0,75** |
| *3.1.* | *Полнота перечня государственных услуг, предоставляемых на базе МФЦ, (по обязательному перечню государственных услуг, утвержденному Постановлением Правительства РФ от 27.09.2011 N 797)* | *0,45* | *3* | *1,35* |
| *3.2.* | *Предоставление услуг из рекомендуемого перечня государственных и муниципальных услуг, утвержденного Постановлением Правительства РФ от 27.09.2011 N 797* | *0,45* | *3* | *1,35* |
| *3.3.* | *Полнота перечня дополнительных услуг, предоставляемых на базе МФЦ* | *0,1* | *3* | *0,3* |
| **4.** | **Результативность деятельности МФЦ** | **0,1** | *-* | **1** | **0,1** |
| **5.** | **Стандарт комфортности и качество предоставления услуг на базе МФЦ** | **0,2** | *-* | **2,7** | **0,54** |
| *5.1.* | *Способы организации взаимодействия с заявителем на базе МФЦ* | *0,2* | *3* | *0,6* |
| *5.2.* | *Качество дистанционного информирования заявителей* | *0,2* | *3* | *0,6* |
| *5.3.* | *Уровень комфортности МФЦ* | *0,3* | *3* | *0,9* |
| *5.4.* | *Время ожидания в МФЦ* | *0,3* | *2* | *0,6* |
| **Общий оценочный балл МФЦ** | | **1** |  | **12,15** | **2,6025** |

***Общая интегральная оценка деятельности МФЦ в Маслянинском районе*** составила 2,60 балла, что соответствует качественной оценке *«хорошо»*. В 2013 году оценка деятельности МФЦ составляла 2,66 балла.

В ходе мониторинга были выявлены основные проблемы предоставления государственных и муниципальных услуг на базе МФЦ в Маслянинском районе:

1. по большинству услуг основным способом информационного обмена между МФЦ и органом власти по-прежнему является курьерская доставка (в бумажном виде);
2. принцип «одного окна» реализован не в полной мере. Лишь 65,2% услуг предоставляется в режиме «одного окна» «универсальными» специалистами (сотрудниками) МФЦ;
3. на базе МФЦ предоставляется всего 85,7% услуг, включенных в рекомендуемый перечень государственных и муниципальных услуг, предоставление которых может быть организовано по принципу «одного окна» в многофункциональных центрах предоставления государственных и муниципальных услуг, утвержденный Постановлением Правительства РФ от 27.09.2011 № 797;
4. согласно предоставленным данным показатель «Среднее время ожидания в очереди для получения результатов услуги» составляет 30 минут, что является нарушением требований действующего законодательства. Правилами организации деятельности многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг установлено, что время ожидания в очереди для подачи документов и получения результата услуги не превышает 15 минут;
5. низкий показатель эффективности деятельности (производительности) МФЦ.

В остальном деятельность МФЦ в Маслянинском районе соответствует установленным требованиям к многофункциональным центрам.

На основании вышеизложенного рекомендуется:

- продолжить работу по переводу услуг на предоставление по принципу «одного окна» силами «универсальных» специалистов (операторами МФЦ);

- межведомственное взаимодействие осуществлять в электронном виде (прием, обработка информации из информационных систем органов и (или) по электронной почте);

- организовать на базе МФЦ предоставление всех услуг, включенных в обязательный перечень государственных услуг, утвержденный Постановлением Правительства РФ от 27.09.2011 № 797;

- организовать на базе МФЦ предоставление максимального количества услуг, включенных в рекомендуемый перечень государственных и муниципальных услуг, утвержденный Постановлением Правительства РФ от 27.09.2011 № 797;

- рассмотреть возможность предоставления услуг, предоставляемых государственными и муниципальными учреждениями и другими организациями, в которых размещается государственное задание (заказ) или муниципальное задание (заказ), указанных в части 3 статьи 1 Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ, а также услуг по выдаче полисов обязательного медицинского страхования на основании договоров с медицинскими организациями, имеющими право на осуществление медицинской деятельности и включенными в реестр медицинских организаций, осуществляющих деятельность в сфере обязательного медицинского страхования;

- необходимо принять меры, направленные на сокращение времени ожидания заявителя в очереди для получения результатов услуги;

- в деятельности МФЦ целесообразно использовать те наименования жизненных ситуаций, которые уже определены на федеральном уровне: «Рождение ребенка», «Перемена имени», «Смена места жительства», «Приобретение жилого помещения», «Открытие своего дела (малое предпринимательство)», «Индивидуальное жилищное строительство», «Выход на пенсию», «Утрата документов», «Утрата близкого человека».

***6) МФЦ в Чановском районе***

Открытие МФЦ в Чановском районе состоялось 5 октября 2012 г.

График (режим) работы центра предусматривает возможность обращения за получением государственных (муниципальных) услуг с 9.00 до 18.00 часов (понедельник, среда, пятница), с 9.00 до 20.00 часов (вторник, четверг), а также с 9.00 до 14.00 часов в выходной день (суббота).

Соответственно, МФЦ выполняются требования Правил организации деятельности многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг о приеме заявителей в многофункциональном центре не менее 5 дней в неделю, возможности обращения за получением государственных и муниципальных услуг в вечернее время, до 20.00, и не менее чем в один из выходных дней (суббота, воскресенье).

Общая площадь МФЦ составляет 768 кв. м. В настоящее время в нем ведет работу 21 окно. В 7 окнах, что составляет 33,3% от общего количества окон в МФЦ, взаимодействие с заявителем осуществляется «универсальными» специалистами. В 2013 году доля подобных окон составляла 28,6%.



Рисунок 6 - Филиал МФЦ в Чановском районе

Согласно полученным данным МФЦ в Чановском районе осуществляет:

* прием запросов заявителей о предоставлении государственных или муниципальных услуг;
* представление интересов заявителей при взаимодействии с органами, предоставляющими государственные услуги, и органами, предоставляющими муниципальные услуги, а также с организациями, участвующими в предоставлении предусмотренных [частью 1 статьи 1](consultantplus://offline/ref=339BEA25DD2542C0CBF1373C8A23C4367FAA2ABD9CF4BBFC3E62A3633955E320B26528EC96867AE0t1z9F) Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ государственных и муниципальных услуг, в том числе с использованием информационно-технологической и коммуникационной инфраструктуры;
* представление интересов органов, предоставляющих государственные услуги, и органов, предоставляющих муниципальные услуги, при взаимодействии с заявителями;
* информирование заявителей о порядке предоставления государственных и муниципальных услуг в многофункциональных центрах, о ходе выполнения запросов о предоставлении государственных и муниципальных услуг, а также по иным вопросам, связанным с предоставлением государственных и муниципальных услуг, а также консультирование заявителей о порядке предоставления государственных и муниципальных услуг в многофункциональных центрах;
* взаимодействие с государственными органами и органами местного самоуправления по вопросам предоставления государственных и муниципальных услуг, а также с организациями, участвующими в предоставлении предусмотренных [частью 1 статьи 1](consultantplus://offline/ref=339BEA25DD2542C0CBF1373C8A23C4367FAA2ABD9CF4BBFC3E62A3633955E320B26528EC96867AE0t1z9F) Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ государственных и муниципальных услуг, в том числе посредством направления межведомственного запроса с использованием информационно-технологической и коммуникационной инфраструктуры;
* выдачу заявителям документов органов, предоставляющих государственные услуги, и органов, предоставляющих муниципальные услуги, по результатам предоставления государственных и муниципальных услуг, если иное не предусмотрено законодательством Российской Федерации;
* составление и выдачу заявителям документов на бумажном носителе, подтверждающих содержание электронных документов, направленных в многофункциональный центр по результатам предоставления государственных и муниципальных услуг органами, предоставляющими государственные услуги, и органами, предоставляющими муниципальные услуги, в соответствии с требованиями, установленными Правительством Российской Федерации.

Многофункциональный центр организует предоставление государственных и муниципальных услуг по принципу «одного окна» в соответствии с соглашениями о взаимодействии с федеральными органами исполнительной власти, органами государственных внебюджетных фондов, органами исполнительной власти Новосибирской области, органами местного самоуправления.

В МФЦ организовано предоставление 182 государственных, муниципальных и иных услуг. Из них федеральных – 50 услуг (27,5%), региональных – 107 услуг (58,8%), муниципальных – 24 услуги (13,2%).

Также в МФЦ организовано предоставление:

* услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления государственных и муниципальных услуг (1 услуга);
* дополнительных (сопутствующих) услуг (36 услуг).

В 2013 году в МФЦ было организовано предоставление 115 услуг. Следовательно, перечень предоставляемых услуг значительно расширился в течение года.

На базе МФЦ предоставляется 14 услуг (93,3%) из обязательного и 9 услуг (64,3%) из рекомендуемого перечней государственных и муниципальных услуг, утвержденных Постановлением Правительства РФ от 27.09.2011 № 797.

На базе МФЦ организовано предоставление государственных и муниципальных услуг по жизненным ситуациям:

1. «Рождение ребенка»;

2. «Многодетная семья»;

3. «Выход на пенсию»;

4. «Новостройка»;

5. «Приватизация жилого помещения»;

6. «Открой свое дело»;

7. «Садовой участок»;

8. «Лицензирование деятельности, выдача разрешений»;

9. «Государственная поддержка бизнеса»;

10. «Природопользование».

Количество услуг, предоставляемых в режиме «одного окна» «универсальными» специалистами МФЦ (сотрудниками МФЦ) составляет 125 услуг (68,7% от общего количества услуг). В 2013 году в режиме «одного окна» «универсальными» специалистами предоставлялось 76 услуг.

Общее количество сотрудников в МФЦ составляет 28 человек, из них 13 человек являются «универсальными» специалистами МФЦ, что составляет 46,4% от общего количества сотрудников МФЦ. В 2013 году в МФЦ было 7 «универсальных» специалистов.

МФЦ в Чановском районе организует бесплатное выездное обслуживание заявителей в Венгероском районах, в которых пока отсутствуют многофункциональные центры, территориально обособленные структурные подразделения (офисы) многофункционального центра и (или) привлекаемые организации.

Количество обращений заявителей в МФЦ для получения необходимых государственных и муниципальных услуг за 9 месяцев 2014 года (на 01.10.2014), составило 42 003.

За аналогичный период в 2013 году в МФЦ Чановского района было подано 47 710 обращений. Соответственно, наблюдается снижение количества обращений, при том что перечень услуг в МФЦ расширился.

Рассчитанное по формуле (1) количество обращений за год в МФЦ в Чановском районе составило 63 005.

На основе указанных данных по формуле 2 рассчитан показатель результативности деятельности МФЦ в Чановском районе, который составил 60%, что является достаточно низким показателем.

В соответствии с методикой проведения мониторинга была оценена деятельность МФЦ в Чановском районе (табл. 6).

Таблица 6 - Расчет общего оценочного балла филиала МФЦ в Чановском районе

| **№ п/п** | **Критерии** | **Вес критериев** | [**Балл по каждому подкритерию**](file:///C:\Users\Елена\Desktop\!_Мониторинг%20ГМУ%202014\Мониторинг%20МФЦ%20(таблицы)\Оценка%20МФЦ%20требованиям%20НПА%202014.xlsx#RANGE!_ftn1) | **Итоговая оценка по каждому подкритерию** | **Общая оценка** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **(ст3.x ст.5)** |
| **1** | **2** | **3** | **4** | **5** | **6** |
| **1.** | **Соответствие функционала МФЦ установленным требованиям** | **0,2** | **-** | **3** | **0,6** |
| **2.** | **Качество организации межведомственного взаимодействия в процессе предоставления услуг** | **0,25** | **-** | **2,45** | **0,6125** |
| *2.1.* | *Степень реализации принципа «одного окна»* | *0,35* | *2* | *0,7* |
| *2.2.* | *Качество правового обеспечения организации межведомственного взаимодействия в процессе предоставления услуг* | *0,35* | *3* | *1,05* |
| *2.3.* | *Способ осуществления межведомственного взаимодействия в процессе предоставления услуг* | *0,2* | *2* | *0,4* |
| *2.4.* | *Характеристики автоматизированной информационной системы поддержки деятельности МФЦ* | *0,1* | *3* | *0,3* |
| **3.** | **Полнота перечня услуг, предоставляемых на базе МФЦ** | **0,25** | *-* | **2,55** | **0,6375** |
| *3.1.* | *Полнота перечня государственных услуг, предоставляемых на базе МФЦ, (по обязательному перечню государственных услуг, утвержденному Постановлением Правительства РФ от 27.09.2011 N 797)* | *0,45* | *3* | *1,35* |
| *3.2.* | *Предоставление услуг из рекомендуемого перечня государственных и муниципальных услуг, утвержденного Постановлением Правительства РФ от 27.09.2011 N 797* | *0,45* | *2* | *0,9* |
| *3.3.* | *Полнота перечня дополнительных услуг, предоставляемых на базе МФЦ* | *0,1* | *3* | *0,3* |
| **4.** | **Результативность деятельности МФЦ** | **0,1** | *-* | **1** | **0,1** |
| **5.** | **Стандарт комфортности и качество предоставления услуг на базе МФЦ** | **0,2** | *-* | **2,7** | **0,54** |
| *5.1.* | *Способы организации взаимодействия с заявителем на базе МФЦ* | *0,2* | *3* | *0,6* |
| *5.2.* | *Качество дистанционного информирования заявителей* | *0,2* | *3* | *0,6* |
| *5.3.* | *Уровень комфортности МФЦ* | *0,3* | *3* | *0,9* |
| *5.4.* | *Время ожидания в МФЦ* | *0,3* | *2* | *0,6* |
| **Общий оценочный балл МФЦ** | | **1** |  | **11,7** | **2,49** |

***Общая интегральная оценка деятельности МФЦ в Чановском районе*** составила 2,49 балла, что соответствует качественной оценке *«удовлетворительно»*. По сравнению с результатами аналогичного мониторинга деятельности МФЦ, проводимого в 2013 году, интегральная оценка снизилась – на 0,17 (в 2013 году - 2,66 балла).

В ходе мониторинга были выявлены основные проблемы предоставления государственных и муниципальных услуг на базе МФЦ в Чановском районе Новосибирской области:

1. по большинству услуг основным способом информационного обмена между МФЦ и органом власти по-прежнему является курьерская доставка (в бумажном виде);
2. принцип «одного окна» реализован не в полной мере. Лишь 68,7% услуг предоставляется в режиме «одного окна» «универсальными» специалистами МФЦ (сотрудниками МФЦ);
3. на базе МФЦ предоставляется всего 64,3% услуг, включенных в рекомендуемый перечень государственных и муниципальных услуг, предоставление которых может быть организовано по принципу «одного окна» в многофункциональных центрах предоставления государственных и муниципальных услуг, утвержденный Постановлением Правительства РФ от 27.09.2011 № 797;
4. согласно предоставленным данным показатель «Среднее время ожидания в очереди для получения результатов услуги» составляет 17 минут, что является нарушением требований действующего законодательства. Правилами организации деятельности многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг установлено, что время ожидания в очереди для подачи документов и получения результата услуги не превышает 15 минут;
5. низкий показатель эффективности деятельности (производительности) МФЦ.

В остальном деятельность МФЦ в Чановском районе соответствует установленным требованиям к многофункциональным центрам.

На основании вышеизложенного рекомендуется:

- продолжить работу по переводу услуг на предоставление по принципу «одного окна» силами «универсальных» специалистов (операторами МФЦ);

- осуществлять межведомственное взаимодействие в электронном виде (прием, обработка информации из информационных систем органов и (или) по электронной почте);

- организовать на базе МФЦ предоставление всех услуг, включенных в обязательный перечень государственных услуг, утвержденный Постановлением Правительства РФ от 27.09.2011 № 797;

- организовать на базе МФЦ предоставление максимального количества услуг, включенных в рекомендуемый перечень государственных и муниципальных услуг, утвержденный Постановлением Правительства РФ от 27.09.2011 № 797;

- рассмотреть возможность организации предоставления услуг, предоставляемых государственными и муниципальными учреждениями и другими организациями, в которых размещается государственное задание (заказ) или муниципальное задание (заказ), указанных в части 3 статьи 1 Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ, а также услуг по выдаче полисов обязательного медицинского страхования на основании договоров с медицинскими организациями, имеющими право на осуществление медицинской деятельности и включенными в реестр медицинских организаций, осуществляющих деятельность в сфере обязательного медицинского страхования;

- необходимо принять меры, направленные на сокращение времени ожидания заявителя в очереди для получения результатов услуги;

- в деятельности МФЦ целесообразно использовать те наименования жизненных ситуаций, которые уже определены на федеральном уровне: «Рождение ребенка», «Перемена имени», «Смена места жительства», «Приобретение жилого помещения», «Открытие своего дела (малое предпринимательство)», «Индивидуальное жилищное строительство», «Выход на пенсию», «Утрата документов», «Утрата близкого человека».

***7) МФЦ в Карасукском районе***

МФЦ в Карасукском районе был открыт 24 сентября 2012 г. График (режим) работы центра предусматривает возможность обращения за получением государственных (муниципальных) услуг с 9.00 до 18.00 часов (понедельник, среда, пятница), с 9.00 до 20.00 часов (вторник, четверг), а также с 9.00 до 14.00 часов в выходной день (суббота).

Соответственно, МФЦ выполняются требования Правил организации деятельности многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг о приеме заявителей в многофункциональном центре не менее 5 дней в неделю, возможности обращения за получением государственных и муниципальных услуг в вечернее время, до 20.00, и не менее чем в один из выходных дней (суббота, воскресенье).

Рисунок 7 - Филиал МФЦ в Карасукском районе

Общая площадь МФЦ составляет 831,7 кв. м. В настоящее время в нем ведут работу 26 окон. В 8 окнах, что составляет 30,8% от общего количества окон в МФЦ, взаимодействие с заявителем осуществляется «универсальными» специалистами. В 2013 году было организовано 7 подобных окон.

Согласно полученным данным МФЦ в Карасукском районе осуществляет:

* прием запросов заявителей о предоставлении государственных или муниципальных услуг;
* представление интересов заявителей при взаимодействии с органами, предоставляющими государственные услуги, и органами, предоставляющими муниципальные услуги, а также с организациями, участвующими в предоставлении предусмотренных [частью 1 статьи 1](consultantplus://offline/ref=339BEA25DD2542C0CBF1373C8A23C4367FAA2ABD9CF4BBFC3E62A3633955E320B26528EC96867AE0t1z9F) Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ государственных и муниципальных услуг, в том числе с использованием информационно-технологической и коммуникационной инфраструктуры;
* представление интересов органов, предоставляющих государственные услуги, и органов, предоставляющих муниципальные услуги, при взаимодействии с заявителями;
* информирование заявителей о порядке предоставления государственных и муниципальных услуг в многофункциональных центрах, о ходе выполнения запросов о предоставлении государственных и муниципальных услуг, а также по иным вопросам, связанным с предоставлением государственных и муниципальных услуг, а также консультирование заявителей о порядке предоставления государственных и муниципальных услуг в многофункциональных центрах;
* взаимодействие с государственными органами и органами местного самоуправления по вопросам предоставления государственных и муниципальных услуг, а также с организациями, участвующими в предоставлении предусмотренных [частью 1 статьи 1](consultantplus://offline/ref=339BEA25DD2542C0CBF1373C8A23C4367FAA2ABD9CF4BBFC3E62A3633955E320B26528EC96867AE0t1z9F) Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ государственных и муниципальных услуг, в том числе посредством направления межведомственного запроса с использованием информационно-технологической и коммуникационной инфраструктуры;
* выдачу заявителям документов органов, предоставляющих государственные услуги, и органов, предоставляющих муниципальные услуги, по результатам предоставления государственных и муниципальных услуг, если иное не предусмотрено законодательством Российской Федерации;
* составление и выдачу заявителям документов на бумажном носителе, подтверждающих содержание электронных документов, направленных в многофункциональный центр по результатам предоставления государственных и муниципальных услуг органами, предоставляющими государственные услуги, и органами, предоставляющими муниципальные услуги, в соответствии с требованиями, установленными Правительством Российской Федерации.

Многофункциональный центр организует предоставление государственных и муниципальных услуг по принципу «одного окна» в соответствии с соглашениями о взаимодействии с федеральными органами исполнительной власти, органами государственных внебюджетных фондов, органами исполнительной власти Новосибирской области, органами местного самоуправления.

В МФЦ организовано предоставление 223 государственных, муниципальных и иных услуг. Из них федеральных – 44 услуги (19,7%), региональных – 143 услуг (64,1%), муниципальных – 33 услуги (14,8%).

Также в МФЦ организовано предоставление:

* услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления государственных и муниципальных услуг (1 услуга);
* услуг, предоставляемых государственными и муниципальными учреждениями и другими организациями, в которых размещается государственное задание (заказ) или муниципальное задание (заказ), указанных в части 3 статьи 1 Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ (2 услуги);
* дополнительных (сопутствующих) услуг (36 услуг).

В 2013 году в МФЦ предоставлялось 163 услуги. В течение года перечень услуг значительно расширился.

На базе МФЦ предоставляется 14 услуг (93,3%) из обязательного и 12 услуг (85,7%) из рекомендуемого перечней государственных и муниципальных услуг, утвержденных Постановлением Правительства РФ от 27.09.2011 № 797.

На базе МФЦ организовано предоставление государственных и муниципальных услуг по жизненным ситуациям:

1. «Рождение ребенка»;

2. «Многодетная семья»;

3. «Выход на пенсию»;

4. «Новостройка»;

5. «Приватизация жилого помещения»;

6. «Открой свое дело»;

7. «Садовый участок»;

8. «Лицензирование деятельности, выдача разрешений»;

9. «Государственная поддержка бизнеса»;

10. «Природопользование».

Количество услуг, предоставляемых в режиме «одного окна» «универсальными» специалистами МФЦ (сотрудниками МФЦ) составляет 132 услуги (59,2% от общего числа услуг). В 2013 году в режиме «одного окна» «универсальными» специалистами осуществлялось предоставление 80 услуг.

Общее количество сотрудников в МФЦ составляет 33 человека, из них 17 человек являются «универсальными» специалистами МФЦ, что составляет 51,5% от общего количества сотрудников. В 2013 году в МФЦ было 9 «универсальных» специалистов.

МФЦ в Карасукском районе организует бесплатное выездное обслуживание заявителей в Баганском и Краснозерском районах, в которых пока отсутствуют многофункциональные центры, территориально обособленные структурные подразделения (офисы) многофункционального центра и (или) привлекаемые организации.

За 9 месяцев 2014 года в МФЦ Карасукского района было подано 70 667обращений. За аналогичный период в 2013 году – 64 318 обращений. Таким образом, количество обращений в МФЦ увеличилось.

Рассчитанное по формуле (1) количество обращений за год в МФЦ в Карасукском районе составило 94223.

На основе указанных данных по формуле 2 рассчитан показатель эффективности деятельности МФЦ в Карасукском районе, который составил 72%.

В соответствии с методикой проведения мониторинга была оценена деятельность МФЦ в Карасукском районе (табл. 7).

Таблица 7 - Расчет общего оценочного балла филиала МФЦ в Карасуксом районе

| **№ п/п** | **Критерии** | **Вес критериев** | [**Балл по каждому подкритерию**](file:///C:\Users\Елена\Desktop\!_Мониторинг%20ГМУ%202014\Мониторинг%20МФЦ%20(таблицы)\Оценка%20МФЦ%20требованиям%20НПА%202014.xlsx#RANGE!_ftn1) | **Итоговая оценка по каждому подкритерию** | **Общая оценка** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **(ст3.x ст.5)** |
| **1** | **2** | **3** | **4** | **5** | **6** |
| **1.** | **Соответствие функционала МФЦ установленным требованиям** | **0,2** | **-** | **3** | **0,6** |
| **2.** | **Качество организации межведомственного взаимодействия в процессе предоставления услуг** | **0,25** | **-** | **2,45** | **0,6125** |
| *2.1.* | *Степень реализации принципа «одного окна»* | *0,35* | *2* | *0,7* |
| *2.2.* | *Качество правового обеспечения организации межведомственного взаимодействия в процессе предоставления услуг* | *0,35* | *3* | *1,05* |
| *2.3.* | *Способ осуществления межведомственного взаимодействия в процессе предоставления услуг* | *0,2* | *2* | *0,4* |
| *2.4.* | *Характеристики автоматизированной информационной системы поддержки деятельности МФЦ* | *0,1* | *3* | *0,3* |
| **3.** | **Полнота перечня услуг, предоставляемых на базе МФЦ** | **0,25** | *-* | **3** | **0,75** |
| *3.1.* | *Полнота перечня государственных услуг, предоставляемых на базе МФЦ, (по обязательному перечню государственных услуг, утвержденному Постановлением Правительства РФ от 27.09.2011 N 797)* | *0,45* | *3* | *1,35* |
| *3.2.* | *Предоставление услуг из рекомендуемого перечня государственных и муниципальных услуг, утвержденного Постановлением Правительства РФ от 27.09.2011 N 797* | *0,45* | *3* | *1,35* |
| *3.3.* | *Полнота перечня дополнительных услуг, предоставляемых на базе МФЦ* | *0,1* | *3* | *0,3* |
| **4.** | **Результативность деятельности МФЦ** | **0,1** | *-* | **1** | **0,1** |
| **5.** | **Стандарт комфортности и качество предоставления услуг на базе МФЦ** | **0,2** | *-* | **2,7** | **0,54** |
| *5.1.* | *Способы организации взаимодействия с заявителем на базе МФЦ* | *0,2* | *3* | *0,6* |
| *5.2.* | *Качество дистанционного информирования заявителей* | *0,2* | *3* | *0,6* |
| *5.3.* | *Уровень комфортности МФЦ* | *0,3* | *3* | *0,9* |
| *5.4.* | *Время ожидания в МФЦ* | *0,3* | *2* | *0,6* |
| **Общий оценочный балл МФЦ** | | **1** |  | **12,15** | **2,6025** |

***Общая интегральная оценка деятельности МФЦ в Карасукском районе*** составила 2,60 балла, что соответствует качественной оценке *«хорошо»*.

По сравнению с результатами аналогичного мониторинга деятельности МФЦ, проводимого в 2013 году, интегральная оценка незначительно повысилась – на 0,02 (в 2013 году - 2,58 балла).

В ходе мониторинга были выявлены основные проблемы предоставления государственных и муниципальных услуг на базе МФЦ в Карасуксом районе Новосибирской области:

1. по большинству услуг основным способом информационного обмена между МФЦ и органом власти по-прежнему является курьерская доставка (в бумажном виде);
2. принцип «одного окна» реализован не в полной мере. Лишь 59,19% услуг предоставляется в режиме «одного окна» «универсальными» специалистами МФЦ (сотрудниками МФЦ);
3. согласно предоставленным данным показатель «Среднее время ожидания в очереди для получения результатов услуги» составляет 18 минут, что является нарушением требований действующего законодательства. Правилами организации деятельности многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг установлено, что время ожидания в очереди для подачи документов и получения результата услуги не превышает 15 минут;

В остальном деятельность МФЦ в Карасукском районе соответствует установленным требованиям к многофункциональным центрам.

На основании вышеизложенного рекомендуется:

- продолжить работу по переводу услуг на предоставление по принципу «одного окна» силами «универсальных» специалистов (операторами МФЦ);

- осуществлять межведомственное взаимодействие в электронном виде (прием, обработка информации из информационных систем органов и (или) по электронной почте);

- организовать на базе МФЦ предоставление всех услуг, включенных в обязательный перечень государственных услуг, утвержденный Постановлением Правительства РФ от 27.09.2011 № 797;

- организовать на базе МФЦ предоставление максимального количества услуг, включенных в рекомендуемый перечень государственных и муниципальных услуг, утвержденный Постановлением Правительства РФ от 27.09.2011 № 797;

- рассмотреть возможность предоставления услуг по выдаче полисов обязательного медицинского страхования на основании договоров с медицинскими организациями, имеющими право на осуществление медицинской деятельности и включенными в реестр медицинских организаций, осуществляющих деятельность в сфере обязательного медицинского страхования;

- необходимо принять меры, направленные на сокращение времени ожидания заявителя в очереди для получения результатов услуги;

- в деятельности МФЦ целесообразно использовать те наименования жизненных ситуаций, которые уже определены на федеральном уровне: «Рождение ребенка», «Перемена имени», «Смена места жительства», «Приобретение жилого помещения», «Открытие своего дела (малое предпринимательство)», «Индивидуальное жилищное строительство», «Выход на пенсию», «Утрата документов», «Утрата близкого человека»;

В остальном деятельность МФЦ в Карасукском районе соответствует установленным требованиям к многофункциональным центрам.

***8) МФЦ в Мошковском районе***

МФЦ в Мошковском районе был открыт 26 марта 2013 г. График (режим) работы центра предусматривает возможность обращения за получением государственных (муниципальных) услуг с 8.00 до 18.00 часов по понедельникам, с 8.00 до 20.00 часов по вторникам и четвергам, с 8.00 до 17.00 часов по средам и пятницам, а также с 9.00 до 14.00 часов в выходной день (суббота).

Соответственно, МФЦ выполняются требования Правил организации деятельности многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг о приеме заявителей в многофункциональном центре не менее 5 дней в неделю, возможности обращения за получением государственных и муниципальных услуг в вечернее время, до 20.00, и не менее чем в один из выходных дней (суббота, воскресенье).



Рисунок 8 - Филиал МФЦ в Мошковском районе

Общая площадь МФЦ составляет 630,2 кв. м. В настоящее время в нем ведет работу 21 окно. В 7 окнах, что составляет 33,3% от общего количества окон в МФЦ, взаимодействие с заявителем осуществляется «универсальными» специалистами.

Согласно полученным данным МФЦ в Мошковском районе осуществляет:

* прием запросов заявителей о предоставлении государственных или муниципальных услуг;
* представление интересов заявителей при взаимодействии с органами, предоставляющими государственные услуги, и органами, предоставляющими муниципальные услуги, а также с организациями, участвующими в предоставлении предусмотренных [частью 1 статьи 1](consultantplus://offline/ref=339BEA25DD2542C0CBF1373C8A23C4367FAA2ABD9CF4BBFC3E62A3633955E320B26528EC96867AE0t1z9F) Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ государственных и муниципальных услуг, в том числе с использованием информационно-технологической и коммуникационной инфраструктуры;
* представление интересов органов, предоставляющих государственные услуги, и органов, предоставляющих муниципальные услуги, при взаимодействии с заявителями;
* информирование заявителей о порядке предоставления государственных и муниципальных услуг в многофункциональных центрах, о ходе выполнения запросов о предоставлении государственных и муниципальных услуг, а также по иным вопросам, связанным с предоставлением государственных и муниципальных услуг, а также консультирование заявителей о порядке предоставления государственных и муниципальных услуг в многофункциональных центрах;
* взаимодействие с государственными органами и органами местного самоуправления по вопросам предоставления государственных и муниципальных услуг, а также с организациями, участвующими в предоставлении предусмотренных [частью 1 статьи 1](consultantplus://offline/ref=339BEA25DD2542C0CBF1373C8A23C4367FAA2ABD9CF4BBFC3E62A3633955E320B26528EC96867AE0t1z9F) Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ государственных и муниципальных услуг, в том числе посредством направления межведомственного запроса с использованием информационно-технологической и коммуникационной инфраструктуры;
* выдачу заявителям документов органов, предоставляющих государственные услуги, и органов, предоставляющих муниципальные услуги, по результатам предоставления государственных и муниципальных услуг, если иное не предусмотрено законодательством Российской Федерации;
* составление и выдачу заявителям документов на бумажном носителе, подтверждающих содержание электронных документов, направленных в многофункциональный центр по результатам предоставления государственных и муниципальных услуг органами, предоставляющими государственные услуги, и органами, предоставляющими муниципальные услуги, в соответствии с требованиями, установленными Правительством Российской Федерации.

Многофункциональный центр организует предоставление государственных и муниципальных услуг по принципу «одного окна» в соответствии с соглашениями о взаимодействии с федеральными органами исполнительной власти, органами государственных внебюджетных фондов, органами исполнительной власти Новосибирской области, органами местного самоуправления.

Количество услуг, предоставляемых в МФЦ, составляет 191. Из них федеральных – 43 услуги (22,5%), региональных – 120 услуг (62,8%), муниципальных – 27 услуг (14,1%).

Также в МФЦ организовано предоставление:

* услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления государственных и муниципальных услуг (1 услуга);
* дополнительных (сопутствующих) услуг (36 услуг).

В 2013 году в МФЦ предоставлялось 141 услуга. В течение года перечень услуг значительно расширился.

На базе МФЦ предоставляется 14 услуг (93,3%) из обязательного перечня и 10 услуг (71,4%) из рекомендуемого перечня государственных и муниципальных услуг, утвержденных Постановлением Правительства РФ от 27.09.2011 № 797.

На базе МФЦ организовано предоставление государственных и муниципальных услуг по жизненным ситуациям:

1. «Рождение ребенка»;

2. «Многодетная семья»;

3. «Выход на пенсию»;

4. «Новостройка»;

5. «Приватизация жилого помещения»;

6. «Открой свое дело»;

7. «Садовый участок»;

8. «Лицензирование деятельности, выдача разрешений»;

9. «Государственная поддержка бизнеса»;

10. «Природопользование».

Количество услуг, предоставляемых в режиме «одного окна» «универсальными» специалистами МФЦ (сотрудниками МФЦ) – 128, что составляет 67% от общего количества услуг.

В 2013 году в режиме «одного окна» «универсальными» специалистами предоставлялась 71 услуга.

Общее количество сотрудников в МФЦ составляет 31человек, из них 16 человек являются «универсальными» специалистами МФЦ, что составляет 51,6% от общего количества сотрудников МФЦ. В 2013 году в МФЦ было 8 «универсальных» специалистов.

МФЦ в Мошковском районе организует бесплатное выездное обслуживание заявителей в Болотнинском районе, в котором пока отсутствует многофункциональный центр, территориально обособленные структурные подразделения (офисы) многофункционального центра и (или) привлекаемые организации.

Количество обращений заявителей в МФЦ для получения государственных и муниципальных услуг за 9 месяцев 2014 года (на 01.10.2014) составило 38 910 обращений.

Расчетное количество обращений в МФЦ Мошковского района на конец 2014 года составило 51 880. На основе указанных данных по формуле 2 рассчитан показатель результативности деятельности МФЦ в Мошковском районе, который составил 49,4%, что является крайне низким значением показателя.

В соответствии с методикой проведения мониторинга была оценена деятельность МФЦ в Мошковском районе (табл. 8).

Таблица 8 - Расчет общего оценочного балла филиала МФЦ в Мошковском районе

| **№ п/п** | **Критерии** | **Вес критериев** | [**Балл по каждому подкритерию**](file:///C:\Users\Елена\Desktop\!_Мониторинг%20ГМУ%202014\Мониторинг%20МФЦ%20(таблицы)\Оценка%20МФЦ%20требованиям%20НПА%202014.xlsx#RANGE!_ftn1) | **Итоговая оценка по каждому подкритерию** | **Общая оценка** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **(ст3.x ст.5)** |
| **1** | **2** | **3** | **4** | **5** | **6** |
| **1.** | **Соответствие функционала МФЦ установленным требованиям** | **0,2** | **-** | **3** | **0,6** |
| **2.** | **Качество организации межведомственного взаимодействия в процессе предоставления услуг** | **0,25** | **-** | **2,45** | **0,6125** |
| *2.1.* | *Степень реализации принципа «одного окна»* | *0,35* | *2* | *0,7* |
| *2.2.* | *Качество правового обеспечения организации межведомственного взаимодействия в процессе предоставления услуг* | *0,35* | *3* | *1,05* |
| *2.3.* | *Способ осуществления межведомственного взаимодействия в процессе предоставления услуг* | *0,2* | *2* | *0,4* |
| *2.4.* | *Характеристики автоматизированной информационной системы поддержки деятельности МФЦ* | *0,1* | *3* | *0,3* |
| **3.** | **Полнота перечня услуг, предоставляемых на базе МФЦ** | **0,25** | *-* | **2,55** | **0,6375** |
| *3.1.* | *Полнота перечня государственных услуг, предоставляемых на базе МФЦ, (по обязательному перечню государственных услуг, утвержденному Постановлением Правительства РФ от 27.09.2011 N 797)* | *0,45* | *3* | *1,35* |
| *3.2.* | *Предоставление услуг из рекомендуемого перечня государственных и муниципальных услуг, утвержденного Постановлением Правительства РФ от 27.09.2011 N 797* | *0,45* | *2* | *0,9* |
| *3.3.* | *Полнота перечня дополнительных услуг, предоставляемых на базе МФЦ* | *0,1* | *3* | *0,3* |
| **4.** | **Результативность деятельности МФЦ** | **0,1** | *-* | **0** | **0** |
| **5.** | **Стандарт комфортности и качество предоставления услуг на базе МФЦ** | **0,2** | *-* | **2,7** | **0,54** |
| *5.1.* | *Способы организации взаимодействия с заявителем на базе МФЦ* | *0,2* | *3* | *0,6* |
| *5.2.* | *Качество дистанционного информирования заявителей* | *0,2* | *3* | *0,6* |
| *5.3.* | *Уровень комфортности МФЦ* | *0,3* | *3* | *0,9* |
| *5.4.* | *Время ожидания в МФЦ* | *0,3* | *2* | *0,6* |
| **Общий оценочный балл МФЦ** | | **1** |  | **10,7** | **2,39** |

***Общая интегральная оценка деятельности МФЦ в Мошковском районе*** составила 2,39 балла, что соответствует качественной оценке *«удовлетворительно»*.

По сравнению с результатами аналогичного мониторинга деятельности МФЦ, проводимого в 2013 году, интегральная оценка снизилась на 0,11 балла (в 2013 году – 2,50 балла).

В ходе мониторинга были выявлены основные проблемы предоставления государственных и муниципальных услуг на базе МФЦ в Мошковском районе Новосибирской области:

В ходе мониторинга были выявлены основные проблемы предоставления государственных и муниципальных услуг на базе МФЦ в Мошковском районе:

1. по большинству услуг основным способом информационного обмена между МФЦ и органом власти по-прежнему является курьерская доставка (в бумажном виде);
2. принцип «одного окна» реализован не в полной мере. Лишь 67% услуг предоставляется в режиме «одного окна» «универсальными» специалистами МФЦ (сотрудниками МФЦ);
3. на базе МФЦ предоставляется всего 71,4% услуг, включенных в рекомендуемый перечень государственных и муниципальных услуг, предоставление которых может быть организовано по принципу «одного окна» в многофункциональных центрах предоставления государственных и муниципальных услуг, утвержденный Постановлением Правительства РФ от 27.09.2011 № 797;
4. согласно предоставленным данным показатель «Среднее время ожидания в очереди для подачи документов» составляет 20 минут, что является нарушением требований действующего законодательства. Правилами организации деятельности многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг установлено, что время ожидания в очереди для подачи документов и получения результата услуги не превышает 15 минут;
5. низкий показатель эффективности деятельности (производительности) МФЦ.

В остальном деятельность МФЦ в Мошковском районе соответствует установленным требованиям к многофункциональным центрам.

На основании вышеизложенного рекомендуется:

- продолжить работу по переводу услуг на предоставление по принципу «одного окна» силами «универсальных» специалистов (операторами МФЦ);

- осуществлять межведомственное взаимодействие в электронном виде (прием, обработка информации из информационных систем органов и (или) по электронной почте);

- организовать на базе МФЦ предоставление всех услуг, включенных в обязательный перечень государственных услуг, утвержденный Постановлением Правительства РФ от 27.09.2011 № 797;

- организовать на базе МФЦ предоставление максимального количества услуг, включенных в рекомендуемый перечень государственных и муниципальных услуг, утвержденный Постановлением Правительства РФ от 27.09.2011 № 797;

- рассмотреть возможность предоставления услуг, предоставляемых государственными и муниципальными учреждениями и другими организациями, в которых размещается государственное задание (заказ) или муниципальное задание (заказ), указанных в части 3 статьи 1 Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ, а также услуг по выдаче полисов обязательного медицинского страхования на основании договоров с медицинскими организациями, имеющими право на осуществление медицинской деятельности и включенными в реестр медицинских организаций, осуществляющих деятельность в сфере обязательного медицинского страхования;

- необходимо принять меры, направленные на сокращение времени ожидания заявителя в очереди для подачи документов;

- в деятельности МФЦ целесообразно использовать те наименования жизненных ситуаций, которые уже определены на федеральном уровне: «Рождение ребенка», «Перемена имени», «Смена места жительства», «Приобретение жилого помещения», «Открытие своего дела (малое предпринимательство)», «Индивидуальное жилищное строительство», «Выход на пенсию», «Утрата документов», «Утрата близкого человека».

***9) МФЦ в Барабинском районе***

МФЦ в Барабинском районе был открыт 31 декабря 2013 г. График (режим) работы центра предусматривает возможность обращения за получением государственных и муниципальных услуг: в понедельник, среду, пятницу с 9.00 до 18.00 часов, во вторник и четверг с 9.00 до 20.00 часов, в субботу с 9.00 до 14.00 без перерыва на обед.

Общая площадь МФЦ составляет 787,5 кв. м. Количество окон в МФЦ в настоящее время составляет- 24 окна. Лишь в 6 окнах, что составляет 25% от общего количества окон в МФЦ, взаимодействие с заявителем осуществляется «универсальными» специалистами. В 12 окнах организованы удаленные рабочие места для сотрудников органов власти.



Рисунок 9 - Филиал МФЦ в Барабинском районе

Согласно полученным данным МФЦ в Барабинском районе осуществляет:

* прием запросов заявителей о предоставлении государственных или муниципальных услуг;
* представление интересов заявителей при взаимодействии с органами, предоставляющими государственные услуги, и органами, предоставляющими муниципальные услуги, а также с организациями, участвующими в предоставлении предусмотренных [частью 1 статьи 1](consultantplus://offline/ref=339BEA25DD2542C0CBF1373C8A23C4367FAA2ABD9CF4BBFC3E62A3633955E320B26528EC96867AE0t1z9F) Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ государственных и муниципальных услуг, в том числе с использованием информационно-технологической и коммуникационной инфраструктуры;
* представление интересов органов, предоставляющих государственные услуги, и органов, предоставляющих муниципальные услуги, при взаимодействии с заявителями;
* информирование заявителей о порядке предоставления государственных и муниципальных услуг в многофункциональных центрах, о ходе выполнения запросов о предоставлении государственных и муниципальных услуг, а также по иным вопросам, связанным с предоставлением государственных и муниципальных услуг, а также консультирование заявителей о порядке предоставления государственных и муниципальных услуг в многофункциональных центрах;
* взаимодействие с государственными органами и органами местного самоуправления по вопросам предоставления государственных и муниципальных услуг, а также с организациями, участвующими в предоставлении предусмотренных [частью 1 статьи 1](consultantplus://offline/ref=339BEA25DD2542C0CBF1373C8A23C4367FAA2ABD9CF4BBFC3E62A3633955E320B26528EC96867AE0t1z9F) Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ государственных и муниципальных услуг, в том числе посредством направления межведомственного запроса с использованием информационно-технологической и коммуникационной инфраструктуры;
* выдачу заявителям документов органов, предоставляющих государственные услуги, и органов, предоставляющих муниципальные услуги, по результатам предоставления государственных и муниципальных услуг, если иное не предусмотрено законодательством Российской Федерации;
* составление и выдачу заявителям документов на бумажном носителе, подтверждающих содержание электронных документов, направленных в многофункциональный центр по результатам предоставления государственных и муниципальных услуг органами, предоставляющими государственные услуги, и органами, предоставляющими муниципальные услуги, в соответствии с требованиями, установленными Правительством Российской Федерации.

Многофункциональный центр организует предоставление государственных и муниципальных услуг по принципу «одного окна» в соответствии с соглашениями о взаимодействии с федеральными органами исполнительной власти, органами государственных внебюджетных фондов, органами исполнительной власти Новосибирской области, органами местного самоуправления.

В МФЦ организовано предоставление 197 государственных, муниципальных и иных услуг. Из них федеральных – 43 услуги (21,8%), региональных – 123 услуги (62,4%), муниципальных – 27 услуг (13,7%).

Также в МФЦ организовано предоставление:

* услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления государственных и муниципальных услуг (1 услуга);
* услуг, предоставляемых государственными и муниципальными учреждениями и другими организациями, в которых размещается государственное задание (заказ) или муниципальное задание (заказ), указанных в части 3 статьи 1 Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ (3 услуги);
* дополнительных (сопутствующих) услуг (36 услуг).

На базе МФЦ предоставляется 14 услуг (93,3%) из обязательного и 11услуг (78,6%) из рекомендуемого перечней государственных и муниципальных услуг, утвержденных Постановлением Правительства РФ от 27.09.2011 № 797.

На базе МФЦ организовано предоставление государственных и муниципальных услуг по жизненным ситуациям:

1. «Рождение ребенка»;

2. «Многодетная семья»;

3. «Выход на пенсию»;

4. «Новостройка»;

5. «Приватизация жилого помещения»;

6. «Открой свое дело»;

7. «Садовый участок»;

8. «Лицензирование деятельности, выдача разрешений»;

9. «Государственная поддержка бизнеса»;

10. «Природопользование».

Важнейшим показателем деятельности МФЦ является доля услуг, предоставляемых по принципу «одного окна». По принципу «одного окна» силами «универсальных» специалистов предоставляется 128 услуг, что составляет 65% от общего количества услуг.

Общее количество сотрудников в МФЦ – 21 человек, из них лишь 6 человек (28,6% от общего числа) являются «универсальными» специалистами МФЦ. Информирование и консультирование осуществляют 2 специалиста МФЦ.

МФЦ в Барабинском районе не практикует бесплатное выездное обслуживание заявителей в поселения, в которых отсутствуют многофункциональные центры, территориально обособленные структурные подразделения (офисы) многофункционального центра и (или) привлекаемые организации.

За 9 месяцев 2014 года в МФЦ Барабинского района поступило 35 472 обращения.

Рассчитанное по формуле (1) количество обращений за год в МФЦ в Барабинском районе составило 47 296.

На основе указанных данных по формуле 2 рассчитан показатель результативности деятельности МФЦ в Барабинском районе, который составил всего 39%, что говорит о крайне низкой востребованности услуг, предоставляемых на базе МФЦ.

В соответствии с методикой проведения мониторинга была оценена деятельность МФЦ в Барабинском районе (табл. 9).

Таблица 9 - Расчет общего оценочного балла филиала МФЦ в Барабинском районе

| **№ п/п** | **Критерии** | **Вес критериев** | [**Балл по каждому подкритерию**](file:///C:\Users\Елена\Desktop\!_Мониторинг%20ГМУ%202014\Мониторинг%20МФЦ%20(таблицы)\Оценка%20МФЦ%20требованиям%20НПА%202014.xlsx#RANGE!_ftn1) | **Итоговая оценка по каждому подкритерию** | **Общая оценка** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **(ст3.x ст.5)** |
| **1** | **2** | **3** | **4** | **5** | **6** |
| **1.** | **Соответствие функционала МФЦ установленным требованиям** | **0,2** | **-** | **3** | **0,6** |
| **2.** | **Качество организации межведомственного взаимодействия в процессе предоставления услуг** | **0,25** | **-** | **2,45** | **0,6125** |
| *2.1.* | *Степень реализации принципа «одного окна»* | *0,35* | *2* | *0,7* |
| *2.2.* | *Качество правового обеспечения организации межведомственного взаимодействия в процессе предоставления услуг* | *0,35* | *3* | *1,05* |
| *2.3.* | *Способ осуществления межведомственного взаимодействия в процессе предоставления услуг* | *0,2* | *2* | *0,4* |
| *2.4.* | *Характеристики автоматизированной информационной системы поддержки деятельности МФЦ* | *0,1* | *3* | *0,3* |
| **3.** | **Полнота перечня услуг, предоставляемых на базе МФЦ** | **0,25** | *-* | **3** | **0,75** |
| *3.1.* | *Полнота перечня государственных услуг, предоставляемых на базе МФЦ, (по обязательному перечню государственных услуг, утвержденному Постановлением Правительства РФ от 27.09.2011 N 797)* | *0,45* | *3* | *1,35* |
| *3.2.* | *Предоставление услуг из рекомендуемого перечня государственных и муниципальных услуг, утвержденного Постановлением Правительства РФ от 27.09.2011 N 797* | *0,45* | *3* | *1,35* |
| *3.3.* | *Полнота перечня дополнительных услуг, предоставляемых на базе МФЦ* | *0,1* | *3* | *0,3* |
| **4.** | **Результативность деятельности МФЦ** | **0,1** | *-* | **0** | **0** |
| **5.** | **Стандарт комфортности и качество предоставления услуг на базе МФЦ** | **0,2** | *-* | **2,7** | **0,54** |
| *5.1.* | *Способы организации взаимодействия с заявителем на базе МФЦ* | *0,2* | *3* | *0,6* |
| *5.2.* | *Качество дистанционного информирования заявителей* | *0,2* | *3* | *0,6* |
| *5.3.* | *Уровень комфортности МФЦ* | *0,3* | *3* | *0,9* |
| *5.4.* | *Время ожидания в МФЦ* | *0,3* | *2* | *0,6* |
| **Общий оценочный балл МФЦ** | | **1** |  | **11,15** | **2,5025** |

***Общая интегральная оценка деятельности МФЦ в Барабинском районе*** составила 2,50 балла, что соответствует качественной оценке «хорошо».

Оценить динамику исследуемых показателей не представляется возможным, т.к. данный МФЦ не участвовал в исследовании, проведенном в октябре 2013 года.

В результате мониторинга выявлены основные проблемы предоставления государственных и муниципальных услуг на базе МФЦ в Барабинском районе:

1. по большинству услуг основным способом информационного обмена между МФЦ и органом власти по-прежнему является курьерская доставка (в бумажном виде);
2. принцип «одного окна» реализован не в полной мере. Лишь 65% услуг предоставляется в режиме «одного окна» «универсальными» специалистами МФЦ (сотрудниками МФЦ);
3. на базе МФЦ предоставляется всего 78,6% услуг, включенных в рекомендуемый перечень государственных и муниципальных услуг, предоставление которых может быть организовано по принципу «одного окна» в многофункциональных центрах предоставления государственных и муниципальных услуг, утвержденный Постановлением Правительства РФ от 27.09.2011 № 797;
4. согласно предоставленным данным показатель «Среднее время ожидания в очереди для подачи документов» составляет 18 минут, что является нарушением требований действующего законодательства. Правилами организации деятельности многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг установлено, что время ожидания в очереди для подачи документов и получения результата услуги не превышает 15 минут;
5. низкий показатель эффективности деятельности (производительности) МФЦ.

В остальном деятельность МФЦ в Барабинском районе соответствует установленным требованиям к многофункциональным центрам.

На основании вышеизложенного рекомендуется:

- продолжить работу по переводу услуг на предоставление по принципу «одного окна» силами «универсальных» специалистов (операторами МФЦ);

- осуществлять межведомственное взаимодействие в электронном виде (прием, обработка информации из информационных систем органов и (или) по электронной почте);

- организовать на базе МФЦ предоставление всех услуг, включенных в обязательный перечень государственных услуг, утвержденный Постановлением Правительства РФ от 27.09.2011 № 797;

- организовать на базе МФЦ предоставление максимального количества услуг, включенных в рекомендуемый перечень государственных и муниципальных услуг, утвержденный Постановлением Правительства РФ от 27.09.2011 № 797;

- рассмотреть возможность предоставления услуг по выдаче полисов обязательного медицинского страхования на основании договоров с медицинскими организациями, имеющими право на осуществление медицинской деятельности и включенными в реестр медицинских организаций, осуществляющих деятельность в сфере обязательного медицинского страхования;

- необходимо принять меры, направленные на сокращение времени ожидания заявителя в очереди для подачи документов;

- в деятельности МФЦ целесообразно использовать те наименования жизненных ситуаций, которые уже определены на федеральном уровне: «Рождение ребенка», «Перемена имени», «Смена места жительства», «Приобретение жилого помещения», «Открытие своего дела (малое предпринимательство)», «Индивидуальное жилищное строительство», «Выход на пенсию», «Утрата документов», «Утрата близкого человека».

***10) МФЦ в Купинском районе***

МФЦ в Купинском районе был открыт 31 декабря 2013 г. График (режим) работы центра предусматривает возможность обращения за получением государственных и муниципальных услуг в понедельник, среду, пятницу с 9.00 до 18.00 часов, вторник, четверг с 9.00 до 20.00 часов, в субботу с 9.00 до 14.00 часов.

Общая площадь МФЦ составляет 686,3 кв. м. Количество окон в МФЦ в настоящее время составляет- 24 окна. Лишь в 7 окнах, что составляет 29,2% от общего количества окон в МФЦ, взаимодействие с заявителем осуществляется «универсальными» специалистами. В 5 окнах организованы удаленные рабочие места для сотрудников органов власти.



Рисунок 10 - Филиал МФЦ в Купинском районе

Согласно полученным данным МФЦ в Купинском районе осуществляет:

* прием запросов заявителей о предоставлении государственных или муниципальных услуг;
* представление интересов заявителей при взаимодействии с органами, предоставляющими государственные услуги, и органами, предоставляющими муниципальные услуги, а также с организациями, участвующими в предоставлении предусмотренных [частью 1 статьи 1](consultantplus://offline/ref=339BEA25DD2542C0CBF1373C8A23C4367FAA2ABD9CF4BBFC3E62A3633955E320B26528EC96867AE0t1z9F) Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ государственных и муниципальных услуг, в том числе с использованием информационно-технологической и коммуникационной инфраструктуры;
* представление интересов органов, предоставляющих государственные услуги, и органов, предоставляющих муниципальные услуги, при взаимодействии с заявителями;
* информирование заявителей о порядке предоставления государственных и муниципальных услуг в многофункциональных центрах, о ходе выполнения запросов о предоставлении государственных и муниципальных услуг, а также по иным вопросам, связанным с предоставлением государственных и муниципальных услуг, а также консультирование заявителей о порядке предоставления государственных и муниципальных услуг в многофункциональных центрах;
* взаимодействие с государственными органами и органами местного самоуправления по вопросам предоставления государственных и муниципальных услуг, а также с организациями, участвующими в предоставлении предусмотренных [частью 1 статьи 1](consultantplus://offline/ref=339BEA25DD2542C0CBF1373C8A23C4367FAA2ABD9CF4BBFC3E62A3633955E320B26528EC96867AE0t1z9F) Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ государственных и муниципальных услуг, в том числе посредством направления межведомственного запроса с использованием информационно-технологической и коммуникационной инфраструктуры;
* выдачу заявителям документов органов, предоставляющих государственные услуги, и органов, предоставляющих муниципальные услуги, по результатам предоставления государственных и муниципальных услуг, если иное не предусмотрено законодательством Российской Федерации;
* составление и выдачу заявителям документов на бумажном носителе, подтверждающих содержание электронных документов, направленных в многофункциональный центр по результатам предоставления государственных и муниципальных услуг органами, предоставляющими государственные услуги, и органами, предоставляющими муниципальные услуги, в соответствии с требованиями, установленными Правительством Российской Федерации.

Многофункциональный центр организует предоставление государственных и муниципальных услуг по принципу «одного окна» в соответствии с соглашениями о взаимодействии с федеральными органами исполнительной власти, органами государственных внебюджетных фондов, органами исполнительной власти Новосибирской области, органами местного самоуправления.

В МФЦ предоставляется 171 услуга. Из них федеральных – 43 услуги (25,1%), региональных – 99 услуг (57,9%), муниципальных – 27 услуг (15,8%).

Также в МФЦ организовано предоставление:

* услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления государственных и муниципальных услуг (1 услуга);
* услуг, предоставляемых государственными и муниципальными учреждениями и другими организациями, в которых размещается государственное задание (заказ) или муниципальное задание (заказ), указанных в части 3 статьи 1 Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ (1 услуга);
* дополнительных (сопутствующих) услуг (36 услуг).

На базе МФЦ предоставляется 14 услуг (93,3%) из обязательного перечня и 11услуг (78,6%) из рекомендуемого перечня государственных и муниципальных услуг, утвержденных Постановлением Правительства РФ от 27.09.2011 № 797.

На базе МФЦ организовано предоставление государственных и муниципальных услуг по жизненным ситуациям:

1. «Рождение ребенка»;

2. «Многодетная семья»;

3. «Выход на пенсию»;

4. «Новостройка»;

5. «Приватизация жилого помещения»;

6. «Открой свое дело»;

7. «Садовый участок»;

8. «Лицензирование деятельности, выдача разрешений»;

9. «Государственная поддержка бизнеса»;

10. «Природопользование».

Важнейшим показателем деятельности МФЦ является доля услуг, предоставляемых по принципу «одного окна». По принципу «одного окна» силами «универсальных» специалистов предоставляется 128 услуг, что составляет 74,9% от общего количества услуг.

Общее количество сотрудников в МФЦ – 23 человека, из них лишь 8 человек (34,8% от общего числа) являются «универсальными» специалистами МФЦ. Информирование и консультирование осуществляют 2 специалиста.

МФЦ в Купинском районе организует бесплатное выездное обслуживание заявителей в поселениях Купинского и Чистоозерного районов, в которых отсутствуют многофункциональные центры, территориально обособленные структурные подразделения (офисы) многофункционального центра и (или) привлекаемые организации.

За 9 месяцев 2014 года в МФЦ Купинского района поступило 29 925 обращений.

Рассчитанное по формуле (1) количество обращений за год в МФЦ в Барабинском районе составило 39 900.

На основе указанных данных по формуле 2 рассчитан показатель результативности деятельности МФЦ в Купинском районе, который составил всего 33%, что свидетельствует о крайне низкой востребованности услуг, предоставляемых на базе МФЦ.

В соответствии с методикой проведения мониторинга была оценена деятельность МФЦ в Купинском районе (табл. 10).

Таблица 10 - Расчет общего оценочного балла филиала МФЦ в Купинском районе

| **№ п/п** | **Критерии** | **Вес критериев** | [**Балл по каждому подкритерию**](file:///C:\Users\Елена\Desktop\!_Мониторинг%20ГМУ%202014\Мониторинг%20МФЦ%20(таблицы)\Оценка%20МФЦ%20требованиям%20НПА%202014.xlsx#RANGE!_ftn1) | **Итоговая оценка по каждому подкритерию** | **Общая оценка** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **(ст3.x ст.5)** |
| **1** | **2** | **3** | **4** | **5** | **6** |
| **1.** | **Соответствие функционала МФЦ установленным требованиям** | **0,2** | **-** | **3** | **0,6** |
| **2.** | **Качество организации межведомственного взаимодействия в процессе предоставления услуг** | **0,25** | **-** | **2,45** | **0,6125** |
| *2.1.* | *Степень реализации принципа «одного окна»* | *0,35* | *2* | *0,7* |
| *2.2.* | *Качество правового обеспечения организации межведомственного взаимодействия в процессе предоставления услуг* | *0,35* | *3* | *1,05* |
| *2.3.* | *Способ осуществления межведомственного взаимодействия в процессе предоставления услуг* | *0,2* | *2* | *0,4* |
| *2.4.* | *Характеристики автоматизированной информационной системы поддержки деятельности МФЦ* | *0,1* | *3* | *0,3* |
| **3.** | **Полнота перечня услуг, предоставляемых на базе МФЦ** | **0,25** | *-* | **3** | **0,75** |
| *3.1.* | *Полнота перечня государственных услуг, предоставляемых на базе МФЦ, (по обязательному перечню государственных услуг, утвержденному Постановлением Правительства РФ от 27.09.2011 N 797)* | *0,45* | *3* | *1,35* |
| *3.2.* | *Предоставление услуг из рекомендуемого перечня государственных и муниципальных услуг, утвержденного Постановлением Правительства РФ от 27.09.2011 N 797* | *0,45* | *3* | *1,35* |
| *3.3.* | *Полнота перечня дополнительных услуг, предоставляемых на базе МФЦ* | *0,1* | *3* | *0,3* |
| **4.** | **Результативность деятельности МФЦ** | **0,1** | *-* | **0** | **0** |
| **5.** | **Стандарт комфортности и качество предоставления услуг на базе МФЦ** | **0,2** | *-* | **2,7** | **0,54** |
| *5.1.* | *Способы организации взаимодействия с заявителем на базе МФЦ* | *0,2* | *3* | *0,6* |
| *5.2.* | *Качество дистанционного информирования заявителей* | *0,2* | *3* | *0,6* |
| *5.3.* | *Уровень комфортности МФЦ* | *0,3* | *3* | *0,9* |
| *5.4.* | *Время ожидания в МФЦ* | *0,3* | *2* | *0,6* |
| **Общий оценочный балл МФЦ** | | **1** |  | **11,15** | **2,5025** |

***Общая интегральная оценка деятельности МФЦ в Купинском районе*** составила 2,50 балла, что соответствует качественной оценке «хорошо».

Оценить динамику исследуемых показателей не представляется возможным, т.к. данный МФЦ не участвовал в исследовании, проведенном в октябре 2013 года.

В результате мониторинга выявлены основные проблемы предоставления государственных и муниципальных услуг на базе МФЦ в Купинском районе:

1. по большинству услуг основным способом информационного обмена между МФЦ и органом власти по-прежнему является курьерская доставка (в бумажном виде);
2. принцип «одного окна» реализован не в полной мере. Лишь 74,9% услуг предоставляется в режиме «одного окна» «универсальными» специалистами (сотрудниками) МФЦ;
3. на базе МФЦ предоставляется всего 78,6% услуг, включенных в рекомендуемый перечень государственных и муниципальных услуг, предоставление которых может быть организовано по принципу «одного окна» в многофункциональных центрах предоставления государственных и муниципальных услуг, утвержденный Постановлением Правительства РФ от 27.09.2011 № 797;
4. согласно предоставленным данным показатель «Среднее время ожидания в очереди для подачи документов» составляет 23 минуты, показатель «Среднее время ожидания в очереди для получения результатов услуги» - 17 минут, что является нарушением требований действующего законодательства. Правилами организации деятельности многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг установлено, что время ожидания в очереди для подачи документов и получения результата услуги не превышает 15 минут;
5. низкий показатель эффективности деятельности (производительности) МФЦ.

В остальном деятельность МФЦ в Купинском районе соответствует установленным требованиям к многофункциональным центрам.

На основании вышеизложенного рекомендуется:

- продолжить работу по переводу услуг на предоставление по принципу «одного окна» силами «универсальных» специалистов (операторами МФЦ);

- осуществлять межведомственное взаимодействие в электронном виде (прием, обработка информации из информационных систем органов и (или) по электронной почте);

- организовать на базе МФЦ предоставление всех услуг, включенных в обязательный перечень государственных услуг, утвержденный Постановлением Правительства РФ от 27.09.2011 № 797;

- организовать на базе МФЦ предоставление максимального количества услуг, включенных в рекомендуемый перечень государственных и муниципальных услуг, утвержденный Постановлением Правительства РФ от 27.09.2011 № 797;

- рассмотреть возможность предоставления услуг по выдаче полисов обязательного медицинского страхования на основании договоров с медицинскими организациями, имеющими право на осуществление медицинской деятельности и включенными в реестр медицинских организаций, осуществляющих деятельность в сфере обязательного медицинского страхования;

- необходимо принять меры, направленные на сокращение времени ожидания заявителя в очереди для подачи документов и получения результатов услуги;

- в деятельности МФЦ целесообразно использовать те наименования жизненных ситуаций, которые уже определены на федеральном уровне: «Рождение ребенка», «Перемена имени», «Смена места жительства», «Приобретение жилого помещения», «Открытие своего дела (малое предпринимательство)», «Индивидуальное жилищное строительство», «Выход на пенсию», «Утрата документов», «Утрата близкого человека».

Продолжение приложения 1

| **№ п/п** | **Параметры** | **Новосибирск** | **Барабинский район** | **Карасукский район** | **Куйбышевский район** | **Купинский район** | **Маслянинский район** | **Мошковский район** | **г. Обь** | **Татарский район** | **Чановский район** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 1. | Организационно-правовая форма | филиал ГАУ НСО «МФЦ» | филиал ГАУ НСО «МФЦ» | филиал ГАУ НСО «МФЦ» | филиал ГАУ НСО «МФЦ» | филиал ГАУ НСО «МФЦ» | филиал ГАУ НСО «МФЦ» | филиал ГАУ НСО «МФЦ» | филиал ГАУ НСО «МФЦ» | филиал ГАУ НСО «МФЦ» | филиал ГАУ НСО «МФЦ» |
| 2. | Дата открытия | 15 декабря 2009 года | 31 декабря 2013 года | 24 сентября 2012 года | 23 декабря 2010 г. | 31 декабря 2013 года | 19 ноября 2012 года | 26 марта 2013 года | 10 декабря 2008 года | 24 мая 2011 года | 05 октября 2012 года |
| 3. | Адрес МФЦ | 630108, Новосибирская область, г. Новосибирск, площадь Труда, дом 1 | 632334, Новосибирская область, г. Барабинск, ул. К. Маркса, д. 106 | 632861, Новосибирская область, Карасукский район, г. Карасук, ул. Октябрьская 65а | 632387, Новосибирская область, Куйбышевский район, г. Куйбышев, ул. Карла Либкнехта, 1 | 632735, Новосибирская область, г.Купино, ул. Советов, д. 2-а | 633563, Новосибирская область, Маслянинский район, р.п. Маслянино, ул. Коммунистическая, 2а | 633131, Новосибирская область, Мошковский район, р.п. Мошково, ул. Советская, 19 | 633103, Новосибирская область, г. Обь, ул. ЖКО Аэропорта, д. 24 | 632122, Новосибирская область, Татарский район, г. Татарск, ул. Ленина 108е | 632200, Новосибирская область, Чановский район, р.п. Чаны, ул. Комсомольская 12 |
| 4. | Интернет-сайт МФЦ (указать адрес) | [http://mfc-nso.ru](http://mfc-nso.ru/) | [http://mfc-nso.ru](http://mfc-nso.ru/) | [http://mfc-nso.ru](http://mfc-nso.ru/) | [http://mfc-nso.ru](http://mfc-nso.ru/) | [http://mfc-nso.ru](http://mfc-nso.ru/) | [http://mfc-nso.ru](http://mfc-nso.ru/) | [http://mfc-nso.ru](http://mfc-nso.ru/) | [http://mfc-nso.ru](http://mfc-nso.ru/) | [http://mfc-nso.ru](http://mfc-nso.ru/) | [http://mfc-nso.ru](http://mfc-nso.ru/) |
| 5. | Телефон МФЦ, адрес электронной почты МФЦ, ФИО контактного лица | 8 (383) 353-1610; Popov@mfc-nso.ru; Попов Борис Владимирович | 8 (383) 612-4885; a.ovsyannikova@mfc-nso.ru; Овсянникова Алена Олеговна | 8 (383) 553-1150; v.konchukovskiy@mfc-nso.ru; Кончуковский Владимир Юрьевич | 8 (383) 62-24-700; kornilova@mfc-nso.ru; Корнилова Ирина Анатольевна | 8 (383) 582-0376; o.serdyukova@mfc-nso.ru; Сердюкова Ольга Васильевна | 8 (383) 47-25-002; n.valyh@mfc-nso.ru; Валюх Наталья Александровна | 8 (383) 48-21-176; e.shtainert@mfc-nso.ru; Штайнерт Елена Александровна | 8 (383) 735-6102; ob@mfc-nso.ru; Рощина Ольга Владимировна | 8 (383) 646-4677; kashevarova@mfc-nso.ru; Кашеварова Людмила Геннадьевна | 8 (383) 672-1821; e.ibragimova@mfc-nso.ru; Ибрагимова Елена Валерьевна |
| 6. | Режим работы МФЦ, в т.ч.: | 08:00 – 18-00 (Пн, Ср, Пт)  08:00 – 20:00 (Вт, Чт) | 9:00 – 18:00 (Пн, Ср, Пт)  9:00 – 20:00 (Вт, Чт) | 9:00 – 18:00 (Пн, Ср, Пт) 9:00 – 20:00 (Вт, Чт) | 9:00 – 18:00 (Пн, Ср, Пт) 9:00-20:00 (Вт, Чт) | 9:00 – 18:00 (Пн, Ср, Пт) 9:00-20:00 (Вт, Чт) | 9:00 – 18:00 (Пн, Ср,Пт)  9:00-20:00 (Вт, Чт) | 08:00 -18:00  (Пн)  08:00 -17:00  (Ср, Пт)  08:00 -20:00 (Вт, Чт) | 8:00 – 18:00 (Пн, Ср, Пт) 9-00 – 20-00  (Вт, Чт) | 8:00 – 17:00 (Пн, Ср, Пт)  8-00-20-00  (Вт, Чт) | 9-00 – 18-00 (Пн, Ср, Пт)  9-00 – 20-00 (Вт, Чт) |
|  |  | 08:00 –16:00 (Сб.) | 9:00 – 14:00 (Сб.) | 9:00 – 14:00 (Сб.) | 9:00 – 14:00 (Сб.) | 9:00 – 14:00 (Сб.) | 9:00 – 14:00 (Сб.) | 9:00 – 14:00 (Сб.) | 8:00 –17:00 (Сб.) | 9:00 – 14:00 (Сб.) | 9:00 – 14:00 (Сб.) |
| **Основные характеристики МФЦ** | | | | | | | | | | | |
| 8. | [Общая площадь (кв. м)](file:///C:\\Users\\Елена\\Desktop\\!_Мониторинг%20ГМУ%202014\\Мониторинг%20МФЦ%20(таблицы)\\Общая%20по%20всем%20МФЦ.xlsx" \l "RANGE!#ССЫЛКА!) | 2731 | 787,5 | 831,7 | 507,4 | 686,3 | 693,4 | 630,2 | 713,7 | 680,8 | 768 |
| 9. | Количество окон в МФЦ, из них: | 67 | 24 | 26 | 22 | 24 | 19 | 21 | 19 | 24 | 21 |
| 9.1. | окон, в которых взаимодействие с заявителем осуществляется «универсальными» специалистами МФЦ (операторами МФЦ) | 36 | 6 | 8 | 8 | 7 | 8 | 7 | 9 | 7 | 7 |
|  |  | 53,7% | 25,0% | 30,8% | 36,4% | 29,2% | 42,1% | 33,3% | 47,4% | 29,2% | 33,3% |
| 9.2. | окон, в которых организованы удаленные рабочие места для сотрудников органов власти | 23 | 12 | 14 | 10 | 5 | 11 | 6 | 10 | 11 | 8 |
|  |  | 34,3% | 50,0% | 53,8% | 45,5% | 20,8% | 57,9% | 28,6% | 52,6% | 45,8% | 38,1% |
| 10. | Количество услуг, предоставляемых на базе МФЦ, из них | 220 | 197 | 223 | 211 | 171 | 210 | 191 | 197 | 253 | 182 |
| 10.1. | федеральных | 53 | 43 | 44 | 40 | 43 | 43 | 43 | 44 | 44 | 50 |
|  |  | 24,1% | 21,8% | 19,7% | 19,0% | 25,1% | 20,5% | 22,5% | 22,3% | 17,4% | 27,5% |
| 10.2. | региональных | 141 | 123 | 143 | 134 | 99 | 128 | 120 | 147 | 134 | 107 |
|  |  | 64,1% | 62,4% | 64,1% | 63,5% | 57,9% | 61,0% | 62,8% | 74,6% | 53,0% | 58,8% |
| 10.3. | муниципальных | 22 | 27 | 33 | 36 | 27 | 38 | 27 | 5 | 74 | 24 |
|  |  | 10,0% | 13,7% | 14,8% | 17,1% | 15,8% | 18,1% | 14,1% | 2,5% | 29,2% | 13,2% |
| 10.4. | услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления гос. и мун. услуг; | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 |
| 10.5. | [услуг, предоставляемых государственными муниципальными учреждениями и другими организациями, в которых размещается государственное задание (заказ) или муниципальное задание (заказ)](consultantplus://offline/ref=1F805B00612F079AD79E870301747E12E277810B01DA493B0B5542103E89D9A0038A0A0B039BD445aCuBI) | 3 | 3 | 2 | - | 1 | - | - | - | - | - |
| 10.6. | дополнительных (сопутствующих) услуг (нотариальные услуги, услуги банка, копировально-множительные услуги и иные); | 38 | 36 | 36 | 36 | 36 | 36 | 36 | 36 | 36 | 36 |
| 10.7. | услуг по выдаче полисов обязательного медицинского страхования на основании договоров с медицинскими организациями, имеющими право на осуществление медицинской деятельности и включенными в реестр медицинских организаций | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - |
| 11. | Количество услуг из обязательного перечня государственных и муниципальных услуг, утвержденного ПП РФ от 27.09.2011 №797 | 14 | 14 | 14 | 14 | 14 | 14 | 14 | 14 | 14 | 14 |
|  |  | 93,3% | 93,3% | 93,3% | 93,3% | 93,3% | 93,3% | 93,3% | 93,3% | 93,3% | 93,3% |
| 12. | Количество услуг из рекомендуемого перечня государственных и муниципальных услуг, утвержденного ПП РФ от 27.09.2011 №797 | 7 | 11 | 12 | 9 | 11 | 12 | 10 | 5 | 9 | 9 |
|  |  | 50,0% | 78,6% | 85,7% | 64,3% | 78,6% | 85,7% | 71,4% | 35,7% | 64,3% | 64,3% |
| 13. | На базе МФЦ организовано предоставление государственных и муниципальных услуг по жизненным ситуациям | да | да | да | да | да | да | да | да | да | да |
| 14. | Количество услуг, предоставляемых в режиме «одного окна» «универсальными» специалистами МФЦ (сотрудниками МФЦ) | 143 | 128 | 132 | 131 | 128 | 137 | 128 | 179 | 143 | 125 |
|  |  | 65,0% | 65,0% | 59,2% | 62,1% | 74,9% | 65,2% | 67,0% | 90,9% | 56,5% | 68,7% |
| 15. | Общее количество сотрудников МФЦ, из них: | 98 | 21 | 33 | 30 | 23 | 27 | 31 | 23 | 30 | 28 |
| 15.1 | специалистов, осуществляющих информирование (консультирование) | 10 | 2 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 2 |
|  |  | 10,2% | 9,5% | 9,1% | 10,0% | 8,7% | 7,4% | 6,5% | 13,0% | 10,0% | 7,1% |
| 15.2. | «универсальных» специалистов МФЦ (операторов МФЦ) | 52 | 6 | 17 | 12 | 8 | 13 | 16 | 9 | 12 | 13 |
|  |  | 53,1% | 28,6% | 51,5% | 40,0% | 34,8% | 48,1% | 51,6% | 39,1% | 40,0% | 46,4% |
| 16. | Количество обращений заявителей в МФЦ для получения необходимых государственных (муниципальных) услуг за 9 месяцев 2014 года /с даты открытия в 2014 году (на 01.10.2014), в том числе: | 370 165 | 35 472 | 70 667 | 84 238 | 29 925 | 43 661 | 38 910 | 52 928 | 81 654 | 42 003 |
| 16.1. | - информирования и консультирования | 50 981 | 1 179 | 3 387 | 17 592 | 1 694 | 1 800 | 486 | 4 311 | 13 329 | 3 445 |
| 16.2. | - прием документов | 319 184 | 34 293 | 67 280 | 66 646 | 28 231 | 41 861 | 38 424 | 48 617 | 68 325 | 38 558 |
| 16.3. | - выдача документов |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| **Характеристика комфортности и доступности предоставления государственных и муниципальных услуг в МФЦ** | | | | | | | | | | | |
| 17. | Прием заявлений о предоставлении государственных и муниципальных услуг, копирование и сканирование документов, предусмотренных частью 6 статьи 7 Федерального закона "Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг"… | да | да | да | да | да | да | да | да | да | да |
| 18. | Наличие возможности предварительной записи в МФЦ | да | да | да | да | да | да | да | да | да | да |
| 19. | Наличие электронной системы управления очередью | да | да | да | да | да | да | да | да | да | да |
| 20. | Среднее время ожидания в очереди для подачи документов, (мин.) | 15 | 18 | 10 | 20 | 23 | 7 | 20 | 5 | 10 | 7 |
| 21. | Среднее время ожидания в очереди для получения результатов услуги, мин. | 15 | 8 | 18 | 15 | 17 | 30 | 14 | 6 | 25 | 17 |
| 22. | Наличие не менее одного окна (иного специально оборудованного рабочего места), предназначенного для информирования заявителей о порядке предоставления государственных и муниципальных услуг… | да (6) | да (2) | да (2) | да (3) | да (2) | да (2) | да (2) | да (3) | да (2) | да (3) |
| 23. | Помещения МФЦ, предназначенные для работы с заявителями, расположены на нижних этажах здания имеют отдельный вход, указать этаж | да (2) | да (1) | да (1) | да (1) | да (1) | да (1) | да (1) | да (1) | да (1) | да (1) |
| 24. | Здание оснащено лифтом, эскалатором или иными автоматическими подъемными устройствами, в том числе для инвалидов (в случае расположения помещений МФЦ для работы с заявителями на втором этаже и выше) | да | не требуется | не требуется | не требуется | не требуется | не требуется | не требуется | не требуется | не требуется | не требуется |
| 25. | Помещение МФЦ делится на функциональные сектора (зоны), | да | да | да | да | да | да | да | да | да | да |
| 26. | Вход в МФЦ и выход из него оборудован соответствующими указателями с автономными источниками бесперебойного питания | да | да | да | да | да | да | да | да | да | да |
| 27. | В помещении МФЦ предусмотрен отдельный бесплатный туалет для посетителей, в том числе предназначенный для инвалидов | да | да | да | да | да | да | да | да | да | да |
| 28. | Вход в здание (помещение) МФЦ и выход из него оборудованы лестницами с поручнями и пандусами для передвижения детских и инвалидных колясок | да | да | да | да | да | да | да | да | да | да |
| 29. | Помещения МФЦ отвечают требованиям пожарной, санитарно-эпидемиологической безопасности, а также оборудованы средствами пожаротушения и оповещения о возникновении чрезвычайной ситуации, системой кондиционирования воздуха, иными средствами | да | да | да | да | да | да | да | да | да | да |
| 30. | Наличие информационных стендов | да | да | да | да | да | да | да | да | да | да |
| 31. | Информационные стенды содержат актуальную, исчерпывающую информацию, необходимую для получения государственных и муниципальных услуг | да | да | да | да | да | да | да | да | да | да |
| 32. | Наличие программно-аппаратного комплекса, обеспечивающего доступ заявителей к ЕПГУ, РПГУ, а также к информации о государственных и муниципальных услугах, предоставляемых в МФЦ | да | да | да | да | да | да | да | да | да | да |
| 33. | Возможность приема от заявителей денежных средств в счет уплаты государственной пошлины или иной платы за предоставление государственных и муниципальных услуг | да | да | да | да | да | да | да | да | да | да |
| 34. | В помещении МФЦ имеются стулья, кресельные секции, скамьи (банкетки) и столы (стойки) для оформления документов с размещением на них форм (бланков) документов | да | да | да | да | да | да | да | да | да | да |
| 35. | На территории, прилегающей к МФЦ, располагается бесплатная парковка для автомобильного транспорта посетителей, в том числе предусматривающая места для специальных автотранспортных средств инвалидов | да | да | да | да | да | да | да | да | да | да |
| 36. | Наличие информационных табличек с указанием номера окна, фамилии, имени, отчества и должности работника МФЦ, осуществляющего прием и выдачу документов | да | да | да | да | да | да | да | да | да | да |
| 37. | Рабочее место работника МФЦ оборудовано персональным компьютером с возможностью доступа к необходимым информационным системам, печатающим и сканирующим устройствами | да | да | да | да | да | да | да | да | да | да |

\* Данные предоставлены ГАУ НСО «МФЦ»

Приложение 42  
Методика исследования осведомленности получателей государственных и муниципальных услуг о возможностях их получения по принципу «одного окна», в том числе на базе МФЦ.

**МЕТОДИКА  
исследования осведомленности получателей  
государственных и муниципальных услуг о возможностях их получения по принципу «одного окна», в том числе на базе МФЦ**

1. Общие положения
   1. Настоящая методика проведения исследования осведомленности получателей государственных и муниципальных услуг о возможностях их получения по принципу «одного окна», в том числе на базе МФЦ, разработана в целях оценки уровня осведомленности получателей государственных и муниципальных услуг о возможностях их получения по принципу «одного окна», а также эффективности информационной политики по вопросам деятельности многофункциональных центров на территории субъекта Российской Федерации.
   2. Проводимое социологическое исследование нацелено на выполнение трех базовых функций:

информационная функция – направлена на обеспечение органа государственной власти субъекта Российской Федерации, ответственного за качество предоставления государственных и муниципальных услуг, достоверными сведениями об уровне осведомленности населения о возможности получения государственных и муниципальных услуг по принципу «одного окна», в том числе на базе МФЦ.

корректирующая функция – нацелена на изучение эффективности осуществляемой информационной политики о деятельности многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг.

прогнозная функция – направлена на прогнозную оценку количества заявителей, обращающихся в МФЦ, степень загрузки специалистов МФЦ и т.д.

1. Цели и задачи исследования
   1. Цель исследования – выявление, анализ и оценка уровня осведомленности жителей Новосибирской области (получателей государственных и муниципальных услуг) о возможностях получения таких услуг по принципу «одного окна», в том числе на базе МФЦ.
   2. Задачи исследования:

выявление фактического значения уровня осведомленности жителей Новосибирской области (получателей государственных и муниципальных услуг) о возможностях их получения по принципу «одного окна», в том числе на базе МФЦ;

оценка территориальной дифференциации уровня осведомленности жителей Новосибирской области (получателей государственных и муниципальных услуг) о возможностях их получения по принципу «одного окна», в том числе на базе МФЦ;

выявление наиболее эффективных каналов информирования заявителей о возможностях получения государственных и муниципальных услуг по принципу «одного окна», в том числе на базе МФЦ;

сбор данных для оценки и эффективности деятельности органов исполнительной власти Новосибирской области, ГАУ НСО «МФЦ» по организации информирования жителей Новосибирской области о возможностях получения государственных и муниципальных услуг по принципу «одного окна», в том числе на базе МФЦ.

1. Методы исследования
   1. В качестве основного метода исследования применяется репрезентативный социологический опрос жителей Новосибирской области, основные требования к проведению которого устанавливаются настоящей методикой.
2. Объект и предмет исследования
   1. Объект исследования – население Новосибирской области.
   2. Предмет исследования – уровень осведомленности жителей Новосибирской области (получателей государственных и муниципальных услуг) о возможностях их получения по принципу «одного окна», в том числе на базе МФЦ.
3. Регулярность и сроки проведения исследования
   1. Исследование проводится ежегодно, как правило – в IV квартале текущего года. Целесообразно проведение данного исследования одновременно (параллельно) с проведением исследования уровня удовлетворенности качеством и доступностью государственных и муниципальных услуг.
4. Респонденты исследования
   1. Респондентами исследования являются граждане Российской Федерации, старше 18 лет (потенциальные заявители на получение государственных и муниципальных услуг), на момент проведения исследования, постоянно проживающие на территории Новосибирской области не менее года.
5. Базовые требования к социологическому опросу
   1. При подготовке и проведении социологического опроса обеспечивается репрезентативная выборка как для оценки общего уровня осведомленности получателей услуг, так и для оценки территориальной дифференциации уровня осведомленности жителей Новосибирской области.
   2. При проведении социологического опроса обеспечивается статистическая погрешность не более 3%.
6. Формирование выборочной совокупности
   1. Опрос проводится среди жителей Новосибирской области различных социально-демографических групп в возрасте 18 лет и старше – получателей (в том числе – потенциальных) государственных и муниципальных услуг.
   2. Рекомендуемая территория опроса – все городские округа и муниципальные районы Новосибирской области. Конкретное количество и перечень муниципальных образований для проведения исследования определяется органом исполнительной власти Новосибирской области, ответственным за проведение исследования.
   3. Общая выборочная совокупность должна обеспечивать репрезентативность. В целом по Новосибирской области должно быть опрошено не менее 1 000 респондентов. Общая выборочная совокупность может быть увеличена при необходимости повышения точности исследования.
7. Требования к организации и проведению исследования
   1. Опрос в рамках проведения исследования начинается в первичного опроса с целью уточнения возраста респондента и продолжительности его постоянного проживания на территории Новосибирской области. Если респонденту менее 18 лет и (или) он постоянно проживает на территории Новосибирской области менее 1 года, интервьюирование завершается.
   2. Опрос проводится методом индивидуального формализованного интервью. Интервьюер зачитывает вопросы анкеты и самостоятельно фиксирует ответы респондентов. Для повышения репрезентативности исследования допускается проведение исследования для части респондентов путем телефонного опроса (доля опрашиваемых посредством телефонного опроса определяется органом исполнительной власти, ответственным за проведение исследования).
   3. Опрос проводится в общественных местах (кинотеатры, поликлиники, торговые центры и пр.), в том числе – в местах предоставления государственных и муниципальных услуг. Конкретные точки проведения опроса определяются по согласованию с органом исполнительной власти, ответственным за проведение исследования).
   4. Обеспечивается контроль качества опроса. Организаторы опроса осуществляют контроль качества работы интервьюеров.
8. Требования к вопросам анкеты
   1. Социологической опрос осуществляется по базовой анкете, включающей вопросы, обеспечивающие достижение целей и задач исследования (Приложение №1 к Методике).
   2. В анкету могут вноситься изменения, направленные на конкретизацию и (или) дополнение ранее сформулированных вопросов и необходимые для достижения целей и задач исследования.
9. Результаты исследования
   1. По итогам исследования заказчику направляются данные, полученные в ходе исследования, в том числе фактические значения следующих показателей:

доля респондентов, положительно ответивших на вопрос, знают ли они о возможности получения государственных и муниципальных услуг по принципу «одного окна», в том числе на базе МФЦ. Данная информация предоставляется в целом по Новосибирской области, а также – в разрезе типов муниципальных образований, а также в разрезе социально-демографических групп;

доля респондентов, получивших информацию о возможности получения государственных и муниципальных услуг по принципу «одного окна», в том числе на базе МФЦ, в разрезе каналов размещения такой информации;

предложения по совершенствованию порядка информирования заявителей о возможности получения услуг по принципу «одного окна», в том числе на базе МФЦ.

* 1. Расчет показателей по результатам исследования производится в соответствии с порядком, приведенным в приложении 3 к настоящей Методике.

1. Порядок обработки результатов опроса
   1. Полученные опросные листы подлежат обработке посредством специализированных программ, позволяющих определить статистические закономерности.
   2. Полученные результаты направляются в виде отчета и доклада в орган, уполномоченный на проведение исследования, на бумажном носителе, а также в электронной форме в виде массива данных в статистическом пакете SPSS (Statistical Pacage for Social Science).
   3. Отчет о результатах исследования формируется в соответствии со структурой, представленной в приложении №4 к настоящей Методике.

Приложение 1

к МЕТОДИКЕ

исследования осведомленности получателей государственных и муниципальных услуг о возможностях их получения по принципу «одного окна», в том числе на базе МФЦ

**АНКЕТА  
для проведения социологического опроса  
в рамках исследования осведомленности получателей государственных и муниципальных услуг о возможностях их получения по принципу «одного окна», в том числе на базе МФЦ**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  | Точка опроса |  | № интервьюера |  | № анкеты |  | Число |  | Месяц |

*Опросу подлежат граждане, постоянно проживающие в Новосибирской области не менее одного года, достигшие на период проведения опроса возраста 18 лет.*

*Интервьюер! Начните опрос с краткого разъяснения цели исследования. Воспользуйтесь текстом начала беседы (прочитайте его опрашиваемому).*

**Инструкция интервьюеру (инструкцию зачитывать не нужно)**

Перед началом опроса уточните у респондента:

1. Сколько ему (ей) полных лет?

*Опрос продолжается, если заявитель указывает возраст более 18 лет.*

1. Проживаете ли он (она) в Новосибирской области постоянно? И если да, то как долго

*Опрос продолжается, если заявитель указывает, что проживает постоянно один год и более.*

*Если респонденту меньше 18 лет и (или) он проживает в Новосибирской области менее одного года, поблагодарите его и завершите опрос*

**Здравствуйте!**

Меня зовут (*назовите Вашу фамилию, имя и отчество*). Мы проводим исследование уровня осведомленности населения о возможности получения государственных и муниципальных услуг по принципу «одного окна», в том числе на базе МФЦ. В связи с этим просим Вас ответить на вопросы анкеты.

Результаты исследования мы используем в обобщенном виде. Никто, кроме меня и организаторов опроса, Ваши ответы знать не будет. Ваше имя не будет фигурировать ни в одном из материалов опроса.

*Коротко поясните респонденту основные термины, используемые в ходе опроса*

***Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг (МФЦ)*** *– это специализированная государственная организация, главная цель которой – предоставление населению и юридическим лицам наиболее востребованных государственных и муниципальных услуг в одной точке по принципу «одного окна», в удобное для заявителей время и в комфортных условиях.*

***Принцип "одного окна"*** *предусматривает предоставление государственных или муниципальных услуг после однократного обращения заявителя с соответствующим запросом. При этом взаимодействие с органами, предоставляющими государственные и муниципальные услуги (в том числе – сбор справок и сведений из других ведомств), осуществляется многофункциональным центром без участия самого заявителя.*

1. **Скажите, пожалуйста, знаете ли Вы о том, что Новосибирской области Вы можете получить государственные или муниципальные услуги в многофункциональном центре по принципу «одного окна»?**
2. Да.
3. Нет.

*На вопросы №2, 3, 4 отвечают только респонденты, выбравшие при ответе на первый вопрос вариант «1 – Да».*

1. **Из какого источника Вы узнали о возможности получения услуг в МФЦ по принципу одного окна?**
2. по телевидению;
3. из официального сайта органа власти (местного самоуправления) в сети Интернет;
4. из официального сайта МФЦ в сети Интернет;
5. из новостных и прочих сайтов в сети Интернет \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

*(укажите, какой именно сайт)*

1. из газет, журналов;
2. из объявлений в общественных местах (поликлинике, школе, библиотеке и пр.)
3. рассказали в органе исполнительной власти (местного самоуправления), куда я обращался;
4. рассказали знакомые;
5. иной источник \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

*(уточните, какой именно)*

1. **Была ли информация о деятельности МФЦ, которую Вы получили, достаточной и исчерпывающей?**
2. Да
3. Нет. \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

*(укажите, какую именно информацию Вам не удалось получить)*

1. **Была ли информация о деятельности МФЦ, которую Вы получили, понятной и доступной?**
2. Да
3. Нет. \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

*(укажите, что Вас не устроило)*

1. **Каким источником Вы обычно пользуетесь для получения официальной информации?**
2. телевидение
3. официальные сайты органа власти (местного самоуправления), МФЦ в сети Интернет
4. новостные и прочие сайты в сети Интернет \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

*(укажите, какой именно сайт);*

1. газеты, журналы
2. рассказы знакомых
3. иной источник \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

*(уточните, какой именно)*

1. **Какой из способов информирования населения о деятельности МФЦ, по Вашему мнению, является наиболее действенным?**
2. Телевидение;
3. официальные сайты органа власти (местного самоуправления), МФЦ в сети Интернет;
4. новостные и прочие сайты в сети Интернет \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_;

*(укажите, какой именно сайт)*

1. газеты, журналы
2. объявления в общественных местах (поликлинике, школе, библиотеке и пр.);
3. иной источник \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_.

*(уточните, какой именно)*

1. **Укажите Ваш возраст:**
2. 18-25;
3. 26-40;
4. 41 – 55;
5. Старше 55 лет.
6. **Укажите Ваш род занятий:**
7. Учусь;
8. Работаю;
9. Пенсионер;
10. Иное.
11. **Какое у Вас образование?**
12. Высшее или незаконченное высшее;
13. Среднее специальное (техникум и др.);
14. Полное среднее (средняя школа, профтехучилище);
15. Неполное среднее.

***Заполняется организатором опроса и анкетером!***

Подпись\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ Фамилия интервьюера\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Подпись организатора опроса в регионе\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Приложение 2

к МЕТОДИКЕ

исследования осведомленности получателей государственных и муниципальных услуг о возможностях их получения по принципу «одного окна», в том числе на базе МФЦ

**Требования к отчетным материалам  
по результатам проведения социологического опроса**

**в рамках исследования осведомленности получателей государственных и муниципальных услуг о возможностях их получения по принципу «одного окна», в том числе на базе МФЦ**

По результатам проведения опроса в орган исполнительной власти, уполномоченный на организацию проведения исследования, предоставляются следующие материалы и данные:

1. Проверенный массив анкет с указанием кода населенного пункта и точки проведения опроса.
2. Сведения об общем количестве опрошенных, в том числе – в разрезе муниципальных образований.
3. Долю респондентов, осведомленных о возможностях получения государственных и муниципальных услуг по принципу «одного окна», в том числе на базе МФЦ:

- в целом по Новосибирской области;

- по каждому муниципальному образованию, в котором проводился опрос;

- в среднем по муниципальным образованиям, в которых есть действующие МФЦ;

- в среднем по муниципальным образованиям, в которых нет действующих МФЦ;

- в разрезе социально-демографических групп.

1. Доля каждого информационного канала в общей совокупности информационных каналов, по которым жители Новосибирской области получают информацию о возможности получения государственных и муниципальных услуг на базе МФЦ
2. Предложения по совершенствованию порядка информирования заявителей о возможности получения услуг по принципу «одного окна», в том числе на базе МФЦ, основанные на результатах исследования.
3. Иные данные по согласованию с органом исполнительной власти, уполномоченным на организацию проведения исследования.

Приложение 3

к МЕТОДИКЕ

исследования осведомленности получателей государственных и муниципальных услуг о возможностях их получения по принципу «одного окна», в том числе на базе МФЦ

**ПОРЯДОК**

**расчета показателей по результатам исследования**

По результатам проведения мониторинга должны быть рассчитаны количественные значения следующих показателей по следующим формулам:

| **№ п/п** | **Наименование показателя** | **Обозначение** | **Формула** |
| --- | --- | --- | --- |
| 1. | **Уровень осведомленности** (о возможности получения государственных и муниципальных услуг по принципу «одного окна»[[182]](#footnote-182)) | Уосвед., % | , где  Кда – количество респондентов, знающих о возможности получения государственных и муниципальных услуг по принципу «одного окна»  Кобщ – общее количество опрошенных |
| 2. | **Доля информационного канала** | Динф.канала,  % | , где  К ик i – количество респондентов, указавших в качестве источника информации об МФЦ i-ый информационный канал  Кда – количество респондентов, знающих о возможности получения государственных и муниципальных услуг по принципу «одного окна» |
| 3. | **Востребованность** информационного канала | Квостреб ИК, % | , где  К польз. ик i – количество респондентов, указавших что они используют i-ый информационный канал для получения официальной информации  Кобщ – общее количество опрошенных |
| 4. | **Действенность** информационного канала | Кэффектив. ИК, % | , где  К эффект. ик i – количество респондентов, считающих i-ый информационный канал действенным для получения официальной информации  Кобщ – общее количество опрошенных |
| 5. | **Качество** информации | Кач.инф., % | , где  К достаточ – количество респондентов, считающих полученную о деятельности МФЦ информацию достаточной и исчерпывающей  К понятн – количество респондентов, считающих полученную о деятельности МФЦ информацию понятной и доступной  Кда – количество респондентов, знающих о возможности получения государственных и муниципальных услуг по принципу «одного окна» |

Приложение 4

к МЕТОДИКЕ

исследования осведомленности получателей государственных и муниципальных услуг о возможностях их получения по принципу «одного окна», в том числе на базе МФЦ

**СТРУКТУРА ОТЧЕТА  
о результатах исследования осведомленности получателей государственных и муниципальных услуг о возможностях их получения по принципу «одного окна», в том числе на базе МФЦ**

| **№ п/п** | **Наименование показателя** | **Значение показателя** |
| --- | --- | --- |
|  | **Уровень осведомленности** о возможности получения государ­ственных и муниципальных услуг по принципу «одного окна» |  |
|  | **Уровень осведомленности** о возможности получения государ­ственных и муниципальных услуг по принципу «одного окна» в разрезе муниципальных образований: |  |
|  | Баганский район |  |
|  | Барабинский район |  |
|  | Болотнинский район |  |
|  | Венгеровский район |  |
|  | Доволенский район |  |
|  | Здвинский район |  |
|  | Искитимский район |  |
|  | Карасукский район |  |
|  | Каргатский район |  |
|  | Колыванский район |  |
|  | Коченевский район |  |
|  | Кочковский район |  |
|  | Краснозерский район |  |
|  | Куйбышевский район |  |
|  | Купинский район |  |
|  | Кыштовский район |  |
|  | Маслянинский район |  |
|  | Мошковский район |  |
|  | Новосибирский район |  |
|  | Ордынский район |  |
|  | Северный район |  |
|  | Сузунский район |  |
|  | Татарский район |  |
|  | Тогучинский район |  |
|  | Убинский район |  |
|  | Усть-Таркский район |  |
|  | Чановский район |  |
|  | Черепановский район |  |
|  | Чистоозерный район |  |
|  | Чулымский район |  |
|  | г. Новосибирск |  |
|  | г. Обь |  |
|  | г. Бердск |  |
|  | г. Кольцово |  |
|  | г. Искитим |  |
|  | **Доля информационного канала** |  |
|  | телевидение |  |
|  | официальный сайт органа власти (местного самоуправления) в сети Интернет |  |
|  | официальный сайт МФЦ в сети Интернет |  |
|  | новостные и прочие сайты в сети Интернет |  |
|  | печатные СМИ (газеты, журналы); |  |
|  | объявления в общественных местах (поликлинике, школе, библиотеке и пр.) |  |
|  | информирование в органе исполнительной власти (местного самоуправления) |  |
|  | рассказы знакомых |  |
|  | иные источники информации |  |
|  | **Востребованность** информационного канала |  |
|  | телевидение |  |
|  | официальные сайты органов власти (местного самоуправления), МФЦ и пр. в сети Интернет |  |
|  | новостные и прочие сайты в сети Интернет |  |
|  | печатные СМИ (газеты, журналы); |  |
|  | рассказы знакомых |  |
|  | иные источники информации |  |
|  | **Действенность** информационного канала |  |
|  | телевидение |  |
|  | официальные сайты органов власти (местного самоуправления), МФЦ и пр. в сети Интернет |  |
|  | новостные и прочие сайты в сети Интернет |  |
|  | печатные СМИ (газеты, журналы); |  |
|  | объявления в общественных местах (поликлинике, школе, библиотеке и пр.) |  |
|  | иные источники информации |  |
|  | **Качество** информации (среднее значение) |  |

Кроме показателей, отчет должен содержать также рекомендации по повышению уровня осведомленности получателей государственных и муниципальных услуг о возможностях их получения по принципу «одного окна», в том числе на базе МФЦ.

1. Официальный сайт Карасукского района в сети Интернет <http://adm-karasuk.ru/norm_akt.php> [↑](#footnote-ref-1)
2. По экспертной оценке, «Выдача справки об использовании (неиспользовании) гражданином права на приватизацию жилых помещений» не является муниципальной услугой. Если данные сведения предоставляются органом местного самоуправления, то они должны предоставляться по каналам межведомственного взаимодействия. В случае, если справка предоставляется муниципальной организацией, то такая услуга может быть отнесена к услугам, необходимым и обязательным для получения муниципальной услуги. [↑](#footnote-ref-2)
3. Постановление администрации Карасукского района от 16.01.2013 № 91-п [↑](#footnote-ref-3)
4. В соответствии с административным регламентом – 10 календарных дней. Срок направления документов, являющихся результатом предоставления услуги – 10 календарных дня [↑](#footnote-ref-4)
5. В соответствии с административным регламентом – 30 рабочих дней. В целях сопоставимости с ответами респондентов проведен пересчет сроков в календарные дни. [↑](#footnote-ref-5)
6. В соответствии с административным регламентом – 30 рабочих дней, при необходимости проведения проверки 80 дней. В целях сопоставимости с ответами респондентов проведен пересчет сроков в календарные дни. [↑](#footnote-ref-6)
7. Если данные сведения предоставляются органом местного самоуправления, то они должны предоставляться по каналам межведомственного взаимодействии. В случае, если справка предоставляется муниципальной организацией, то такая услуга может быть отнесена к услугам, которые являются необходимыми и обязательными для получения муниципальной услуги [↑](#footnote-ref-7)
8. Наиболее часто встречающееся в ответах респондентов значение показателя [↑](#footnote-ref-8)
9. Наиболее часто встречающееся в ответах респондентов значение показателя [↑](#footnote-ref-9)
10. Утв. постановлением Правительства Российской Федерации от 16.05.2011 г. № 373 «О разработке и утверждении административных регламентов исполнения государственных функций и административных регламентов предоставления государственных услуг» [↑](#footnote-ref-10)
11. В соответствии с административным регламентом общий срок предоставления муниципальной услуги не установлен (зависит от порядка очередности выдачи направления ребенка в дошкольное образовательное учреждение). Срок рассмотрения документов заявителя составляет 3 дня с момента приёма и регистрации. Выдача направления осуществляется в течение 3 дней *с момента уведомления заявителя об освобождении места в образовательном учреждении*. Зачисление (приём) в образовательное учреждение осуществляется в течение 10 дней с момента предоставления заявителем в образовательное учреждение *направления* и необходимых документов. [↑](#footnote-ref-11)
12. Нет данных. Административный регламент по данной услуге отсутствует [↑](#footnote-ref-12)
13. В соответствии с административным регламентом – 14 рабочих дней. При необходимости – до 30 рабочих дней. Возможно приостановление предоставления услуги не более чем на 14 дней. Срок выдачи (направления) заявителю документов, являющихся результатом предоставления муниципальной услуги, составляет не более 3 рабочих дней. [↑](#footnote-ref-13)
14. В соответствии с административным регламентом (Постановление администрации г. Каргата от 27.02.2013 №78) – 10 календарных дней. Пункт. 2.4 указанного административного регламента содержит 2 противоречащих абзаца:

    «Срок направления документов, являющихся результатом предоставления услуги – 30 календарных дня.

    Срок направления документов, являющихся результатом предоставления услуги – 2 рабочих дня.»

    В соответствии с административным регламентом (Постановление администрации Каргатского района от 31.01.2012 № 93) - максимальный срок предоставления муниципальной услуги составляет 30 календарных дней со дня регистрации заявления. Срок приостановления предоставления муниципальной услуги не более 14 дней. [↑](#footnote-ref-14)
15. В соответствии с административным регламентом возможно приостановление предоставления услуги не более чем на 30 дней. [↑](#footnote-ref-15)
16. В соответствии с административным регламентом – общий срок принятия решения о предоставлении муниципальной услуги составляет 30 рабочих дней со дня обращения за муниципальной услугой. Срок приостановления предоставления муниципальной услуги не более 14 дней. Срок выдачи (направления) заявителю документов, являющихся результатом предоставления муниципальной услуги, составляет 30 рабочих дней.

    Следует отметить, что в соответствии с пунктом 2 части 11 статьи 51 Градостроительного кодекса Российской Федерации выдача разрешения на строительство осуществляется в течение десяти дней со дня получения заявления о выдаче разрешения на строительство. [↑](#footnote-ref-16)
17. В соответствии с административным регламентом – общий срок принятия решения о предоставлении муниципальной услуги составляет 30 рабочих дней со дня обращения за муниципальной услугой. При необходимости – до 45 дней. Срок приостановления предоставления муниципальной услуги не более 14 дней. Срок выдачи (направления) заявителю документов, являющихся результатом предоставления муниципальной услуги, составляет 30 рабочих дней. [↑](#footnote-ref-17)
18. В соответствии с административным регламентом – общий срок принятия решения о предоставлении муниципальной услуги составляет 30 рабочих дней со дня обращения за муниципальной услугой. Срок приостановления предоставления муниципальной услуги не более 14 дней. Срок выдачи (направления) заявителю документов, являющихся результатом предоставления муниципальной услуги, составляет 12 рабочих дней. [↑](#footnote-ref-18)
19. При необходимости срок может быть увеличен на 30 рабочих дней. [↑](#footnote-ref-19)
20. В соответствии с подпунктом 105 пункта 1 статьи 333.33 Налогового кодекса Российской Федерации (часть вторая) от 05.08.2000 № 117-ФЗ (ред. от 21.07.2014) за выдачу разрешения на установку рекламной конструкции уплачивается государственная пошлина в размере 3 000 рублей [↑](#footnote-ref-20)
21. В таблице указаны все нормативные сроки в календарных днях с коэффициентом 1,4 (н-р, 30 рабочих = 42 календарных дня) [↑](#footnote-ref-21)
22. В соответствии с административным регламентом: общий срок принятия решения о предоставлении муниципальной услуги составляет 30 рабочих дней со дня обращения за муниципальной услугой [↑](#footnote-ref-22)
23. В соответствии с административным регламентом: общий срок принятия решения о предоставлении муниципальной услуги составляет 14 рабочих дней со дня обращения за муниципальной услугой. [↑](#footnote-ref-23)
24. В соответствии с административным регламентом: Максимальный срок предоставления муниципальной услуги составляет 14 дней со дня регистрации заявления. [↑](#footnote-ref-24)
25. В соответствии с административным регламентом: общий срок предоставления муниципальной услуги составляет 30 рабочих дней со дня регистрации в установленном в Административном регламенте порядке заявления о предоставлении земельного участка [↑](#footnote-ref-25)
26. В соответствии с административным регламентом: общий срок принятия решения о предоставлении муниципальной услуги составляет 30 рабочих дней со дня обращения за муниципальной услугой. [↑](#footnote-ref-26)
27. В соответствии с административным регламентом: общий срок принятия решения о предоставлении муниципальной услуги составляет 30 рабочих дней со дня обращения за муниципальной услугой. [↑](#footnote-ref-27)
28. В соответствии с административным регламентом: общий срок принятия решения о предоставлении муниципальной услуги составляет 30 рабочих дней со дня обращения за муниципальной услугой. [↑](#footnote-ref-28)
29. <http://kochenevo.nso.ru/%D0%98%D1%81%D0%BF%D0%BE%D0%BB%D0%BD%D0%B8%D1%82%D0%B5%D0%BB%D1%8C%D0%BD%D0%B0%D1%8F%20%D0%B2%D0%BB%D0%B0%D1%81%D1%82%D1%8C/%D0%90%D0%B4%D0%BC%D0%B8%D0%BD%D0%B8%D1%81%D1%82%D1%80%D0%B0%D1%86%D0%B8%D1%8F/%D0%9C%D1%83%D0%BD%D0%B8%D1%86%D0%B8%D0%BF%D0%B0%D0%BB%D1%8C%D0%BD%D1%8B%D0%B5%20%D1%83%D1%81%D0%BB%D1%83%D0%B3%D0%B8/%D0%B0%D0%B4%20%D1%80%D0%B5%D0%B3%D0%BB%D0%B0%D0%BC%D0%B5%D0%BD%D1%82%D1%8B/Pages/default.aspx> [↑](#footnote-ref-29)
30. По экспертной оценке, «Выдача справки об использовании (неиспользовании) гражданином права на приватизацию жилых помещений» не является муниципальной услугой. Если данные сведения предоставляются органом местного самоуправления, то они должны предоставляться по каналам межведомственного взаимодействии. В случае, если справка предоставляется муниципальной организацией, то такая услуга может быть отнесена к услугам, необходимым и обязательным для получения муниципальной услуги. [↑](#footnote-ref-30)
31. В соответствии с административным регламентом – 30 рабочих дней. В целях сопоставимости с ответами респондентов проведен пересчет сроков в календарные дни. [↑](#footnote-ref-31)
32. В соответствии с административным регламентом – 30 рабочих дней. В целях сопоставимости с ответами респондентов проведен пересчет сроков в календарные дни. При необходимости – до 45 календарных дней. Возможно приостановление предоставления услуги не более чем на 14 дней. [↑](#footnote-ref-32)
33. В соответствии с административным регламентом – 60 рабочих дней. В целях сопоставимости с ответами респондентов проведен пересчет сроков в календарные дни. В случае необходимости проведения проверки сведений, содержащихся в представленных документах, решение о предоставлении услуги принимается не позднее 70 дней со дня обращения за муниципальной услугой [↑](#footnote-ref-33)
34. Административный регламент не выявлен, нет данных для анализа [↑](#footnote-ref-34)
35. В соответствии с административным регламентом – 48 рабочих дней. [↑](#footnote-ref-35)
36. В соответствии с административным регламентом – 30 рабочих дней. В целях сопоставимости с ответами респондентов проведен пересчет сроков в календарные дни. [↑](#footnote-ref-36)
37. Нет данных, услуга не попала в мониторинг 2013 года [↑](#footnote-ref-37)
38. Без учета административных регламентов на услуги «Выдача справки об использовании (неиспользовании) гражданином права на приватизацию жилых помещений» и «Подготовка и выдача разрешения на ввод индивидуальных жилых домов в эксплуатацию» [↑](#footnote-ref-38)
39. В соответствии с административным регламентом – 30 рабочих дней. В целях сопоставимости с ответами респондентов проведен пересчет сроков в календарные дни. При необходимости – до 45 календарных дней. [↑](#footnote-ref-39)
40. В соответствии с административным регламентом – 30 рабочих дней. В целях сопоставимости с ответами респондентов проведен пересчет сроков в календарные дни. При необходимости – до 45 календарных дней. Возможно приостановление предоставления услуги не более чем на 14 дней. [↑](#footnote-ref-40)
41. В соответствии с административным регламентом – 60 рабочих дней. В целях сопоставимости с ответами респондентов проведен пересчет сроков в календарные дни. При необходимости – до 70 рабочих дней. [↑](#footnote-ref-41)
42. В соответствии с административным регламентом – 30 рабочих дней. В целях сопоставимости с ответами респондентов проведен пересчет сроков в календарные дни. Возможно приостановление предоставления услуги не более чем на 14 дней. [↑](#footnote-ref-42)
43. В соответствии с административным регламентом – 30 рабочих дней. В целях сопоставимости с ответами респондентов проведен пересчет сроков в календарные дни [↑](#footnote-ref-43)
44. В соответствии с административным регламентом – 30 рабочих дней. В целях сопоставимости с ответами респондентов проведен пересчет сроков в календарные дни. [↑](#footnote-ref-44)
45. В соответствии с административным регламентом – 60 рабочих дней (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 30 рабочих дней). В целях сопоставимости с ответами респондентов проведен пересчет сроков в календарные дни. Возможно приостановление предоставления услуги не более чем на 14 дней [↑](#footnote-ref-45)
46. Наиболее часто встречающееся в ответах респондентов значение показателя [↑](#footnote-ref-46)
47. По экспертной оценке, «Выдача справки об использовании (неиспользовании) гражданином права на приватизацию жилых помещений» не является муниципальной услугой. Если данные сведения предоставляются органом местного самоуправления, то они должны предоставляться по каналам межведомственного взаимодействии. В случае, если справка предоставляется муниципальной организацией, то такая услуга может быть отнесена к услугам, необходимым и обязательным для получения муниципальной услуги. [↑](#footnote-ref-47)
48. В соответствии с административным регламентом – 30 рабочих дней. В целях сопоставимости с ответами респондентов проведен пересчет сроков в календарные дни. При необходимости – до 45 календарных дней. [↑](#footnote-ref-48)
49. Административный регламент не представлен. [↑](#footnote-ref-49)
50. В соответствии с административным регламентом – 30 рабочих дней. В целях сопоставимости с ответами респондентов проведен пересчет сроков в календарные дни. Возможно приостановление предоставления услуги не более чем на 14 дней. [↑](#footnote-ref-50)
51. В соответствии с административным регламентом – 90 рабочих дней. В целях сопоставимости с ответами респондентов проведен пересчет сроков в календарные дни. [↑](#footnote-ref-51)
52. В соответствии с административным регламентом – 48 рабочих дней. В целях сопоставимости с ответами респондентов проведен пересчет сроков в календарные дни. [↑](#footnote-ref-52)
53. В соответствии с административным регламентом – 30 рабочих дней. В целях сопоставимости с ответами респондентов проведен пересчет сроков в календарные дни. Возможно приостановление предоставления услуги не более чем на 14 дней. [↑](#footnote-ref-53)
54. По экспертной оценке, «Выдача справки об использовании (неиспользовании) гражданином права на приватизацию жилых помещений» не является муниципальной услугой. Если данные сведения предоставляются органом местного самоуправления, то они должны предоставляться по каналам межведомственного взаимодействии. В случае, если справка предоставляется муниципальной организацией, то такая услуга может быть отнесена к услугам, необходимым и обязательным для получения муниципальной услуги. [↑](#footnote-ref-54)
55. В соответствии с административным регламентом – 30 рабочих дней. В целях сопоставимости с ответами респондентов проведен пересчет сроков в календарные дни. [↑](#footnote-ref-55)
56. В соответствии с административным регламентом – 30 рабочих дней. В целях сопоставимости с ответами респондентов проведен пересчет сроков в календарные дни. При необходимости – до 45 календарных дней. [↑](#footnote-ref-56)
57. В соответствии с административным регламентом – 60 рабочих дней, при необходимости проведения проверки сведений до 70 дней. В целях сопоставимости с ответами респондентов проведен пересчет сроков в календарные дни [↑](#footnote-ref-57)
58. В соответствии с административным регламентом – 60 рабочих дней, при необходимости проведения проверки сведений до 80 дней. В целях сопоставимости с ответами респондентов проведен пересчет сроков в календарные дни [↑](#footnote-ref-58)
59. В соответствии с административным регламентом – 30 дней, срок выдачи заявителю документов, являющихся результатом предоставления муниципальной услуги, составляет 5 дней [↑](#footnote-ref-59)
60. Административный регламент не опубликован [↑](#footnote-ref-60)
61. В соответствии с административным регламентом срок принятия решения – 30 рабочих дней. Срок выдачи (направления) заявителю результата предоставления муниципальной услуги - 30 рабочих дней. Возможно приостановление предоставления услуги не более чем на 10 дней. В целях сопоставимости с ответами респондентов проведен пересчет сроков в календарные дни. [↑](#footnote-ref-61)
62. Предположительно, респонденты указали стоимость услуг необходимых и обязательных для получения данной услуги. Административный регламент, с указанием услуг, необходимых и обязательных с указанием на нормативные правовые акты, устанавливающие стоимость таких услуг [↑](#footnote-ref-62)
63. Здесь и далее все регламенты муниципальных услуг г. Купино – с учетом изменений внесенных постановлением администрации города Купино от 16.05.2014№ 219 [↑](#footnote-ref-63)
64. Для обеспечения сопоставимости с ответами респондентов В таблице указаны все нормативные сроки в календарных днях с коэффициентом 1,4 (например, 30 рабочих = 42 календарных дня) В соответствии с административным регламентом срок – 14 рабочих дней [↑](#footnote-ref-64)
65. В соответствии с административным регламентом срок 45 рабочих дней [↑](#footnote-ref-65)
66. В соответствии с административным регламентом срок 30 рабочих дней [↑](#footnote-ref-66)
67. Нет данных [↑](#footnote-ref-67)
68. Здесь и далее – наиболее часто встречающееся значение показателя [↑](#footnote-ref-68)
69. Здесь и далее – наиболее часто встречающееся значение показателя [↑](#footnote-ref-69)
70. Указан срок «регистрации ребенка в единой электронной базе данных о детях, проживающих на территории Новосибирского района и нуждающихся в получении мест в ДОУ [↑](#footnote-ref-70)
71. В соответствии административным регламентом – 30 рабочих дней В целях сопоставимости с ответами респондентов проведен пересчет сроков в календарные дни [↑](#footnote-ref-71)
72. Срок предоставления услуги в соответствии с административным регламентом составляет 90 рабочих дней и 3 рабочих дня – срок выдачи результата предоставления услуги. [↑](#footnote-ref-72)
73. Здесь и далее в отношении административных регламентов приведены данные по состоянию на ноябрь 2013 года, на основании административных регламентов, предоставленных по запросу Минэкономразвития Новосибирской области. [↑](#footnote-ref-73)
74. Наиболее часто встречающееся значение показателя [↑](#footnote-ref-74)
75. В административном регламенте срок предоставления услуги указан неопределенно: прием заявления – в день обращения, регистрация в общей информационной системе – 30 дней. Срок предоставления места в детском саду не указан. [↑](#footnote-ref-75)
76. В соответствии с административным регламентом – 30 рабочих дней, срок приведен в календарные дни для сопоставимости с ответами респондентов. Данные приведены в соответствии с регламентом, предоставленным по запросу Минэкономразвития Новосибирской области в 2013 году [↑](#footnote-ref-76)
77. В соответствии с административным регламентом – 90 рабочих дней. [↑](#footnote-ref-77)
78. В соответствии с административным регламентом – 30 рабочих дней. [↑](#footnote-ref-78)
79. При проведении мониторинга в ноябре 2013 года администрацией Мошковского района был предоставлен соответствующий регламент, утвержденный постановление администрации Мошковского района от 13.03.2012 № 43, однако на сайте администрации он отсутствует [↑](#footnote-ref-79)
80. В таблице указаны все нормативные сроки в календарных днях с коэффициентом 1,4 (н-р, 30 рабочих = 42 календарных дня) [↑](#footnote-ref-80)
81. В соответствии с административным регламентом: Общий срок принятия решения о предоставлении муниципальной услуги составляет 30 рабочих дней со дня обращения за муниципальной услугой. [↑](#footnote-ref-81)
82. В соответствии с административным регламентом: Общий срок принятия решения о предоставлении муниципальной услуги составляет 60 рабочих дней со дня обращения за муниципальной услугой [↑](#footnote-ref-82)
83. В соответствии с административным регламентом: Общий срок принятия решения о предоставлении муниципальной услуги составляет 14 рабочих дней со дня обращения за муниципальной услугой. [↑](#footnote-ref-83)
84. Общий срок принятия решения о предоставлении муниципальной услуги составляет 30 рабочих дней со дня обращения за муниципальной услугой. [↑](#footnote-ref-84)
85. Наиболее часто встречающееся в ответах респондентов значение показателя [↑](#footnote-ref-85)
86. Наиболее часто встречающееся в ответах респондентов значение показателя [↑](#footnote-ref-86)
87. В соответствии с административным регламентом – 14 рабочих дней. В целях сопоставимости с ответами респондентов проведен пересчет сроков в календарные дни [↑](#footnote-ref-87)
88. В соответствии с административным регламентом – 60 рабочих дней. [↑](#footnote-ref-88)
89. По мнению Консультанта, «Выдача справки об использовании (неиспользовании) гражданином права на приватизацию жилых помещений» не является самостоятельной муниципальной услугой, т.к. данная справка необходима заявителю исключительно для получения другой муниципальной услуги – «Заключение договора бесплатной передачи в собственность граждан занимаемого ими жилого помещения в муниципальном жилищном фонде (приватизация)» и соответственно, должна осуществляться в форме межведомственного запроса [↑](#footnote-ref-89)
90. Прием заявлений, постановка на учет детей дошкольного возраста, регистрация ребенка в единой электронной базе данных о системе дошкольного образования Ордынского района – в день обращения Заявителя. Зачисление детей в ДОУ – в день заключения договора между ДОУ и родителями (законными представителями) ребенка [↑](#footnote-ref-90)
91. В соответствии с административным регламентом – 30 рабочих дней. В целях сопоставимости с ответами респондентов проведен пересчет сроков в календарные дни. При необходимости – до 45 календарных дней. Возможно приостановление предоставления услуги не более чем на 14 дней. [↑](#footnote-ref-91)
92. В соответствии с административным регламентом – 60 рабочих дней. В целях сопоставимости с ответами респондентов проведен пересчет сроков в календарные дни [↑](#footnote-ref-92)
93. В соответствии с административным регламентом – 14 рабочих дней. В целях сопоставимости с ответами респондентов проведен пересчет сроков в календарные дни. В случае необходимости проведения проверки сведений, содержащихся в представленных документах, решение о предоставлении услуги принимается не позднее 30 рабочих дней со дня обращения за муниципальной услугой [↑](#footnote-ref-93)
94. В соответствии с административным регламентом – 30 рабочих дней. В целях сопоставимости с ответами респондентов проведен пересчет сроков в календарные дни. Возможно приостановление предоставления услуги не более чем на 14 дней [↑](#footnote-ref-94)
95. В соответствии с административным регламентом – 48 рабочих дней. В целях сопоставимости с ответами респондентов проведен пересчет сроков в календарные дни [↑](#footnote-ref-95)
96. В соответствии с административным регламентом – 10 рабочих дней. В целях сопоставимости с ответами респондентов проведен пересчет сроков в календарные дни [↑](#footnote-ref-96)
97. При проведении мониторинга в ноябре 2013 года по запросу Заказчика был представлен административный регламент соответствующей услуги (Постановление администрации Северного района от 28.08.2013 №164), однако на период проведения мониторинга в ноябре 2014 года соответствующий регламент на сайте не обнаружен [↑](#footnote-ref-97)
98. Наиболее часто встречающееся значение показателя [↑](#footnote-ref-98)
99. В соответствии с административным регламентом прием заявлений и постановка на учет детей дошкольного возраста для направления в ДОУ - в день обращения заявителя; - регистрация ребенка в «Книге учёта будущих воспитанников», единой электронной базе данных «О системе дошкольного образования Новосибирской области» – в течение 30 дней [↑](#footnote-ref-99)
100. В соответствии с административным регламентом – срок предоставления услуги - 30 рабочих дней, при необходимости – до 45 календарных дней. В целях сопоставимости с ответами респондентов проведен пересчет сроков в календарные дни [↑](#footnote-ref-100)
101. В соответствии с административным регламентом – срок предоставления услуги - 30 рабочих дней, при необходимости – до 45 дней. В целях сопоставимости с ответами респондентов проведен пересчет сроков в календарные дни [↑](#footnote-ref-101)
102. В соответствии с административным регламентом – срок предоставления услуги - 30 дней, срок выдачи заявителю документов, являющихся результатом предоставления муниципальной услуги, составляет 30 дней [↑](#footnote-ref-102)
103. Собственно административный регламент услуги на сайте отсутствует, имеется только проект и постановление о внесении изменений [↑](#footnote-ref-103)
104. Наиболее часто встречающееся в ответах респондентов значение показателя [↑](#footnote-ref-104)
105. В соответствии с административным регламентом срок предоставления услуги составляет 30 рабочих дней, в целях сопоставимости с ответами заявителей сроки переведены в календарные дни [↑](#footnote-ref-105)
106. В соответствии с административным регламентом срок предоставления услуги составляет 60 рабочих дней [↑](#footnote-ref-106)
107. Нет данных в связи с отсутствием административных регламентов [↑](#footnote-ref-107)
108. В соответствии с административным регламентом, наименование услуги: «Предоставление земельных участков в собственность бесплатно» [↑](#footnote-ref-108)
109. рекомендации по определению перечня услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления государственных услуг органами исполнительной власти субъектов Российской Федерации и оказываются организациями, участвующими в предоставлении государственных услуг органами исполнительной власти субъектов Российской Федерации (одобрены Правительственной комиссией по проведению административной реформы 23.11.2010 № 109) [↑](#footnote-ref-109)
110. Общий срок принятия решения о предоставлении услуги - 30 календарных дней, срок выдачи заявителю документов, являющихся результатом предоставления услуги - 2 календарных дня [↑](#footnote-ref-110)
111. Общий срок принятия решения о предоставлении услуги – 30 календарных дней, в случае необходимости проверки сведений - 60 календарных дней, срок выдачи заявителю документов, являющихся результатом предоставления услуги – 3 календарных дня. Срок приостановления предоставления муниципальной услуги не более 14 календарных дней [↑](#footnote-ref-111)
112. Размещен проект административного регламента [↑](#footnote-ref-112)
113. Размещен проект административного регламента [↑](#footnote-ref-113)
114. Размещен проект административного регламента [↑](#footnote-ref-114)
115. Размещен проект административного регламента [↑](#footnote-ref-115)
116. Размещен проект административного регламента [↑](#footnote-ref-116)
117. Размещен проект административного регламента [↑](#footnote-ref-117)
118. по пяти муниципальным услугам размещены проекты неутвержденных административных регламентов [↑](#footnote-ref-118)
119. Если данные сведения предоставляются органом местного самоуправления, то они должны предоставляться по каналам межведомственного взаимодействии. В случае, если справка предоставляется муниципальной организацией, то такая услуга может быть отнесена к услугам, которые являются необходимыми и обязательными для получения муниципальной услуги [↑](#footnote-ref-119)
120. Наиболее часто встречающееся в ответах респондентов значение показателя [↑](#footnote-ref-120)
121. Наиболее часто встречающееся в ответах респондентов значение показателя [↑](#footnote-ref-121)
122. Утв. постановлением Правительства Российской Федерации от 16.05.2011 г. № 373 «О разработке и утверждении административных регламентов исполнения государственных функций и административных регламентов предоставления государственных услуг» [↑](#footnote-ref-122)
123. Административный регламент не предоставлен. [↑](#footnote-ref-123)
124. Административный регламент не предоставлен. [↑](#footnote-ref-124)
125. Административный регламент не предоставлен. [↑](#footnote-ref-125)
126. Указан срок регистрации ребенка в единой электронной базе данных о детях, проживающих на территории Убинского района и нуждающихся в получении мест в МК ДОУ. Прием заявлений и постановка на учет детей дошкольного возраста для направления в МК ДОУ  осуществляется в день обращения заявителя. Зачисление детей в МК ДОУ  осуществляется в день заключения договора между МК ДОУ и родителями (законными представителями) ребенка. [↑](#footnote-ref-126)
127. В соответствии с административным регламентом – 14 рабочих дней. В целях сопоставимости с ответами респондентов проведен пересчет сроков в календарные дни. [↑](#footnote-ref-127)
128. В соответствии с административным регламентом – 30 рабочих дней. В целях сопоставимости с ответами респондентов проведен пересчет сроков в календарные дни. [↑](#footnote-ref-128)
129. В соответствии с административным регламентом – 30 рабочих дней. [↑](#footnote-ref-129)
130. В соответствии с административным регламентом - 60 рабочих дней [↑](#footnote-ref-130)
131. В соответствии с административным регламентом - 14 рабочих дней [↑](#footnote-ref-131)
132. В соответствии с административным регламентом - 14 рабочих дней [↑](#footnote-ref-132)
133. В соответствии с административным регламентом - 90 рабочих дней [↑](#footnote-ref-133)
134. В соответствии с административным регламентом – 30 рабочих дней. [↑](#footnote-ref-134)
135. Наиболее часто встречающееся в ответах респондентов значение показателя [↑](#footnote-ref-135)
136. В соответствии с административным регламентом – 30 рабочих дней. В целях сопоставимости с ответами респондентов все сроки переведены в календарные дни [↑](#footnote-ref-136)
137. В соответствии с административным регламентом – 30 рабочих дней [↑](#footnote-ref-137)
138. В соответствии с административным регламентом – 30 рабочих дней [↑](#footnote-ref-138)
139. В соответствии с административным регламентом – 30 рабочих дней [↑](#footnote-ref-139)
140. В соответствии с административным регламентом – 90 рабочих дней [↑](#footnote-ref-140)
141. В соответствии с административным регламентом – 45 рабочих дней [↑](#footnote-ref-141)
142. В соответствии с административным регламентом – 30 рабочих дней [↑](#footnote-ref-142)
143. Наиболее часто встречающееся в ответах респондентов значение показателя [↑](#footnote-ref-143)
144. Отсутствует регламент предоставления муниципальной услуги [↑](#footnote-ref-144)
145. Административным регламентом установлен срок 14 рабочих дней. [↑](#footnote-ref-145)
146. Административным регламентом установлен срок 90 рабочих дней. [↑](#footnote-ref-146)
147. http://chistoozernoe.nso.ru/document/Pages/%D0%9F%D1%80%D0%B8%D0%BA%D0%B0%D0%B7%D1%8B,-%D1%80%D0%B0%D1%81%D0%BF%D0%BE%D1%80%D1%8F%D0%B6%D0%B5%D0%BD%D0%B8%D1%8F.aspx?RootFolder=%2Fdocument%2FDocLib4%2F%D0%9F%D1%80%D0%B8%D0%BA%D0%B0%D0%B7%D0%B0%2C%20%D0%BF%D0%BE%D1%81%D1%82%D0%B0%D0%BD%D0%BE%D0%B2%D0%BB%D0%B5%D0%BD%D0%B8%D1%8F%2C%20%D1%80%D0%B0%D1%81%D0%BF%D0%BE%D1%80%D1%8F%D0%B6%D0%B5%D0%BD%D0%B8%D1%8F%20%D0%BE%D1%82%D0%B4%D0%B5%D0%BB%D0%B0%20%D1%8E%D1%80%D0%B8%D0%B4%D0%B8%D1%87%D0%B5%D1%81%D0%BA%D0%BE%D0%B9%20%D1%81%D0%BB%D1%83%D0%B6%D0%B1%D1%8B&FolderCTID=0x0120003EC0A0D62355B0428FD94604C177F011&View={B539FCFD-2AC2-4D54-899B-D3306DBB5A63} [↑](#footnote-ref-147)
148. Наиболее часто встречающееся в ответах респондентов значение показателя [↑](#footnote-ref-148)
149. http://adm-chulim.ru/index.php?dn=down&to=cat&id=43 [↑](#footnote-ref-149)
150. http://admchulym.ru/legal\_acts.php?id\_npas=10&blok=adm&razdel=legal\_acts [↑](#footnote-ref-150)
151. http://adm-chulim.ru/index.php?dn=down&to=open&id=236 [↑](#footnote-ref-151)
152. http://adm-chulim.ru/index.php?dn=down&to=open&id=254 [↑](#footnote-ref-152)
153. http://adm-chulim.ru/index.php?dn=down&to=open&id=255 [↑](#footnote-ref-153)
154. http://adm-chulim.ru/index.php?dn=down&to=open&id=258 [↑](#footnote-ref-154)
155. http://adm-chulim.ru/index.php?dn=down&to=open&id=247 [↑](#footnote-ref-155)
156. http://adm-chulim.ru/index.php?dn=down&to=open&id=206 [↑](#footnote-ref-156)
157. Наиболее часто встречающееся значение показателя [↑](#footnote-ref-157)
158. В соответствии с административным регламентом – 30 рабочих дней. В целях сопоставимости с ответами респондентов проведен пересчет сроков в календарные дни. [↑](#footnote-ref-158)
159. В соответствии с административным регламентом – 30 рабочих дней. [↑](#footnote-ref-159)
160. В соответствии с административным регламентом – 30 рабочих дней. [↑](#footnote-ref-160)
161. Заполняется по каждому действующему на территории Новосибирской области и планируемому к открытию до конца 2014 года многофункциональному центру (учреждению и филиалу учреждения). [↑](#footnote-ref-161)
162. Указывается общая площадь помещений МФЦ [↑](#footnote-ref-162)
163. «Универсальный» специалист – сотрудник МФЦ, осуществляющий взаимодействие с Заявителем в рамках приема заявлений и документов, выдачи результатов услуги, в том числе осуществляющий консультирование по вопросам предоставления государственных и муниципальных услуг (оператор МФЦ) [↑](#footnote-ref-163)
164. Заполняется по каждому ТОСП МФЦ (точке приема заявок) отдельно [↑](#footnote-ref-164)
165. Указывается общая площадь помещений ТОСП МФЦ [↑](#footnote-ref-165)
166. Заполняется по каждому мобильному МФЦ (точке приема заявок) отдельно [↑](#footnote-ref-166)
167. Заполняется по каждому офису привлекаемой организации (точке приема заявок) отдельно [↑](#footnote-ref-167)
168. Заполняется по каждому действующему на территории Новосибирской области многофункциональному центру (филиалу учреждения). [↑](#footnote-ref-168)
169. В бумажном виде (по каналам почтовой связи, курьерской доставкой), по электронной почте, по факсимильной связи, по каналам межведомственного взаимодействия, иные способы - указать. [↑](#footnote-ref-169)
170. По данным электронной очереди указывается количество обращений за 9 месяцев 2014 года/с момента открытия МФЦ в 2014 году (на 01.10.2014г.) [↑](#footnote-ref-170)
171. Заполняется по каждому действующему на территории Новосибирской области многофункциональному центру (филиалу учреждения). [↑](#footnote-ref-171)
172. Указывается только для услуг, предоставляемых МФЦ [↑](#footnote-ref-172)
173. Заполняется при условии организации предоставления государственных и муниципальных услуг на базе организаций (отделений почтовой связи ФГУП «Почта России», банков, торговых сетей и др.). При оказании услуг на основании агентского договора прикладывается его сканированная копия [↑](#footnote-ref-173)
174. Указывается количество услуг за 9 месяцев 2014 года/с момента открытия МФЦ в 2014 году (на 01.10.2014г.) [↑](#footnote-ref-174)
175. В качестве примера в графу 4 занесены максимальные баллы по каждому подкритерию [↑](#footnote-ref-175)
176. В качестве примера в графу 5 занесены максимальные итоговые оценки по каждому подкритерию и максимальные итоговые баллы по каждому критерию [↑](#footnote-ref-176)
177. При предоставлении данных за 9 месяцев с начала 2014 года, вводится поправочный коэффициент, равный 1,2 [↑](#footnote-ref-177)
178. Утверждены Постановлением Правительства РФ от 22.12.2012 № 1376 [↑](#footnote-ref-178)
179. Утверждены Постановлением Правительства Российской Федерации от 27.09.2011 № 797. [↑](#footnote-ref-179)
180. По данным, представленным ГАУ НСО «МФЦ» [↑](#footnote-ref-180)
181. По данным, представленным ГАУ НСО «МФЦ» [↑](#footnote-ref-181)
182. Показатель рассчитывается в целом по Новосибирской области и по каждому городскому округу или муниципальному району [↑](#footnote-ref-182)