|  |  |
| --- | --- |
|  | |
|  | **УТВЕРЖДАЮ**  **ОТ ИСПОЛНИТЕЛЯ** |
| УДК 351.07/.08  Вх. регистрационный №  № госрегистрации 115051340017  Инв. № | Президент  акционерного общества  «Аудиторско-консультационная группа «Развитие бизнес-систем»  (АО «АКГ «РБС»)  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_А. В. Максимов  «\_\_\_» \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 2015 г.  м.п. |

**ОТЧЕТ   
О ВЫПОЛНЕНИИ НАУЧНО-ИССЛЕДОВАТЕЛЬСКОЙ РАБОТЫ ПО ТЕМЕ:**

**«Мониторинг качества и доступности 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 2015 году»**

**Часть 3**

|  |  |
| --- | --- |
| **Государственный контракт** | **№** **19-ОК/2015/09-66506/15 от 19.10.2015** |
|  | **шифр темы 02-02-15** |
| Научный руководитель НИР | \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ Разживина Д.О.  «\_\_\_» \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 2015 г. |

**Москва 2015**

**СОДЕРЖАНИЕ**

[ПРИЛОЖЕНИЕ М РЕЗУЛЬТАТЫ ВНЕШНЕГО МОНИТОРИНГА КАЧЕСТВА И ДОСТУПНОСТИ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ МУНИЦИПАЛЬНЫХ УСЛУГ В Г. ОБИ 656](#_Toc437866200)

[ПРИЛОЖЕНИЕ Н РЕЗУЛЬТАТЫ ВНЕШНЕГО МОНИТОРИНГА КАЧЕСТВА И ДОСТУПНОСТИ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ МУНИЦИПАЛЬНЫХ УСЛУГ В Р.П. КОЛЬЦОВО 666](#_Toc437866201)

[ПРИЛОЖЕНИЕ П РЕЗУЛЬТАТЫ ВНЕШНЕГО МОНИТОРИНГА КАЧЕСТВА И ДОСТУПНОСТИ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ МУНИЦИПАЛЬНЫХ УСЛУГ В БАГАНСКОМ РАЙОНЕ 677](#_Toc437866202)

[ПРИЛОЖЕНИЕ Р РЕЗУЛЬТАТЫ ВНЕШНЕГО МОНИТОРИНГА КАЧЕСТВА И ДОСТУПНОСТИ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ МУНИЦИПАЛЬНЫХ УСЛУГ В БАРАБИНСКОМ РАЙОНЕ 688](#_Toc437866203)

[ПРИЛОЖЕНИЕ С РЕЗУЛЬТАТЫ ВНЕШНЕГО МОНИТОРИНГА КАЧЕСТВА И ДОСТУПНОСТИ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ МУНИЦИПАЛЬНЫХ УСЛУГ В БОЛОТНИНСКОМ РАЙОНЕ 699](#_Toc437866204)

[ПРИЛОЖЕНИЕ Т РЕЗУЛЬТАТЫ ВНЕШНЕГО МОНИТОРИНГА КАЧЕСТВА И ДОСТУПНОСТИ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ МУНИЦИПАЛЬНЫХ УСЛУГ В ВЕНГЕРОВСКОМ РАЙОНЕ 708](#_Toc437866205)

[ПРИЛОЖЕНИЕ У РЕЗУЛЬТАТЫ ВНЕШНЕГО МОНИТОРИНГА КАЧЕСТВА И ДОСТУПНОСТИ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ МУНИЦИПАЛЬНЫХ УСЛУГ В ДОВОЛЕНСКОМ РАЙОНЕ 720](#_Toc437866206)

[ПРИЛОЖЕНИЕ Ф РЕЗУЛЬТАТЫ ВНЕШНЕГО МОНИТОРИНГА КАЧЕСТВА И ДОСТУПНОСТИ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ МУНИЦИПАЛЬНЫХ УСЛУГ В ЗДВИНСКОМ РАЙОНЕ 732](#_Toc437866207)

[ПРИЛОЖЕНИЕ Х РЕЗУЛЬТАТЫ ВНЕШНЕГО МОНИТОРИНГА КАЧЕСТВА И ДОСТУПНОСТИ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ МУНИЦИПАЛЬНЫХ УСЛУГ В ИСКИТИМСКОМ РАЙОНЕ 743](#_Toc437866208)

[ПРИЛОЖЕНИЕ Ц РЕЗУЛЬТАТЫ ВНЕШНЕГО МОНИТОРИНГА КАЧЕСТВА И ДОСТУПНОСТИ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ МУНИЦИПАЛЬНЫХ УСЛУГ В КАРАСУКСКОМ РАЙОНЕ 753](#_Toc437866209)

[ПРИЛОЖЕНИЕ Ш РЕЗУЛЬТАТЫ ВНЕШНЕГО МОНИТОРИНГА КАЧЕСТВА И ДОСТУПНОСТИ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ МУНИЦИПАЛЬНЫХ УСЛУГ В КАРГАТСКОМ РАЙОНЕ 763](#_Toc437866210)

[ПРИЛОЖЕНИЕ Щ РЕЗУЛЬТАТЫ ВНЕШНЕГО МОНИТОРИНГА КАЧЕСТВА И ДОСТУПНОСТИ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ МУНИЦИПАЛЬНЫХ УСЛУГ В КОЛЫВАНСКОМ РАЙОНЕ 774](#_Toc437866211)

[ПРИЛОЖЕНИЕ Э РЕЗУЛЬТАТЫ ВНЕШНЕГО МОНИТОРИНГА КАЧЕСТВА И ДОСТУПНОСТИ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ МУНИЦИПАЛЬНЫХ УСЛУГ В КОЧЕНЕВСКОМ РАЙОНЕ 785](#_Toc437866212)

[ПРИЛОЖЕНИЕ Ю РЕЗУЛЬТАТЫ ВНЕШНЕГО МОНИТОРИНГА КАЧЕСТВА И ДОСТУПНОСТИ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ МУНИЦИПАЛЬНЫХ УСЛУГ В КОЧКОВСКОМ РАЙОНЕ 796](#_Toc437866213)

[ПРИЛОЖЕНИЕ Я РЕЗУЛЬТАТЫ ВНЕШНЕГО МОНИТОРИНГА КАЧЕСТВА И ДОСТУПНОСТИ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ МУНИЦИПАЛЬНЫХ УСЛУГ В КРАСНОЗЕРСКОМ РАЙОНЕ 806](#_Toc437866214)

[ПРИЛОЖЕНИЕ D РЕЗУЛЬТАТЫ ВНЕШНЕГО МОНИТОРИНГА КАЧЕСТВА И ДОСТУПНОСТИ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ МУНИЦИПАЛЬНЫХ УСЛУГ В КУЙБЫШЕВСКОМ РАЙОНЕ 816](#_Toc437866215)

[ПРИЛОЖЕНИЕ F РЕЗУЛЬТАТЫ ВНЕШНЕГО МОНИТОРИНГА КАЧЕСТВА И ДОСТУПНОСТИ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ МУНИЦИПАЛЬНЫХ УСЛУГ В КУПИНСКОМ РАЙОНЕ 826](#_Toc437866216)

[ПРИЛОЖЕНИЕ G РЕЗУЛЬТАТЫ ВНЕШНЕГО МОНИТОРИНГА КАЧЕСТВА И ДОСТУПНОСТИ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ МУНИЦИПАЛЬНЫХ УСЛУГ В КЫШТОВСКОМ РАЙОНЕ 836](#_Toc437866217)

[ПРИЛОЖЕНИЕ J РЕЗУЛЬТАТЫ ВНЕШНЕГО МОНИТОРИНГА КАЧЕСТВА И ДОСТУПНОСТИ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ МУНИЦИПАЛЬНЫХ УСЛУГ В МАСЛЯНИНСКОМ РАЙОНЕ 847](#_Toc437866218)

[ПРИЛОЖЕНИЕ L РЕЗУЛЬТАТЫ ВНЕШНЕГО МОНИТОРИНГА КАЧЕСТВА И ДОСТУПНОСТИ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ МУНИЦИПАЛЬНЫХ УСЛУГ В МОШКОВСКОМ РАЙОНЕ 857](#_Toc437866219)

[ПРИЛОЖЕНИЕ N РЕЗУЛЬТАТЫ ВНЕШНЕГО МОНИТОРИНГА КАЧЕСТВА И ДОСТУПНОСТИ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ МУНИЦИПАЛЬНЫХ УСЛУГ В НОВОСИБИРСКОМ РАЙОНЕ 867](#_Toc437866220)

[ПРИЛОЖЕНИЕ R РЕЗУЛЬТАТЫ ВНЕШНЕГО МОНИТОРИНГА КАЧЕСТВА И ДОСТУПНОСТИ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ МУНИЦИПАЛЬНЫХ УСЛУГ В ОРДЫНСКОМ РАЙОНЕ 880](#_Toc437866221)

[ПРИЛОЖЕНИЕ S РЕЗУЛЬТАТЫ ВНЕШНЕГО МОНИТОРИНГА КАЧЕСТВА И ДОСТУПНОСТИ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ МУНИЦИПАЛЬНЫХ УСЛУГ В СЕВЕРНОМ РАЙОНЕ 891](#_Toc437866222)

[ПРИЛОЖЕНИЕ U РЕЗУЛЬТАТЫ ВНЕШНЕГО МОНИТОРИНГА КАЧЕСТВА И ДОСТУПНОСТИ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ МУНИЦИПАЛЬНЫХ УСЛУГ В СУЗУНСКОМ РАЙОНЕ 900](#_Toc437866223)

[ПРИЛОЖЕНИЕ V РЕЗУЛЬТАТЫ ВНЕШНЕГО МОНИТОРИНГА КАЧЕСТВА И ДОСТУПНОСТИ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ МУНИЦИПАЛЬНЫХ УСЛУГ В ТАТАРСКОМ РАЙОНЕ 911](#_Toc437866224)

[ПРИЛОЖЕНИЕ W РЕЗУЛЬТАТЫ ВНЕШНЕГО МОНИТОРИНГА КАЧЕСТВА И ДОСТУПНОСТИ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ МУНИЦИПАЛЬНЫХ УСЛУГ В ТОГУЧИНСКОМ РАЙОНЕ 922](#_Toc437866225)

[ПРИЛОЖЕНИЕ Z РЕЗУЛЬТАТЫ ВНЕШНЕГО МОНИТОРИНГА КАЧЕСТВА И ДОСТУПНОСТИ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ МУНИЦИПАЛЬНЫХ УСЛУГ В УБИНСКОМ РАЙОНЕ 933](#_Toc437866226)

[ПРИЛОЖЕНИЕ 1 РЕЗУЛЬТАТЫ ВНЕШНЕГО МОНИТОРИНГА КАЧЕСТВА И ДОСТУПНОСТИ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ МУНИЦИПАЛЬНЫХ УСЛУГ В УСТЬ-ТАРКСКОМ РАЙОНЕ 944](#_Toc437866227)

[ПРИЛОЖЕНИЕ 2 РЕЗУЛЬТАТЫ ВНЕШНЕГО МОНИТОРИНГА КАЧЕСТВА И ДОСТУПНОСТИ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ МУНИЦИПАЛЬНЫХ УСЛУГ В ЧАНОВСКОМ РАЙОНЕ 955](#_Toc437866228)

[ПРИЛОЖЕНИЕ 3 РЕЗУЛЬТАТЫ ВНЕШНЕГО МОНИТОРИНГА КАЧЕСТВА И ДОСТУПНОСТИ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ МУНИЦИПАЛЬНЫХ УСЛУГ В ЧЕРЕПАНОВСКОМ РАЙОНЕ 966](#_Toc437866229)

[ПРИЛОЖЕНИЕ 4 РЕЗУЛЬТАТЫ ВНЕШНЕГО МОНИТОРИНГА КАЧЕСТВА И ДОСТУПНОСТИ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ МУНИЦИПАЛЬНЫХ УСЛУГ В ЧИСТООЗЕРНОМ РАЙОНЕ 977](#_Toc437866230)

[ПРИЛОЖЕНИЕ 5 РЕЗУЛЬТАТЫ ВНЕШНЕГО МОНИТОРИНГА КАЧЕСТВА И ДОСТУПНОСТИ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ МУНИЦИПАЛЬНЫХ УСЛУГ В ЧУЛЫМСКОМ РАЙОНЕ 987](#_Toc437866231)

ПРИЛОЖЕНИЕ М  
РЕЗУЛЬТАТЫ ВНЕШНЕГО МОНИТОРИНГА КАЧЕСТВА И ДОСТУПНОСТИ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ МУНИЦИПАЛЬНЫХ УСЛУГ В Г. ОБИ

|  |  |
| --- | --- |
| **Общее количество опрошенных** | 27 |

Внешний мониторинг качества и доступности предоставления муниципальных услуг на базе органов местного самоуправления муниципальных образований Новосибирской области был проведен с 19.10.2015 по 17.12.2015. Исследование проводилось методом телефонного опроса получателей муниципальных услуг (11 чел.), а также по согласованию с Заказчиком в технике «лицом к лицу» по месту предоставления муниципальных услуг (16 чел.).

Муниципальные услуги, которые попали в мониторинг в ходе опроса получателей услуг г. Оби, представлены в таблице 1.

Таблица 1 – Муниципальные услуги, попавшие в мониторинг

| **Наименование услуги** | **Кол-во респондентов** | **Доля в общем кол-ве, %** |
| --- | --- | --- |
| Выдача разрешений на строительство индивидуальных жилых домов | 1 | 3,7 |
| Предоставление разрешения на условно разрешенный вид использования земельного участка или объекта капитального строительства | 1 | 3,7 |
| Заключение договоров бесплатной передачи в собственность граждан занимаемого ими жилого помещения в муниципальном жилищном фонде | 6 | 22,2 |
| Предоставление информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению | 2 | 7,4 |
| Предоставление земельных участков для ведения садоводства, огородничества или дачного хозяйства | 1 | 3,7 |
| Выдача копий архивных документов, подтверждающих право на владение землей | 2 | 7,4 |
| Выдача сведений из реестра муниципального имущества | 2 | 7,4 |
| Прием заявлений, постановка на учет и направление для зачисления детей в образовательные организации, реализующие образовательную программу дошкольного образования | 2 | 7,4 |
| Признание граждан малоимущими в целях принятия на учет в качестве нуждающихся в жилых помещениях | 1 | 3,7 |
| Различные меры социальной поддержки[[1]](#footnote-1) | 8 | 29,6 |
| Организация отдыха детей в каникулярное время\* | 1 | 3,7 |

По согласованию с Заказчиком, анализ проведен в разрезе показателей в целом по городскому округу, а также в разрезе услуг, по которым проведен опрос 3-х и более респондентов. В г. Обь такой услугой была «Заключение договоров бесплатной передачи в собственность граждан занимаемого ими жилого помещения в муниципальном жилищном фонде».

96,3% респондентов получили положительное решение по результатам рассмотрения обращения за муниципальной услугой, 3,7% - отказ.

**1. Оценка доступности услуг**

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

Таблица 2 – Уровень доступности муниципальных услуг

| **Подкритерий доступности услуг** | **(11)** | **Среднее значение** |
| --- | --- | --- |
| Доступность информации о порядке предоставления услуги | 4,5 | **4,3** |
| Полнота и понятность предоставленной информации | 4,7 | **4,6** |
| Удобство графика работы | 4,7 | **4,4** |
| Получение информации о стадии рассмотрения обращения | 4,7 | **4,5** |
| **Среднее значение** | **4,6** | **4,4** |

Здесь и далее применяется кодификация услуг, в соответствии с общим перечнем услуг, попавших в мониторинг:

*(11) - Заключение договоров бесплатной передачи в собственность граждан занимаемого ими жилого помещения в муниципальном жилищном фонде*

**2. Оценка уровня качества услуг**

Среднее значение уровня качества по муниципальным услугам составило 4,6, что можно оценить как «хорошо» (таблица 3).

Таблица 3 – Уровень качества муниципальных услуг

| **Подкритерий качества услуг** | **(11)** | **Среднее значение** |
| --- | --- | --- |
| Вежливость сотрудников, предоставляющих услугу | 4,5 | **4,6** |
| Комфортность оказания услуги | 4,5 | **4,5** |
| Качество оказания услуги (точность и правильность заполнения документов сотрудниками) | 4,7 | **4,6** |
| **Среднее значение** | **4,6** | **4,6** |

**3. Уровень удовлетворенности заявителей  
качеством предоставления муниципальных услуг**

Уровень удовлетворенности заявителей качеством предоставления муниципальных услуг был рассчитан как доля респондентов, оценивающих качество предоставления муниципальных услуг как «очень хорошо» и «скорее хорошо» от общего количества опрошенных[[2]](#footnote-2). Уровень удовлетворенности заявителей качеством предоставления муниципальных услуг в г. Оби составил 100%.

Ниже в таблице 4 представлен уровень удовлетворенности заявителей качеством предоставления муниципальных услуг в г. Оби.

Таблица 4 – Уровень удовлетворенности заявителей качеством предоставления муниципальных услуг, (%)

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Доля выбравших каждый вариант ответа на вопрос: «Как Вы оцениваете качество предоставления данной услуги?»** | **(11)** | **Всего** |
| очень хорошо | 33,3 | 25,9 |
| скорее хорошо | 66,7 | 74,1 |
| скорее плохо | - | - |
| очень плохо | - | - |
| затрудняюсь ответить | - | - |

На вопрос «Устраивают ли вас условия ведения приема посетителей в органах власти?» однозначно утвердительно ответили 55,6% заявителей. Это больше чем в 2014 году (46,6% опрошенных). Еще 40,7% респондентов указали, что условия приема их скорее устраивают. Недовольны условиями приема 3,7% (условия приема «скорее не удовлетворяют»).

**4. Динамика уровня качества и доступности муниципальных услуг**

И уровень качества, и уровень доступности муниципальных услуг в г. Оби повысился по сравнению с результатами 2014 года (таблица 5).

Таблица 5 –Динамика уровня качества и доступности услуг, (баллы)

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  | **2014 год** | **2015 год** | **Динамика** |
| **Уровень качества** | 4,1 | 4,6 | + 0,50 |
| **Уровень доступности** | 3,93 | 4,4 | + 0,47 |

Большая часть респондентов, получавших соответствующую услугу ранее, полагает, что качество ее предоставления улучшилось (18,5%) или скорее улучшилось (7,4%). Никто не отметил ухудшение качества услуг (таблица 6.)

Таблица 6 **–-** Мнение респондентов об улучшении качества предоставления муниципальных услуг, (%)

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Доля выбравших каждый вариант ответа на вопрос: «Если у вас был опыт получения данной услуги ранее, улучшилось ли качество ее предоставления?»** | **(11)** | **Всего** |
| Улучшилось | 33,3 | **18,5** |
| Скорее улучшилось | - | **7,4** |
| Осталось без изменений | 16,7 | **22,2** |
| Скорее ухудшилось | - | **-** |
| Ухудшилось | - | **-** |
| Не получал данную услугу ранее | 50,0 | **51,9** |
| Затрудняюсь ответить | - | **-** |

**5. Количество обращений заявителя в орган местного самоуправления за получением одной муниципальной услуги**

В среднем за получением одной услуги респондентам приходилось обращаться в орган местного самоуправления 2,1 раза (таблица 7). Чаще всего (модальное значение) – не более 2 раз, максимальное количество обращений (4 раза) отметил респондент по услуге «Выдача разрешений на строительство индивидуальных жилых домов», а также респонденты, обращавшиеся за мерами социальной поддержки.

Таблица 7 **–** Количество обращений заявителя в орган местного самоуправления за получением одной муниципальной услуги, (раз)

| **Количество обращений в орган власти за получением услуги** | **(11)** | **Всего по городскому округу** |
| --- | --- | --- |
| минимальное значение | 2,0 | **1,0** |
| среднее значение | 2,0 | **2,1** |
| модальное значение[[3]](#footnote-3) | 2,0 | **2,0** |
| максимальное значение | 2,0 | **4,0** |

**6.  Количество обращений заявителя в различные инстанции и учреждения для получения одной муниципальной услуги**

Среднее фактическое количество обращений заявителей в различные инстанции и учреждения для получения муниципальной услуги, выявленное в ходе мониторинга, составило 1,6 (таблица 8).

Таблица 8 - Количество обращений в различные инстанции и учреждения для получения данной государственной (муниципальной) услуги, (раз)

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Количество обращений в различные инстанции и учреждения** | **(11)** | **Всего по городскому округу** |
| минимальное значение | 2,0 | **0,0** |
| среднее значение | 2,0 | **1,6** |
| модальное значение | 2,0 | **2,0** |
| максимальное значение | 2,0 | **3,0** |

Максимальное количество инстанций (3) указал заявитель, обращавшийся за получением услуги «Выдача разрешений на строительство индивидуальных жилых домов».

**7. Количество документов, предоставляемых заявителем в орган местного самоуправления для получения одной муниципальной услуги**

В ходе мониторинга оценивалось, какое количество документов необходимо было предоставить заявителям, чтобы получить интересующую услугу (таблица 9).

Таблица 9 – Количество документов, предоставляемых заявителем в орган местного самоуправления для получения одной муниципальной услуги, (шт.)

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Количество документов** | **(11)** | **Всего по городскому округу** |
| минимальное значение | 3,0 | **0,0** |
| среднее значение | 4,3 | **3,8** |
| модальное значение | 3,0 | **2,0** |
| максимальное значение | 6,0 | **10,0** |

Чаще всего респонденты указывали, что для получения услуги достаточно 2 документов. Максимальное количество документов отмечено при получении одной из мер социальной поддержки - 10 документов.

**8. Уровень временных издержек заявителей**

***8.1. Временные затраты (в целом) на предоставление услуг***

В среднем срок предоставления муниципальных услуг в г. Оби составляет 80 дней (таблица 10).

Таблица 10 – Срок предоставления услуги (в целом), (дней)

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Временные затраты (в целом) на предоставление услуг** | **(11)** | **Всего по городскому округу** |
| минимальное значение | 14,0 | **1,0** |
| среднее значение | 18,0 | **80,0** |
| модальное значение | 20,0 | **14,0** |
| максимальное значение | 20,0 | **1 095,0** |

Чаще всего получение услуги занимало 14 дней. Наиболее длительный срок (1 095 дней) указал респондент, получавший услугу «Прием заявлений, постановка на учет и направление для зачисления детей в образовательные организации, реализующие образовательную программу дошкольного образования». Предположительно, имелся в виду не срок постановки ребенка в очередь в детский сад, а период, прошедший с момента постановки в очередь, до получения путевки в учреждение. Также длительный срок (565 дней) отмечен по услуге «Выдача разрешений на строительство индивидуальных жилых домов».

59,3% респондентов отметили, что их устраивает срок предоставления услуги, скорее устраивает – 22,2 % опрошенных. 11,1% заявителей указали, что срок предоставления услуги их не устраивает категорически, ещё 3,7% - что срок «скорее не устраивает».

***8.2. Временные затраты на ожидание в очереди на подачу документов***

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» по г. Оби составило 12,2 минуты, т.е. требование Указа №601 выполнено (таблица 11).

Таблица 11 ‑ Временные затраты на ожидание в очереди на подачу документов, (мин.)

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Время, затраченное на ожидание в очереди для подачи документов** | **(11)** | **Всего по городскому округу** |
| минимальное значение | 5,0 | **0,0** |
| среднее значение | 7,5 | **12,2** |
| модальное значение | 5,0 | **5,0** |
| максимальное значение | 10,0 | **60,0** |

Чаще всего заявителям не приходится ждать в очереди больше 5 минут (модальное значение времени ожидания 5 минут).

Максимальное время ожидания (60 минут) отмечено по услуге «Предоставление земельных участков для ведения садоводства, огородничества или дачного хозяйства».

***8.3. Временные затраты на ожидание в очереди для получения результата услуги***

Временные затраты на ожидание в очереди для получения результата услуги составляют 10,3 минут, что также соответствует нормативно установленным значениям (таблица 12).

Таблица 12 ‑ Временные затраты на ожидание в очереди на получение результата услуги, (мин.)

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Время, затраченное на ожидание в очереди для получения результата услуги** | **(11)** | **Всего по городскому округу** |
| минимальное значение | 5,0 | **0,0** |
| среднее значение | 7,5 | **10,3** |
| модальное значение | 5,0 | **10,0** |
| максимальное значение | 10,0 | **40,0** |

Максимальное время ожидания в очереди для получения результата услуги (40 минут) отмечено при обращении за получением услуги «Предоставление земельных участков для ведения садоводства, огородничества или дачного хозяйства».

**9. Уровень финансовых издержек заявителей при получении муниципальных услуг**

По результатам опроса отмечено, что заявители в среднем потратили 2 211,5 руб. для получения муниципальных услуг, чаще всего (модальное значение), заявителям услуги были предоставлены бесплатно (таблица 13).

Таблица 13 ‑ Официальные расходы заявителей на получение муниципальных услуг, (руб.)

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Сумма официальных расходов на получение данной услуги** | **(11)** | **Всего по городскому округу** |
| минимальное значение | 0,0 | **0,0** |
| среднее значение | 1000,0 | **2 211,5** |
| модальное значение | 0,0 | **0,0** |
| максимальное значение | 2 000,0 | **25 000,0** |

Наибольшие финансовые затраты указывали респонденты, обращавшиеся за услугами «Выдача разрешений на строительство индивидуальных жилых домов» и «Выдача копий архивных документов, подтверждающих право на владение землей».

**10. Уровень востребованности услуг посредников при получении государственных и муниципальных услуг**

7,4% заявителей отметили, что пользовались услугами посредников. Факт привлечения посредников зафиксирован по муниципальным услугам «Выдача разрешений на строительство индивидуальных жилых домов», а также при обращении за мерами социальной поддержки.

В качестве основной причины привлечения посредников заявители указали необходимость получения отдельных документов (50%), а также, что «посредник был предложен как условие получения результата» (50%).

Финансовые затраты на услуги посредников представлены в таблице 14

Таблица 14 – Финансовые затраты заявителей на услуги посредников, (руб.)

|  |  |
| --- | --- |
| **Затраты на услуги посредников** | **Всего по городскому округу** |
| минимальное значение | **0,0** |
| среднее значение | **8 000,0** |
| модальное значение | **0,0** |
| максимальное значение | **16 000,0** |

**11. Уровень коррупциогенности муниципальных услуг**

В ходе проведения мониторинга фактов мотивирования чиновников не выявлено.

**12. Трудности при получении муниципальных услуг**

11,1% респондентов указали, что у них возникали проблемы при получении услуг. В качестве основных причин затруднений респонденты назвали следующие:

Таблица 15 – Основные причины затруднений при получении услуг

|  |  |
| --- | --- |
| **Причина затруднений** | **Доля указавших, %** |
| Требование избыточных документов, сведений. | 33,3 |
| Хождение по многим кабинетам, учреждениям. | 33,3 |
| Отсутствие в органе власти необходимой информации об услугах (формы заявлений, порядок предоставления, информации о действующих налогах и сборах и др.). | 33,3 |
| Недостаточный профессиональный уровень сотрудников органа власти. | 33,3 |
| Другое *(очень долго оформляли бумаги, обещали, что они будут готовы через три месяца, а по факту растянулось на полтора года)* | 33,3 |

**13. Наибольшее значение при получении услуг в будущем**

Заявители указали, что при получении услуг в будущем наибольшее значение для них будут иметь следующие параметры:

|  |  |
| --- | --- |
| **Параметр, имеющий значение при получении услуги** | **Важность, %** |
| Сокращение срока предоставления услуги. | 63,0 |
| Сокращение числа требуемых документов. | 51,9 |
| Доступность информации о порядке предоставления услуги, необходимых форм. | 44,4 |
| Получение информации о стадии рассмотрения обращения. | 40,7 |
| Сокращение времени ожидания в очереди (отсутствие очередей). | 37,0 |
| Вежливость и профессионализм сотрудников органа власти. |
| Сокращение количества обращений в орган власти и иные учреждения. | 33,3 |
| Удобство графика работы органа власти. |
| Улучшение территориальной доступности органа власти. | 29,6 |
| Улучшение условий ведения приема посетителей. | 22,2 |
| Упрощение заполнения запросов, официальных бланков. |
| Уменьшение стоимости услуги. | 18,5 |
| Другое:  *- все устраивает, все хорошо*  *- возможность оплачивать пошлины и др. платежи после получения документов* | 11,1  *7,4*  *3,7* |

ПРИЛОЖЕНИЕ Н  
РЕЗУЛЬТАТЫ ВНЕШНЕГО МОНИТОРИНГА КАЧЕСТВА И ДОСТУПНОСТИ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ МУНИЦИПАЛЬНЫХ УСЛУГ В Р.П. КОЛЬЦОВО

|  |  |
| --- | --- |
| **Общее количество опрошенных** | 28 |

Внешний мониторинг качества и доступности предоставления муниципальных услуг на базе органов местного самоуправления муниципальных образований Новосибирской области был проведен с 19.10.2015 по 17.12.2015. Исследование проводилось методом телефонного опроса получателей муниципальных услуг (10 чел.), а также по согласованию с заказчиком в технике «лицом к лицу» по месту предоставления муниципальных услуг (18 чел.).

Муниципальные услуги, которые попали в мониторинг в ходе опроса получателей услуг р. п. Кольцово, представлены в таблице 1.

Таблица 1 – Муниципальные услуги, попавшие в мониторинг

| **Наименование услуги** | **Кол-во респондентов** | **Доля в общем кол-ве, %** |
| --- | --- | --- |
| Согласование переустройства и (или) перепланировки жилого помещения | 1 | 3,6 |
| Выдача разрешений на строительство индивидуальных жилых домов | 1 | 3,6 |
| Принятие на учет граждан в качестве нуждающихся в жилых помещениях | 1 | 3,6 |
| Заключение договоров бесплатной передачи в собственность граждан занимаемого ими жилого помещения в муниципальном жилищном фонде | 4 | 14,3 |
| Выдача справки об использовании (неиспользовании) гражданином права на приватизацию жилых помещений | 1 | 3,6 |
| Предоставление информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению | 6 | 21,4 |
| Предоставление земельных участков гражданам для индивидуального жилищного строительства | 1 | 3,6 |
| Предоставление земельных участков гражданам для ведения садоводства, дачного хозяйства | 1 | 3,6 |
| Предоставление земельных участков для ведения садоводства, огородничества или дачного хозяйства гражданам – членами садоводческих обществ | 1 | 3,6 |
| Выдача сведений из реестра муниципального имущества | 1 | 3,6 |
| Прием заявлений, постановка на учет и направление для зачисления детей в образовательные организации, реализующие образовательную программу дошкольного образования | 5 | 17,9 |
| Признание граждан малоимущими в целях принятия на учет в качестве нуждающихся в жилых помещениях | **1** | **3,6** |
| Различные меры социальной поддержки[[4]](#footnote-4) | **3** | **10,7** |
| Предоставление субсидий на содержание и ремонт общего имущества в многоквартирном доме | **1** | **3,6** |

По согласованию с Заказчиком, анализ проведен в разрезе показателей в целом по городскому округу, а также в разрезе услуг, по которым проведен опрос 3-х и более респондентов. В р. п. Кольцово таких услуг выявлено три:

- предоставление информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению

- заключение договоров бесплатной передачи в собственность граждан занимаемого ими жилого помещения в муниципальном жилищном фонде

- прием заявлений, постановка на учет и направление для зачисления детей в образовательные организации, реализующие образовательную программу дошкольного образования».

92,9% респондентов получили положительное решение по результатам рассмотрения обращения за муниципальной услугой, 7,1% - отказ.

1. **Оценка доступности услуг**

Среднее значение уровня доступности по муниципальным услугам составило 4,5 балла по пятибалльной шкале, что можно оценить как «очень хорошо» (таблица 2).

Таблица 2 – Уровень доступности муниципальных услуг

| **Подкритерий доступности услуг** | **(5)** | **(11)** | **(17)** | **Среднее значение** |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Доступность информации о порядке предоставления услуги | 4,8 | 5,0 | 5,0 | **4,6** |
| Полнота и понятность предоставленной информации | 4,8 | 5,0 | 5,0 | **4,6** |
| Удобство графика работы | 4,7 | 4,0 | 5,0 | **4,3** |
| Получение информации о стадии рассмотрения обращения | 4,8 | 5,0 | 5,0 | **4,6** |
| **Среднее значение** | **4,8** | **4,8** | **5,0** | **4,5** |

Здесь и далее применяется кодификация услуг, в соответствии с общим перечнем услуг, попавших в мониторинг:

*(5) - Предоставление информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению*

*(11) - Заключение договоров бесплатной передачи в собственность граждан занимаемого ими жилого помещения в муниципальном жилищном фонде*

*(17) - Прием заявлений, постановка на учет и направление для зачисления детей в образовательные организации, реализующие образовательную программу дошкольного образования*

1. **Оценка уровня качества услуг**

Среднее значение уровня качества по муниципальным услугам составило 4,7, что можно оценить как «очень хорошо» (таблица 3).

Таблица 3 – Уровень качества муниципальных услуг

| **Подкритерий качества услуг** | **(5)** | **(11)** | **(17)** | **Среднее значение** |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Вежливость сотрудников, предоставляющих услугу | 5,0 | 5,0 | 5,0 | **4,9** |
| Комфортность оказания услуги | 4,8 | 4,8 | 5,0 | **4,5** |
| Качество оказания услуги (точность и правильность заполнения документов сотрудниками) | 4,3 | 5,0 | 5,0 | **4,5** |
| **Среднее значение** | **4,7** | **4,9** | **5,0** | **4,7** |

1. **Уровень удовлетворенности заявителей  
   качеством предоставления муниципальных услуг**

Уровень удовлетворенности заявителей качеством предоставления муниципальных услуг был рассчитан как доля респондентов, оценивающих качество предоставления муниципальных услуг как «очень хорошо» и «скорее хорошо» от общего количества опрошенных[[5]](#footnote-5). Уровень удовлетворенности заявителей качеством предоставления муниципальных услуг в р. п. Кольцово составил 92,9%. В таблице 4 представлен уровень удовлетворенности заявителей качеством предоставления муниципальных услуг в р. п. Кольцово.

На вопрос «Устраивают ли вас условия ведения приема посетителей в органах власти?» однозначно утвердительно ответили 71,4% заявителей. Это несколько меньше, чем в 2014 году (73,83% опрошенных). Еще 21,4% респондентов указали, что условия приема их скорее устраивают. По 3,6% респондентов указали, что условия приема их «не удовлетворяют» и «скорее не удовлетворяют».

Таблица 4 – Уровень удовлетворенности заявителей качеством предоставления муниципальных услуг, (%)

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Доля выбравших каждый вариант ответа на вопрос: «Как Вы оцениваете качество предоставления данной услуги?»** | **(5)** | **(11)** | **(17)** | **Всего** |
| очень хорошо | 83,3 | 50,0 | 100,0 | **67,9** |
| скорее хорошо | 16,7 | 50,0 | 0,0 | **25,0** |
| скорее плохо | - | - | **-** | **3,6** |
| очень плохо | - | - | **-** | **3,6** |
| затрудняюсь ответить | - | - | **-** | **-** |

1. **Динамика уровня качества и доступности муниципальных услуг**

И уровень качества, и уровень доступности муниципальных услуг в р.п. Кольцово повысились по сравнению с результатами 2014 года (таблице 5).

Таблица 5 **–** Динамика уровня качества и доступности услуг, (баллы)

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  | **2014 год** | **2015 год** | **Динамика** |
| **Уровень качества** | 4,42 | 4,7 | + 0,28 |
| **Уровень доступности** | 4,25 | 4,5 | + 0,25 |

Большая часть респондентов, получавших соответствующую услугу ранее, полагает, что качество ее предоставления не изменилось (21,4%), никто не отметил ухудшение качества услуг (таблица 6.)

Таблица 6 **–** Мнение респондентов об улучшении качества предоставления муниципальных услуг, (%)

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Доля выбравших каждый вариант ответа на вопрос: «Если у вас был опыт получения данной услуги ранее, улучшилось ли качество ее предоставления?»** | **(5)** | **(11)** | **(17)** | **Всего** |
| Улучшилось | 16,7 |  | - | **3,6** |
| Скорее улучшилось | 33,3 |  | - | **7,1** |
| Осталось без изменений | 50,0 |  | - | **21,4** |
| Скорее ухудшилось | - | - | - | **-** |
| Ухудшилось | - | - | - | **-** |
| Не получал данную услугу ранее | - | 100,0 | 100,0 | **67,9** |
| Затрудняюсь ответить | - | - | - | **-** |

**5. Количество обращений заявителя в орган местного самоуправления за получением одной муниципальной услуги**

В среднем за получением одной услуги респондентам приходилось обращаться в орган местного самоуправления 1,7 раза (таблица 7).

Таблица 7 **–** Количество обращений заявителя в орган местного самоуправления за получением одной муниципальной услуги, (раз)

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Количество обращений в орган власти за получением услуги** | **(5)** | **(11)** | **(17)** | **Всего по городскому округу** |
| минимальное значение | 1,0 | 2,0 | 1,0 | **1,0** |
| среднее значение | 1,2 | 2,5 | 1,0 | **1,7** |
| модальное значение[[6]](#footnote-6) | 1,0 | 2,0 | 1,0 | **1,0** |
| максимальное значение | 2,0 | 3,0 | 1,0 | **5,0** |

Чаще всего (модальное значение) – не более 1 раза, максимальное количество обращений (5 раз) отметил респондент по услуге «Предоставление субсидий на содержание и ремонт общего имущества в многоквартирном доме».

**6.  Количество обращений заявителя в различные инстанции и учреждения для получения одной муниципальной услуги**

Среднее фактическое количество обращений заявителей в различные инстанции и учреждения для получения муниципальной услуги, выявленное в ходе мониторинга, составило 2 (таблица 8).

Таблица 8 – Количество обращений в различные инстанции и учреждения для получения данной государственной (муниципальной) услуги, (раз)

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Количество обращений в различные инстанции и учреждения** | **(5)** | **(11)** | **(17)** | **Всего по городскому округу** |
| минимальное значение | 0,0 | 4,0 | 0,0 | **0,0** |
| среднее значение | 0,3 | 4,0 | 0,0 | **2,0** |
| модальное значение | 0,0 | 4,0 | 0,0 | **0,0** |
| максимальное значение | 2,0 | 4,0 | 0,0 | **10,0** |

Максимальное количество инстанций (10) указал заявитель, обращавшийся за услугой «Предоставление субсидий на содержание и ремонт общего имущества в многоквартирном доме». Также значительное количество инстанций (8) указали респонденты, обращавшиеся за получением услуги «Принятие на учет граждан в качестве нуждающихся в жилых помещениях».

**7. Количество документов, предоставляемых заявителем в орган местного самоуправления для получения одной муниципальной услуги**

В ходе мониторинга оценивалось, какое количество документов необходимо было предоставить заявителям, чтобы получить интересующую услугу (таблица 9).

Таблица 9 – Количество документов, предоставляемых заявителем в орган местного самоуправления для получения одной муниципальной услуги, (шт.)

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Количество документов** | **(5)** | **(11)** | **(17)** | **Всего по городскому округу** |
| минимальное значение | 0,0 | 14,0 | 2,0 | **0,0** |
| среднее значение | 2,0 | 15,3 | 2,0 | **5,7** |
| модальное значение | 1,0 | 15,0 | 2,0 | **2,0** |
| максимальное значение | 6,0 | 17,0 | 2,0 | **18,0** |

Чаще всего респонденты указывали, что для получения услуги достаточно 2 документов. Максимальное количество документов отмечено при получении услуги «Принятие на учет граждан в качестве нуждающихся в жилых помещениях» - 18 документов. Незначительно меньше (17 документов) потребовалось заявителю для получения услуги «Заключение договоров бесплатной передачи в собственность граждан занимаемого ими жилого помещения в муниципальном жилищном фонде».

**8. Уровень временных издержек заявителей**

***8.1. Временные затраты (в целом) на предоставление услуг***

В среднем срок предоставления муниципальных услуг в р.п. Кольцово составляет 20,5 дней (таблица 10).

Таблица 10 – Срок предоставления услуги (в целом), (дней)

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Временные затраты (в целом) на предоставление услуг** | **(5)** | **(11)** | **(17)** | **Всего по городскому округу** |
| минимальное значение | 1,0 | 30,0 | 1,0 | **0,0** |
| среднее значение | 1,8 | 36,3 | 1,0 | **20,5** |
| модальное значение | 1,0 | 40,0 | 1,0 | **1,0** |
| максимальное значение | 5,0 | 40,0 | 1,0 | **90,0** |

Чаще всего получение услуги занимало 1 день. Наиболее длительный срок (90 дней) указал респондент, получавший услугу «Предоставление земельных участков гражданам для индивидуального жилищного строительства».

64,3% респондентов отметили, что их устраивает срок предоставления услуги, скорее устраивает – 25 % опрошенных, 7,1% заявителей указали, что срок предоставления услуги их не устраивает категорически, ещё 3,6% - что срок «скорее не устраивает».

***8.2. Временные затраты на ожидание в очереди на подачу документов***

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» по р.п. Кольцово составило 15,8 минуты, т.е. требование Указа №601 выполнено с небольшим превышением (таблица 11).

Таблица 11 ‑ Временные затраты на ожидание в очереди на подачу документов, (мин.)

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Время, затраченное на ожидание в очереди для подачи документов** | **(5)** | **(11)** | **(17)** | **Всего по городскому округу** |
| минимальное значение | 0,0 | 10,0 | 3,0 | **0,0** |
| среднее значение | 5,0 | 10,0 | 5,6 | **15,8** |
| модальное значение | 0,0 | 10,0 | 5,0 | **10,0** |
| максимальное значение | 10,0 | 10,0 | 10,0 | **240,0** |

Чаще всего заявителям приходится ждать в очереди не больше 10 минут. Максимальное время ожидания (240 минут) отмечено при обращении за мерами социальной поддержки.

***8.3. Временные затраты на ожидание в очереди для получения результата услуги***

Временные затраты на ожидание в очереди для получения результата услуги составляют 11,1 минут, что соответствует нормативно установленным значениям (таблица 12).

Таблица 12 ‑ Временные затраты на ожидание в очереди на получение результата услуги, (мин.)

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Время, затраченное на ожидание в очереди для получения результата услуги** | **(5)** | **(11)** | **(17)** | **Всего по городскому округу** |
| минимальное значение | 0,0 | 10,0 | 0,0 | **0,0** |
| среднее значение | 2,5 | 11,3 | 2,0 | **11,1** |
| модальное значение | 0,0 | 10,0 | 0,0 | **0,0** |
| максимальное значение | 10,0 | 15,0 | 5,0 | **180,0** |

Максимальное время ожидания в очереди для получения результата услуги (180 минут) отмечено по услуге ««Предоставление субсидий на содержание и ремонт общего имущества в многоквартирном доме».

**9. Уровень финансовых издержек заявителей при получении муниципальных услуг**

По результатам опроса отмечено, что заявители в среднем потратили 198,2 руб. для получения муниципальных услуг, чаще всего (модальное значение), заявителям услуги были предоставлены бесплатно (таблица 13).

Таблица 13 ‑ Официальные расходы заявителей на получение муниципальных услуг, (руб.)

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Сумма официальных расходов на получение данной услуги** | **(5)** | **(11)** | **(17)** | **Всего по городскому округу** |
| минимальное значение | 0,0 | 1 250,0 | 0,0 | **0,0** |
| среднее значение | 0,0 | 1 337,5 | 0,0 | **198,2** |
| модальное значение | 0,0 | 1 400,0 | 0,0 | **0,0** |
| максимальное значение | 0,0 | 1 400,0 | 0,0 | **1400,0** |

Наибольшие финансовые затраты указывали респонденты, обращавшиеся за услугами «Заключение договоров бесплатной передачи в собственность граждан занимаемого ими жилого помещения в муниципальном жилищном фонде».

**10. Уровень востребованности услуг посредников при получении государственных и муниципальных услуг**

7,1% заявителей отметили, что пользовались услугами посредников. Факт привлечения посредников зафиксирован по муниципальным услугам «Предоставление земельных участков для ведения садоводства, огородничества или дачного хозяйства гражданам – членами садоводческих обществ», а также «Предоставление субсидий на содержание и ремонт общего имущества в многоквартирном доме».

В качестве основной причины привлечения посредников заявители указали сложность прохождения всех процедур получения услуги (50%), а также, желание обеспечить более качественное и оперативное оформление документов (50%).

Финансовые затраты на услуги посредников представлены в таблице 14

Таблица 14 – Финансовые затраты заявителей на услуги посредников, (руб.)

|  |  |
| --- | --- |
| **Затраты на услуги посредников** | **Всего по городскому округу** |
| минимальное значение | **0,0** |
| среднее значение | **2500,0** |
| модальное значение | **-** |
| максимальное значение | **5000,0** |

**11. Уровень коррупциогенности муниципальных услуг**

В ходе проведения мониторинга фактов мотивирования чиновников не выявлено.

**12. Трудности при получении муниципальных услуг**

21,4% респондентов указали, что у них возникали проблемы при получении услуг. В качестве основных причин затруднений респонденты назвали следующие (по 16,7% каждая):

* требование избыточных документов, сведений;
* сложность заполнения официальных форм (бланков);
* хождение по многим кабинетам, учреждениям;
* другое (невнимательное отношение, желание отписаться).

**13. Наибольшее значение при получении услуг в будущем**

Заявители указали, что при получении услуг в будущем наибольшее значение для них будут иметь следующие параметры (таблица 15).

Таблица 15 – Финансовые затраты заявителей на услуги посредников, (руб.)

| **Параметр, имеющий значение при получении услуги** | **Важность, %** |
| --- | --- |
| Сокращение числа требуемых документов. | 28,6 |
| Сокращение количества обращений в орган власти и иные учреждения. |
| Сокращение времени ожидания в очереди (отсутствие очередей). | 25,0 |
| Упрощение заполнения запросов, официальных бланков. |
| Сокращение срока предоставления услуги. | 21,4 |
| Удобство графика работы органа власти. |
| Получение информации о стадии рассмотрения обращения. |
| Улучшение условий ведения приема посетителей. | 17,9 |
| Доступность информации о порядке предоставления услуги, необходимых форм. | 14,3 |
| Улучшение территориальной доступности органа власти. |
| Уменьшение стоимости услуги. | 7,1 |
| Вежливость и профессионализм сотрудников органа власти. |
| Другое | 53,6 |
| *все устраивает (все хорошо)* | *42,9* |
| *желание сотрудников помочь* | *3,6* |
| *увеличить время работы или количество обращений* | *3,6* |
| *затрудняюсь* | *3,6* |

ПРИЛОЖЕНИЕ П  
РЕЗУЛЬТАТЫ ВНЕШНЕГО МОНИТОРИНГА КАЧЕСТВА И ДОСТУПНОСТИ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ МУНИЦИПАЛЬНЫХ УСЛУГ В БАГАНСКОМ РАЙОНЕ

|  |  |
| --- | --- |
| **Общее количество опрошенных:** | 25 |

Внешний мониторинг качества и доступности предоставления муниципальных услуг на базе органов местного самоуправления муниципальных образований Новосибирской области был проведен с 19.10.2015 по 17.12.2015. Исследование проводилось методом телефонного опроса получателей муниципальных услуг.

Муниципальные услуги, которые попали в ходе проведения опроса получателей услуг Баганского района в мониторинг, представлены в таблице 1.

Таблица 1 – Муниципальные услуги, попавшие в мониторинг

| **№**  **п/п** | **Наименование услуги** | **Количество респондентов** | **Доля от количества респондентов** |
| --- | --- | --- | --- |
|  | Выдача разрешений на строительство индивидуальных жилых домов | 1 | 4% |
|  | Предоставление информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению | 4 | 8% |
|  | Различные меры социальной поддержки[[7]](#footnote-7) | 11 |  |
|  | Назначение и предоставление бесплатного детского питания детям первого, второго года жизни | 1 | 4% |
|  | Заключение договоров передачи гражданами приватизированных жилых помещений в муниципальную собственность | 1 | 4% |
|  | Принятие на учет граждан в качестве нуждающихся в жилых помещениях | 1 | 4% |
|  | Оформление и выдача микропроцессорной пластиковой карты «Социальная карта» | 1 | 4% |
|  | Предоставление работникам муниципальной бюджетной сферы социальных выплат на приобретение или строительство жилья | 1 | 4% |
|  | Выдача разрешения на снос, замену, пересадку, обрезку зеленых насаждений | 1 | 4% |
|  | Предоставление земельных участков гражданам для индивидуального жилищного строительства, ведения личного подсобного хозяйства в границах населенного пункта, садоводства, дачного хозяйства, гражданам и крестьянским (фермерским) хозяйствам для осуществления крестьянским (фермерским) хозяйством его деятельности без проведения торгов | 1 | 4% |
|  | Предоставление субсидии из бюджета города некоммерческим организациям в сфере социальной политики | 1 | 4% |
|  | Предоставление жилых помещений для детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей, лиц из числа детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей, муниципального специализированного жилищного фонда | 1 | 4% |
| **Итоговое значение показателя** | | **25** | **100,0%** |

По согласованию с Заказчиком, анализ проведен в разрезе показателей в целом по муниципальному району, а также в разрезе услуг, по которым проведен опрос 3-х и более респондентов.

Услугой, по которой проведен опрос 3-х и более респондентов является «Предоставление информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению».

В ходе исследования определено, что 76% респондентов (от общего количества опрошенных по всем услугам) получили положительное решение по результатам рассмотрения обращения за муниципальной услугой.

**1. Оценка уровня доступности муниципальных услуг**

Среднее значение уровня доступности в целом по Баганскому району составило 3,97 балла по пятибалльной шкале. Это значительно ниже, чем значение аналогичного показателя, зафиксированное в ходе мониторинга в 2014 году (4,87 балла) (табл. 2).

Таблица 2 – Уровень доступности муниципальных услуг, (баллы)

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Подкритерий доступности услуг** | **5** | **Среднее значение по муниципальному району** |
| Доступность информации о порядке предоставления услуги | 4,25 | 3,76 |
| Полнота и понятность предоставленной информации | 4,50 | 4,00 |
| Удобство графика работы | 4,50 | 4,04 |
| Получение информации о стадии рассмотрения обращения | 4,75 | 4,08 |
| **Среднее значение** | **4,5** | **3,97** |

Здесь и далее применяется кодификация услуг, в соответствии с общим перечнем услуг, попавших в мониторинг:

*(5) Предоставление информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению.*

Меньше остальных заявители удовлетворены подкритерием «Доступность информации о порядке предоставления услуги» (3,76 балла).

**2. Оценка уровня качества муниципальных услуг**

Среднее значение уровня качества по муниципальным услугам составило 4,23 балла (табл. 3).

Таблица 3 – Уровень качества муниципальных услуг, (баллы)

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Подкритерий доступности услуг** | **5** | **Среднее значение по муниципальному району** |
| Вежливость сотрудников, предоставляющих услугу | 4,25 | 4,24 |
| Комфортность оказания услуги | 4,50 | 4,32 |
| Профессионализм сотрудников (точность и правильность заполнения документов сотрудниками) | 4,75 | 4,12 |
| **Среднее значение** | **4,50** | **4,23** |

Полученный показатель ниже, чем значение аналогичного показателя, зафиксированного в ходе мониторинга в 2014 году (4,98 балла)

**3. Уровень удовлетворенности заявителей качеством предоставления муниципальных услуг**

Уровень удовлетворенности заявителей качеством предоставления муниципальных услуг был рассчитан как доля респондентов, оценивающих качество предоставления муниципальных услуг как «очень хорошо» и «скорее хорошо» от общего количества опрошенных[[8]](#footnote-8).

Уровень удовлетворенности заявителей качеством предоставления муниципальных услуг в Баганском районе составил 76%.

Ниже в таблице 4 представлен уровень удовлетворенности заявителей качеством предоставления муниципальных услуг в Баганском районе.

Таблица 4 – Уровень удовлетворенности заявителей качеством предоставления муниципальных услуг, (%)

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Доля выбравших каждый вариант ответа на вопрос: «Как Вы оцениваете качество предоставления данной услуги?»** | **5** | **Среднее значение по муниципальному району** |
| очень хорошо | 50,0 | **28,0** |
| скорее хорошо | 25,0 | **48,0** |
| скорее плохо | 25,0 | **8,0** |
| очень плохо |  | **16,0** |
| затрудняюсь ответить |  |  |

На вопрос «Устраивают ли вас условия ведения приема посетителей в органах власти?» положительно ответили только 28% заявителей, это значительно ниже, чем при мониторинге в 2014 году (100% опрошенных).

Еще 48% респондентов указали, что условия приема их скорее устраивают. Не устраивают условия приема 16% заявителей и скорее не устраивают 8% заявителей.

**4. Динамика уровня качества и доступности муниципальных услуг**

И уровень качества, и уровень доступности муниципальных услуг в Баганском районе снизился по сравнению с результатами 2014 года (табл. 5).

Таблица 5 – Динамика уровня качества и доступности муниципальных услуг, (баллы)

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  | **2014 год** | **2015 год** | **Динамика** |
| **Уровень качества** | 4,98 | 4,23 | **-0,75** |
| **Уровень доступности** | 4,87 | 3,97 | **-0,90** |

Большая часть респондентов, получавших соответствующую услугу ранее, полагает, что качество не изменилось (табл. 6).

Таблица 6 – Мнения респондентов об улучшении качества предоставления муниципальных услуг, (%)

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Доля выбравших каждый вариант ответа на вопрос: «Если у вас был опыт получения данной услуги ранее, улучшилось ли качество ее предоставления?»** | **5** | **Всего по муниципальному району** |
| улучшилось | 50,0 | **24,0** |
| скорее улучшилось |  |  |
| осталось без изменений | 25,0 | **32,0** |
| скорее ухудшилось |  | **4,0** |
| ухудшилось | 25,0 | **12,0** |
| не получал данную услугу ранее |  | **28,0** |
| затрудняюсь ответить |  |  |

**5. Количество обращений заявителя в орган местного самоуправления за получением одной муниципальной услуги**

Информация о количестве обращений заявителя в орган местного самоуправления за получением одной муниципальной услуги представлена в таблице 7.

Таблица 7 – Количество обращений заявителя в орган местного самоуправления за получением одной муниципальной услуги, (раз)

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Количество обращений в орган власти за получением услуги** | **5** | **Всего по муниципальному району** |
| минимальное значение | 1 | **1,0** |
| среднее значение | 1 | **2,3** |
| модальное значение[[9]](#footnote-9) | 1 | **1,0** |
| максимальное значение | 1 | **8,0** |

**6.  Количество обращений заявителя в различные инстанции и учреждения для получения одной муниципальной услуги**

Среднее фактическое количество обращений заявителей в различные инстанции и учреждения для получения муниципальной услуги, выявленное в ходе мониторинга, составило 2 (табл.8).

Таблица 8 – Количество обращений в различные инстанции и учреждения для получения данной государственной (муниципальной) услуги, (раз)

| **Количество обращений в различные инстанции и учреждения** | **5** | **По муниципальному району** |
| --- | --- | --- |
| минимальное значение | 0,0 | 0,0 |
| среднее значение | 0,3 | 2,0 |
| модальное значение | 0,0 | 0,0 |
| максимальное значение | 1,0 | 9,0 |

В большинстве случаев для получения услуги респондентам в Баганском районе не приходилось обращаться в различные инстанции (модальное значение – 0).

Максимальное количество обращений зафиксировано при предоставлении различных мер социальной поддержки - 9 инстанций.

**7. Количество документов, предоставляемых заявителем в орган местного самоуправления для получения одной муниципальной услуги**

В ходе мониторинга оценивалось, какое количество документов необходимо было предоставить заявителям, чтобы получить интересующую услугу.

Информация о количестве документов, предоставляемых заявителем для получения одной муниципальной услуги, представлена в таблице 9.

Таблица 9 – Количество документов, предоставляемых заявителем в орган местного самоуправления для получения одной муниципальной услуги, (шт.)

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Количество документов** | **5** | **По муниципальному району** |
| минимальное значение | 0,0 | 0,0 |
| среднее значение | 0,3 | 6,4 |
| модальное значение | 0,0 | 0,0 |
| максимальное значение | 1,0 | 50,0 |

Наибольшая группа респондентов отметила, что в рамках получения услуг на базе органа местного самоуправления им не приходилось предоставлять документы. Среднее значение в целом по муниципальному району составило – 6,4.

Максимальное количество документов отмечено в ходе проведения мониторинга при предоставлении мер социальной поддержки - 50 документов. Кроме того, по услуге «Предоставление жилых помещений для детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей, лиц из числа детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей, муниципального специализированного жилищного фонда» заявитель представил 25 документов.

**8. Уровень временных издержек заявителей**

***8.1. Временные затраты (в целом) на предоставление услуг***

В среднем срок предоставления муниципальных услуг в Баганском районе составляет 150,8 дней (табл. 10).

Таблица 10 – Срок предоставления услуги (в целом), (дней)

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Временные затраты (в целом) на предоставление услуг** | **5** | **По муниципальному району** |
| минимальное значение | 0,0 | **0,0** |
| среднее значение | 0,5 | **150,8** |
| модальное значение | 0,0 | **1,0** |
| максимальное значение | 1,0 | **1825,0** |

Максимальное значение по данному показателю достигало 1825 дней по услуге «Принятие на учет граждан в качестве нуждающихся в жилых помещениях». Кроме того, стоит отметить максимальный срок предоставления 1000 дней по услуге «Заключение договоров передачи гражданами приватизированных жилых помещений в муниципальную собственность».

Только 44% респондентов отметили, что их устраивает срок предоставления услуги, скорее устраивает - 24% опрошенных. Не устраивает срок предоставления услуги - 24% заявителей и скорее не устраивает - 8% заявителей.

***8.2. Временные затраты на ожидание в очереди на подачу документов***

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» по муниципальному району составило 41,5 мин., т.е. требование Указа №601 не выполнено (табл. 11).

Таблица 11 ‑ Временные затраты на ожидание в очереди на подачу документов, (мин.)

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Время, затраченное на ожидание в очереди для подачи документов** | **5** | **По муниципальному району** |
| нормативное | 15 | **15** |
| минимальное значение | 0 | **0,0** |
| среднее значение | 0 | **41,5** |
| модальное значение | 0 | **0,0** |
| максимальное значение | 0 | **300,0** |

В то же время, чаще всего заявителям не приходится ждать в очереди вообще (модальное значение времени ожидания 0 минут).

Максимальное время ожидания (300 минут) отмечено в ходе мониторинга при получении мер социальной поддержки.

***8.3. Временные затраты на ожидание в очереди для получения результата услуги***

Временные затраты на ожидание в очереди для получения результата услуги не соответствуют нормативно установленным значениям (табл. 12).

Таблица 12 ‑ Временные затраты на ожидание в очереди на получение результата услуги, (мин.)

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Время, затраченное на ожидание в очереди для получения результата услуги** | **5** | **По муниципальному району** |
| нормативное значение | 15 | **15** |
| минимальное значение | 0 | **0,0** |
| среднее значение | 0 | **20,2** |
| модальное значение | 0 | **0,0** |
| максимальное значение | 0 | **300,0** |

В среднем по всем муниципальным услугам Баганского района, которые попали в мониторинг, среднее время ожидания в очереди для получения результата услуги составило 20 минут, что не соответствует нормативно установленным значениям.

Максимальное время ожидания в очереди для получения результата услуги (300 минут) отмечено в ходе мониторинга при получении мер социальной поддержки.

**9. Уровень финансовых издержек заявителей при получении муниципальных услуг**

По результатам опроса отмечено, что заявители в среднем потратили 1 318,8 рублей в целом по всем муниципальным услугам Баганского района, которые попали в мониторинг, чаще всего (модальное значение), заявителям услуги были предоставлены бесплатно (табл. 13).

Таблица 13 ‑ Официальные расходы заявителей на получение муниципальных услуг, (руб.)

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Сумма официальных расходов на получение данной услуги** | **5** | **По муниципальному району** |
| нормативное значение | 0 |  |
| минимальное значение | 0 | **0,0** |
| среднее значение | 0 | **1 318,8** |
| модальное значение | 0 | **0,0** |
| максимальное значение | 0 | **15 000,0** |

Максимальное значение данного показателя достигало 15 000 руб. по услуге «Предоставление жилых помещений для детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей, лиц из числа детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей, муниципального специализированного жилищного фонда».

**10. Уровень востребованности услуг посредников при получении государственных и муниципальных услуг**

8% заявителей отметили, что пользовались услугами посредников. Факт привлечения посредников зафиксирован по следующим услугам:

* Заключение договоров передачи гражданами приватизированных жилых помещений в муниципальную собственность;
* Различные меры социальной поддержки.

В качестве причин привлечения посредников заявители указали:

* Для обеспечения более качественного и оперативного оформления документов (50%).
* Другое: *«БТИ и суд обязательно»* (50%).

Стоит отметить, что, возможно говоря об обращении к посредникам, один респондент имел в виду обращение в БТИ и судебные органы власти.

Финансовые затраты на услуги посредников представлены в таблице 14.

Таблица 14 – Финансовые затраты заявителей на услуги посредников, (руб.)

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Затраты на услуги посредников** | **5** | **По муниципальному району** |
| минимальное значение | 0 | **500,0** |
| среднее значение | 0 | **2 750,0** |
| модальное значение | 0 | **500,0** |
| максимальное значение | 0 | **5 000,0** |

**11. Уровень коррупциогенности муниципальных услуг**

Случаев мотивации чиновников в целях ускорения (упрощения) порядка получения муниципальных услуг выявлено не было.

**12. Трудности при получении муниципальных услуг**

Только 20% опрошенных указали, что у них возникли затруднения при получении рассматриваемых муниципальных услуг.

В качестве основных причин затруднений респонденты назвали следующие:

* Требование избыточных документов, сведений (40%).
* Необоснованный отказ в приеме документов, в предоставлении услуги (40%).
* Ошибки в конечном результате предоставления услуги (60%).
* Хождение по многим кабинетам, учреждениям (20%).
* Дороговизна услуг (пошлин, платежей) (20%).
* Неудобный режим работы органа власти (80%).
* Большие очереди (40%).
* Отсутствие в органе власти необходимой информации об услугах (формы заявлений, порядок предоставления, информации о действующих налогах и сборах и др.) (40%).
* Недостаточный профессиональный уровень сотрудников органа власти (100%).
* Отсутствие наглядной информации о порядке получения услуг (на стендах, на официальном сайте органа власти и т.д.) (60%).
* Недостаточный профессиональный уровень сотрудников органа власти (80%).
* Низкая культура сотрудников органа власти (20%).
* Отсутствие возможности получить консультацию или справочную информацию в органе власти (80%).
* Избирательное отношение к заявителям («одни заявители важнее других») (20%).
* Другое: *«не хотят работать»* (20%).

**13. Наибольшее значение при получении услуг в будущем**

Заявители указали, что при получении услуг в будущем наибольшее значение для них будет иметь следующие параметры (табл. 15).

| **Параметр, имеющий значение при получении услуги** | **Важность, %** |
| --- | --- |
| Вежливость и профессионализм сотрудников органа власти. | 88,0 |
| Получение информации о стадии рассмотрения обращения. | 80,0 |
| Сокращение количества обращений в орган власти и иные учреждения. | 68,0 |
| Улучшение условий ведения приема посетителей. | 64,0 |
| Сокращение числа требуемых документов. |
| Доступность информации о порядке предоставления услуги, необходимых форм. |
| Сокращение срока предоставления услуги. | 60,0 |
| Удобство графика работы органа власти. |
| Улучшение территориальной доступности органа власти. | 56,0 |
| Упрощение заполнения запросов, официальных бланков. | 48,0 |
| Сокращение времени ожидания в очереди (отсутствие очередей). | 44,0 |
| Уменьшение стоимости услуги. | 28,0 |
| Другое, в т. ч.: | 12,0 |
| *положительный результат обращения* | 8 |
| *все устраивает* | 4 |

ПРИЛОЖЕНИЕ Р  
РЕЗУЛЬТАТЫ ВНЕШНЕГО МОНИТОРИНГА КАЧЕСТВА И ДОСТУПНОСТИ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ МУНИЦИПАЛЬНЫХ УСЛУГ В БАРАБИНСКОМ РАЙОНЕ

|  |  |
| --- | --- |
| **Общее количество опрошенных:** | 25 |

В соответствии с Описанием объекта закупки в период с 19.10.2015 по 17.12.2015 был проведен внешний мониторинг качества и доступности предоставления муниципальных услуг на базе органов местного самоуправления муниципальных образований Новосибирской области.

Исследование информации проводилось методом телефонного опроса получателей муниципальных услуг.

Муниципальные услуги, которые попали в ходе проведения опроса получателей услуг Барабинского района в мониторинг, представлены в таблице 1.

Таблица 1 – Муниципальные услуги, попавшие в мониторинг

| **№**  **п/п** | **Наименование услуги** | **Количество респондентов** | **Доля от количества респондентов** |
| --- | --- | --- | --- |
|  | Предоставление разрешения на условно разрешенный вид использования земельного участка или объекта капитального строительства | 1 | 4% |
|  | Выдача разрешений на проведение земляных работ | 1 | 4% |
|  | Предоставление информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению | 3 | 12% |
|  | Различные меры социальной поддержки[[10]](#footnote-10) | 13 | 44% |
|  | Предоставление земельных участков в безвозмездное пользование | 2 | 8% |
|  | Предоставление информации об организации общедоступного и бесплатного дошкольного, начального общего, основного общего, среднего общего образования, а также дополнительного образования детей в образовательных организациях | 1 | 4% |
|  | Принятие на учет граждан в качестве нуждающихся в жилых помещениях | 1 | 4% |
|  | Оформление и выдача микропроцессорной пластиковой карты «Социальная карта» | 1 | 4% |
|  | Предоставление земельных участков гражданам для индивидуального жилищного строительства, ведения личного подсобного хозяйства в границах населенного пункта, садоводства, дачного хозяйства, гражданам и крестьянским (фермерским) хозяйствам для осуществления крестьянским (фермерским) хозяйством его деятельности без проведения торгов | 1 | 4% |
|  | Выдача разрешений на ввод объектов капитального строительства в эксплуатацию | 1 | 4% |
| **Итоговое значение показателя** | | **25** | **100,0%** |

По согласованию с Заказчиком, анализ проведен в разрезе показателей в целом по муниципальному району, а также в разрезе услуг, по которым проведен опрос 3-х и более респондентов.

Услугой, по которой проведен опрос 3-х и более респондентов является «Предоставление информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению».

В ходе исследования определено, что 76% респондентов (от общего количества опрошенных по всем услугам) получили положительное решение по результатам рассмотрения обращения за муниципальной услугой.

**1. Оценка уровня доступности муниципальных услуг**

Среднее значение уровня доступности в целом по Барабинскому району составило 3,98 балла по пятибалльной шкале. Это ниже, чем значение аналогичного показателя, зафиксированного в ходе мониторинга в 2014 году (4,38 балла) (табл.2).

Таблица 2 – Уровень доступности муниципальных услуг, (баллы)

| **Подкритерий доступности услуг** | **5** | **Среднее значение по муниципальному району** |
| --- | --- | --- |
| Доступность информации о порядке предоставления услуги | 3,67 | 3,72 |
| Полнота и понятность предоставленной информации | 4,33 | 4,00 |
| Удобство графика работы | 4,33 | 4,20 |
| Получение информации о стадии рассмотрения обращения | 5,00 | 4,00 |
| **Среднее значение** | **4,33** | **3,98** |

Здесь и далее применяется кодификация услуг, в соответствии с общим перечнем услуг, попавших в мониторинг:

*(5) Предоставление информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению.*

Меньше остальных заявители удовлетворены подкритерием «Доступность информации о порядке предоставления услуги» (3,72 балла).

**2. Оценка уровня качества муниципальных услуг**

Среднее значение уровня качества по муниципальным услугам составило 3,95 балла (табл. 3).

Таблица 3 – Уровень качества муниципальных услуг, (баллы)

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Подкритерий доступности услуг** | **5** | **Среднее значение по муниципальному району** |
| Вежливость сотрудников, предоставляющих услугу | 4,33 | 4,08 |
| Комфортность оказания услуги | 2,67 | 3,60 |
| Профессионализм сотрудников (точность и правильность заполнения документов сотрудниками) | 3,33 | 4,16 |
| **Среднее значение** | **3,44** | **3,95** |

Полученный показатель ниже, чем значение аналогичного показателя, зафиксированного в ходе мониторинга в 2014 году (4,69 баллов).

**3. Уровень удовлетворенности заявителей качеством предоставления муниципальных услуг**

Уровень удовлетворенности заявителей качеством предоставления муниципальных услуг был рассчитан как доля респондентов, оценивающих качество предоставления муниципальных услуг как «очень хорошо» и «скорее хорошо» от общего количества опрошенных[[11]](#footnote-11).

Уровень удовлетворенности заявителей качеством предоставления муниципальных услуг в Барабинском районе составил 68%.

Ниже в таблице 4 представлен уровень удовлетворенности заявителей качеством предоставления муниципальных услуг в Барабинском районе.

Таблица 4 – Уровень удовлетворенности заявителей качеством предоставления муниципальных услуг, (%)

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Доля выбравших каждый вариант ответа на вопрос: «Как Вы оцениваете качество предоставления данной услуги?»** | **5** | **Среднее значение по муниципальному району** |
| очень хорошо | 33,3 | **28,0** |
| скорее хорошо | 33,3 | **40,0** |
| скорее плохо | 33,3 | **16,0** |
| очень плохо |  | **4,0** |
| затрудняюсь ответить |  | **12,0** |

На вопрос «Устраивают ли вас условия ведения приема посетителей в органах власти?» положительно ответили только 52% заявителей, это ниже, чем при мониторинге в 2014 году (61,8% опрошенных).

Еще 24% респондентов указали, что условия приема их скорее устраивают. Не устраивают условия приема 12% заявителей и скорее не устраивают - 12% заявителей.

**4. Динамика уровня качества и доступности муниципальных услуг**

И уровень качества, и уровень доступности муниципальных услуг в Барабинском районе снизился по сравнению с результатами 2014 года (табл.5).

Таблица 5 – Динамика уровня качества и доступности муниципальных услуг, (баллы)

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  | **2014 год** | **2015 год** | **Динамика** |
| **Уровень качества** | 4,69 | 3,95 | **-0,74** |
| **Уровень доступности** | 4,38 | 3,98 | **-0,40** |

Большая часть респондентов, получавших соответствующую услугу ранее, полагает, что качество не изменилось (табл.6).

Таблица 6 – Мнения респондентов об улучшении качества предоставления муниципальных услуг, (%)

| **Доля выбравших каждый вариант ответа на вопрос: «Если у вас был опыт получения данной услуги ранее, улучшилось ли качество ее предоставления?»** | **5** | **Всего по муниципальному району** |
| --- | --- | --- |
| улучшилось | 33,3 | **24,0** |
| скорее улучшилось |  |  |
| осталось без изменений | 33,3 | **32,0** |
| скорее ухудшилось |  |  |
| ухудшилось |  |  |
| не получал данную услугу ранее | 33,3 | **44,0** |
| затрудняюсь ответить |  |  |

**5. Количество обращений заявителя в орган местного самоуправления за получением одной муниципальной услуги**

Информация о количестве обращений заявителя в орган местного самоуправления за получением одной муниципальной услуги представлена в таблице 7.

Таблица 7 – Количество обращений заявителя в орган местного самоуправления за получением одной муниципальной услуги, (раз)

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Количество обращений в орган власти за получением услуги** | **5** | **Всего по муниципальному району** |
| минимальное значение | 1,0 | **1,0** |
| среднее значение | 2,3 | **4,0** |
| модальное значение[[12]](#footnote-12) | 3,0 | **1,0** |
| максимальное значение | 3,0 | **30,0** |

**6.  Количество обращений заявителя в различные инстанции и учреждения для получения одной муниципальной услуги**

Среднее фактическое количество обращений заявителей в различные инстанции и учреждения для получения муниципальной услуги, выявленное в ходе мониторинга, составило 1,5 (табл.8).

Таблица 8 – Количество обращений в различные инстанции и учреждения для получения данной государственной (муниципальной) услуги, (раз)

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Количество обращений в различные инстанции и учреждения** | **5** | **По муниципальному району** |
| минимальное значение | 0,0 | **0,0** |
| среднее значение | 1,0 | **1,5** |
| модальное значение | 0,0 | **0,0** |
| максимальное значение | 3,0 | **12,0** |

В большинстве случаев для получения услуги респондентам в Барабинском районе не приходилось обращаться в различные инстанции (модальное значение – 0).

Максимальное количество обращений зафиксировано по услуге «Предоставление земельных участков в безвозмездное пользование» - 12 инстанций.

**7. Количество документов, предоставляемых заявителем в орган местного самоуправления для получения одной муниципальной услуги**

В ходе мониторинга оценивалось, какое количество документов необходимо было предоставить заявителям, чтобы получить интересующую услугу.

Информация о количестве документов, предоставляемых заявителем для получения одной муниципальной услуги, представлена в таблице 9.

Таблица 9 – Количество документов, предоставляемых заявителем в орган местного самоуправления для получения одной муниципальной услуги, (шт.)

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Количество документов** | **5** | **По муниципальному району** |
| минимальное значение | 1,0 | **0,0** |
| среднее значение | 1,3 | **4,1** |
| модальное значение | 1,0 | **1,0** |
| максимальное значение | 2,0 | **15,0** |

Наибольшая группа респондентов отметила, что в рамках получения услуг на базе органа местного самоуправления им необходимо было предоставить 1 документ. Среднее значение в целом по муниципальному району составило – 4,1.

Максимальное количество документов (15 документов) отмечено при опросе по услугам «Предоставление земельных участков в безвозмездное пользование» и «Принятие на учет граждан в качестве нуждающихся в жилых помещениях».

**8. Уровень временных издержек заявителей**

***8.1. Временные затраты (в целом) на предоставление услуг***

В среднем срок предоставления муниципальных услуг в Барабинском районе составляет 68,2 дня, но чаще всего получение услуги занимало 1 день (табл. 10).

Таблица 10 – Срок предоставления услуги (в целом), (дней)

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Временные затраты (в целом) на предоставление услуг** | **5** | **По муниципальному району** |
| минимальное значение | 1,0 | **0,0** |
| среднее значение | 5,0 | **68,2** |
| модальное значение | 7,0 | **1,0** |
| максимальное значение | 7,0 | **400,0** |

Максимальное значение по данному показателю достигало 400 дней по услуге «Предоставление земельных участков гражданам для индивидуального жилищного строительства, ведения личного подсобного хозяйства в границах населенного пункта, садоводства, дачного хозяйства, гражданам и крестьянским (фермерским) хозяйствам для осуществления крестьянским (фермерским) хозяйством его деятельности без проведения торгов». Кроме того, стоит отметить максимальный срок предоставления (365 дней) по услугам «Предоставление земельных участков в безвозмездное пользование» и «Принятие на учет граждан в качестве нуждающихся в жилых помещениях».

Только 36% респондентов отметили, что их устраивает срок предоставления услуги, скорее устраивает - 28% опрошенных. Не устраивает срок предоставления услуги - 16% заявителей и скорее не устраивает - 12% заявителей. Затруднились с ответом - 8%.

***8.2. Временные затраты на ожидание в очереди на подачу документов***

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» по муниципальному району составило 20,8 мин., т.е. требование Указа №601 не выполнено (табл.11).

Таблица 11 ‑ Временные затраты на ожидание в очереди на подачу документов, (мин.)

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Время, затраченное на ожидание в очереди для подачи документов** | **5** | **По муниципальному району** |
| нормативное | 15 | **15** |
| минимальное значение | 0,0 | **0,0** |
| среднее значение | 5,0 | **20,8** |
| модальное значение | 0,0 | **0,0** |
| максимальное значение | 15,0 | **120,0** |

В то же время, чаще всего заявителям не приходится ждать в очереди вообще (модальное значение времени ожидания 0 минут).

Максимальное время ожидания в очереди на подачу документов (120 минут) отмечено при предоставлении различных мер социальной поддержки.

***8.3. Временные затраты на ожидание в очереди для получения результата услуги***

Временные затраты на ожидание в очереди для получения результата услуги не соответствуют нормативно установленным значениям (табл. 12).

Таблица 12 ‑ Временные затраты на ожидание в очереди на получение результата услуги, (мин.)

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Время, затраченное на ожидание в очереди для получения результата услуги** | **5** | **По муниципальному району** |
| нормативное значение | 15 | **15** |
| минимальное значение | 0,0 | **0,0** |
| среднее значение | 3,3 | **8,2** |
| модальное значение | 0,0 | **0,0** |
| максимальное значение | 10,0 | **60,0** |

В среднем по всем муниципальным услугам Барабинского района, которые попали в мониторинг, среднее время ожидания в очереди для получения результата услуги составило 8,2 минут, что соответствует нормативно установленным значениям.

Максимальное время ожидания в очереди для получения результата услуги (60 минут) отмечено при предоставлении различных мер социальной поддержки.

**9. Уровень финансовых издержек заявителей при получении муниципальных услуг**

По результатам опроса отмечено, что заявители в среднем потратили 1 509,5 рублей в целом по всем муниципальным услугам Барабинского района, которые попали в мониторинг, чаще всего (модальное значение), заявителям услуги были предоставлены бесплатно (табл. 13).

Таблица 13 ‑ Официальные расходы заявителей на получение муниципальных услуг, (руб.)

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Сумма официальных расходов на получение данной услуги** | **5** | **По муниципальному району** |
| нормативное значение | 0 |  |
| минимальное значение | 0,0 | **0,0** |
| среднее значение | 7,7 | **1 509,5** |
| модальное значение | 0,0 | **0,0** |
| максимальное значение | 13,0 | **20 000,0** |

Максимальное значение данного показателя достигало 20 000 руб. по услуге «Предоставление земельных участков гражданам для индивидуального жилищного строительства, ведения личного подсобного хозяйства в границах населенного пункта, садоводства, дачного хозяйства, гражданам и крестьянским (фермерским) хозяйствам для осуществления крестьянским (фермерским) хозяйством его деятельности без проведения торгов». А также по услуге «Предоставление земельных участков в безвозмездное пользование» - 15 000 руб.

**10. Уровень востребованности услуг посредников при получении государственных и муниципальных услуг**

8% заявителей отметили, что пользовались услугами посредников. Факт привлечения посредников зафиксирован по следующим услугам:

* выдача разрешений на проведение земляных работ;
* различные меры социальной поддержки.

В качестве причин привлечения посредников заявители указали:

* из-за сложности получения отдельных документов (50%).

Стоит отметить, что, говоря об обращении к посредникам, один респондент имел в виду обращение в МФЦ, поскольку одна из мер социальной поддержки предоставляется только там.

Финансовые затраты на услуги посредников представлены в табл. 14.

Таблица 14 – Финансовые затраты заявителей на услуги посредников, (руб.)

| **Затраты на услуги посредников** | **5** | **По муниципальному району** |
| --- | --- | --- |
| минимальное значение | 0 | **0,0** |
| среднее значение | 0 | **5 000,0** |
| модальное значение | 0 | **0,0** |
| максимальное значение | 0 | **10 000,0** |

**11. Уровень коррупциогенности муниципальных услуг**

Случаев мотивации чиновников в целях ускорения (упрощения) порядка получения муниципальных услуг выявлено не было.

**12. Трудности при получении муниципальных услуг**

Только 12% опрошенных указали, что у них возникли затруднения при получении рассматриваемых муниципальных услуг.

В качестве основных причин затруднений респонденты назвали следующие:

* Требование избыточных документов, сведений (66,7%).
* Необоснованный отказ в приеме документов, в предоставлении услуги (33,3%).
* Хождение по многим кабинетам, учреждениям (66,7%).
* Низкая культура сотрудников органа власти (33,3%).
* Отсутствие возможности получить консультацию или справочную информацию в органе власти (33,3%).
* Избирательное отношение к заявителям («одни заявители важнее других») (33,3%).

**13. Наибольшее значение при получении услуг в будущем**

Заявители указали, что при получении услуг в будущем наибольшее значение для них будут иметь следующие параметры:

| **Параметр, имеющий значение при получении услуги** | **Важность, %** |
| --- | --- |
| Вежливость и профессионализм сотрудников органа власти. | 80,0 |
| Получение информации о стадии рассмотрения обращения. | 72,0 |
| Сокращение времени ожидания в очереди (отсутствие очередей). | 64,0 |
| Улучшение условий ведения приема посетителей. |
| Доступность информации о порядке предоставления услуги, необходимых форм. |
| Улучшение территориальной доступности органа власти. |
| Сокращение срока предоставления услуги. | 60,0 |
| Сокращение числа требуемых документов. | 52,0 |
| Сокращение количества обращений в орган власти и иные учреждения. |
| Упрощение заполнения запросов, официальных бланков. |
| Уменьшение стоимости услуги. | 44,0 |
| Удобство графика работы органа власти. | 40,0 |
| Другое, в т.ч.: | 16,0 |
| *каждый год предоставляю справки, хотелось бы, чтоб такую информацию подавали через ЗАГС* | 4,0 |
| *возможность отслеживать услугу через интернет, например, очередь на получение субсидий и список необходимых документов для получения услуги* | 4,0 |
| *все устроило* | 4,0 |
| *Администрация заботилась о людях* | 4,0 |

ПРИЛОЖЕНИЕ С  
РЕЗУЛЬТАТЫ ВНЕШНЕГО МОНИТОРИНГА КАЧЕСТВА И ДОСТУПНОСТИ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ МУНИЦИПАЛЬНЫХ УСЛУГ В БОЛОТНИНСКОМ РАЙОНЕ

|  |  |
| --- | --- |
| **Общее количество опрошенных** | 25 |

В период с 19.10.2015 по 17.12.2015 был проведен внешний мониторинг качества и доступности предоставления муниципальных услуг на базе органов местного самоуправления муниципальных образований Новосибирской области. Исследование проводилось методом телефонного опроса получателей муниципальных услуг.

Муниципальные услуги, которые попали в мониторинг в ходе опроса получателей услуг Болотнинского района, представлены в таблице 1.

Таблица 1 – Муниципальные услуги, попавшие в мониторинг

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **№**  **п/п** | **Наименование услуги** | **Кол-во респондентов** | **Доля в общем кол-ве, %** |
|  | Предоставление разрешения на условно разрешенный вид использования земельного участка или объекта капитального строительства | 1 | 4% |
|  | Выдача разрешений на проведение земляных работ | 2 | 8% |
|  | Предоставление информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению | 7 | 28% |
|  | Предоставление земельных участков в собственность бесплатно | 2 | 8% |
|  | Различные меры социальной поддержки[[13]](#footnote-13) | 9 | 36% |
|  | Заключение договоров передачи гражданами приватизированных жилых помещений в муниципальную собственность | 3 | 12% |
|  | Признание граждан малоимущими в целях принятия на учет в качестве нуждающихся в жилых помещениях | 1 | 4% |
| **Итоговое значение показателя** | | **25** | **100,0%** |

По согласованию с Заказчиком анализ проведен в разрезе показателей в целом по муниципальному району, а также по отдельным услугам, количество респондентов по которым составило 3 и более человек. По Болотнинскому району такой анализ проведен в отношении услуг «Предоставление информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению» и «Заключение договоров бесплатной передачи в собственность граждан занимаемого ими жилого помещения в муниципальном жилищном фонде».

96% респондентов получили положительное решение по результатам рассмотрения обращения за муниципальной услугой, 4% - отказ.

**1. Оценка доступности услуг**

Среднее значение уровня доступности по муниципальным услугам составило 4,21 балла по пятибалльной шкале, что можно оценить как «хорошо» (табл. 2).

Таблица 2 – Уровень доступности муниципальных услуг

| **Подкритерий доступности услуг** | **(5)** | **(11)** | **Среднее значение** |
| --- | --- | --- | --- |
| Доступность информации о порядке предоставления услуги | 4,00 | 4,00 | **3,92** |
| Полнота и понятность предоставленной информации | 4,43 | 4,67 | **4,32** |
| Удобство графика работы | 4,00 | 4,00 | **4,32** |
| Получение информации о стадии рассмотрения обращения | 4,29 | 4,67 | **4,28** |
| **Среднее значение** | **4,18** | **4,33** | **4,21** |

Здесь и далее для кодировки используется сквозная нумерация муниципальных услуг в общем перечне:

(5) - *Предоставление информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению*

*(11) - Заключение договоров передачи гражданами приватизированных жилых помещений в муниципальную собственность*

**2. Оценка уровня качества услуг**

Среднее значение уровня качества по муниципальным услугам составило 4,31 балла, что можно оценить как «хорошо» (табл. 3).

Таблица 3 – Уровень качества муниципальных услуг

| **Подкритерий качества услуг** | **(5)** | **(11)** | **Среднее значение** |
| --- | --- | --- | --- |
| Вежливость сотрудников, предоставляющих услугу | 4,71 | 5,00 | **4,60** |
| Комфортность оказания услуги | 3,71 | 3,00 | **3,92** |
| Качество оказания услуги (точность и правильность заполнения документов сотрудниками) | 4,43 | 4,67 | **4,40** |
| **Среднее значение** | **4,29** | **4,22** | **4,31** |

**3. Уровень удовлетворенности заявителей  
качеством предоставления муниципальных услуг**

Уровень удовлетворенности заявителей качеством предоставления муниципальных услуг был рассчитан как доля респондентов, оценивающих качество предоставления муниципальных услуг как «очень хорошо» и «скорее хорошо» от общего количества опрошенных[[14]](#footnote-14). Уровень удовлетворенности заявителей качеством предоставления муниципальных услуг в Болотнинском районе составил 92%.

Ниже в таблице 4 представлен уровень удовлетворенности заявителей качеством предоставления муниципальных услуг в Болотнинском районе.

Таблица 4 – Уровень удовлетворенности заявителей качеством предоставления муниципальных услуг, (%)

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Доля выбравших каждый вариант ответа на вопрос: «Как Вы оцениваете качество предоставления данной услуги?»** | **(5)** | **(11)** | **Всего по муниципальному району** |
| очень хорошо | 28,6 | 33,3 | **32,0** |
| скорее хорошо | 71,4 | 66,7 | **60,0** |
| скорее плохо |  |  |  |
| очень плохо |  |  | **4,0** |
| затрудняюсь ответить |  |  | **4,0** |

На вопрос «Устраивают ли вас условия ведения приема посетителей в органах власти?» однозначно утвердительно ответили 64% заявителей. Это больше чем в 2014 году (32,5% опрошенных). Еще 32% респондентов указали, что условия приема их скорее устраивают (в 2014 году - 30%). Недовольны условиями приема 4% респондентов (в 2014 году недовольных было 7,5%).

**4. Динамика уровня качества и доступности муниципальных услуг**

И уровень качества, и уровень доступности муниципальных услуг в Болотнинском районе повысился по сравнению с результатами 2014 года (табл. 5).

Таблица 5 **–** Динамика уровня качества и доступности услуг, (баллы)

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  | **2014 год** | **2015 год** | **Динамика** |
| **Уровень качества** | 3,69 | 4,31 | **+0,62** |
| **Уровень доступности** | 3,58 | 4,21 | **+0,63** |

40% респондентов, получавших соответствующую услугу ранее, полагает, что качество ее предоставления осталось без изменений и 28% респондентов отметили, что качество улучшилось, ухудшение качества услуги не отмечено (табл. 6).

Таблица 6 –Мнение респондентов об улучшении качества предоставления муниципальных услуг, (%)

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Доля выбравших каждый вариант ответа на вопрос: «Если у вас был опыт получения данной услуги ранее, улучшилось ли качество ее предоставления?»** | **(5)** | **(11)** | **Всего** |
| Улучшилось | 28,6 |  | **28,0** |
| Скорее улучшилось |  |  |  |
| Осталось без изменений | 57,1 | 33,3 | **40,0** |
| Скорее ухудшилось |  |  |  |
| Ухудшилось |  |  |  |
| Не получал данную услугу ранее | 14,3 | 66,7 | **32,0** |
| Затрудняюсь ответить |  |  |  |

**5. Количество обращений заявителя в орган местного самоуправления за получением одной муниципальной услуги**

В среднем за получением одной услуги респондентам приходилось обращаться в орган местного самоуправления 1,8 раза (табл. 7).

Таблица 7 **–** Количество обращений заявителя в орган местного самоуправления за получением одной муниципальной услуги, (раз)

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Количество обращений в орган власти за получением услуги** | **(5)** | **(11)** | **Всего по муниципальному району** |
| минимальное значение | 1,0 | 2,0 | **1,0** |
| среднее значение | 1,0 | 3,0 | **1,8** |
| модальное значение[[15]](#footnote-15) | 1,0 | 2,0 | **1,0** |
| максимальное значение | 1,0 | 4,0 | **4,0** |

Чаще всего (модальное значение) – не более 1 раза, максимальное количество обращений (4 раза) отметил респондент, обращавшийся за получением одной из мер социальной поддержки, а также отмечено по услуге «Заключение договоров передачи гражданами приватизированных жилых помещений в муниципальную собственность».

**6.  Количество обращений заявителя в различные инстанции и учреждения для получения одной муниципальной услуги**

Среднее фактическое количество обращений заявителей в различные инстанции и учреждения для получения муниципальной услуги, выявленное в ходе мониторинга, составило 1 (одно учреждение) (табл.8).

Таблица 8 – Количество обращений в различные инстанции и учреждения для получения данной государственной (муниципальной) услуги, (раз)

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Количество обращений в различные инстанции и учреждения** | **(5)** | **(11)** | **Всего по муниципальному району** |
| минимальное значение | 0,0 | 0,0 | **0,0** |
| среднее значение | 0,4 | 1,7 | **1,0** |
| модальное значение | 0,0 | 0,0 | **0,0** |
| максимальное значение | 2,0 | 4,0 | **4,0** |

Максимальное количество инстанций (4) отмечено по услуге «Заключение договоров передачи гражданами приватизированных жилых помещений в муниципальную собственность» и при получении одной из мер социальной поддержки.

**7. Количество документов, предоставляемых заявителем в орган местного самоуправления для получения одной муниципальной услуги**

В ходе мониторинга оценивалось, какое количество документов необходимо было предоставить заявителям, чтобы получить интересующую услугу (табл.9).

Таблица 9 – Количество документов, предоставляемых заявителем в орган местного самоуправления для получения одной муниципальной услуги, (шт.)

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Количество документов** | **(5)** | **(11)** | **Всего по муниципальному району** |
| минимальное значение | 0,0 | 4,0 | **0,0** |
| среднее значение | 1,4 | 6,7 | **3,3** |
| модальное значение | 0,0 | 4,0 | **4,0** |
| максимальное значение | 4,0 | 12,0 | **12,0** |

В среднем респонденты указывали, что для получения услуги достаточно 4 документа. Максимальное количество документов (12) отмечено респондентом при получении услуги «Заключение договоров бесплатной передачи в собственность граждан занимаемого ими жилого помещения в муниципальном жилищном фонде».

**8. Уровень временных издержек заявителей**

***8.1. Временные затраты (в целом) на предоставление услуг***

В среднем срок предоставления муниципальных услуг в Болотнинском районе составляет 32,8 дня (табл. 10).

Таблица 10 – Срок предоставления услуги (в целом), (дней)

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Временные затраты (в целом) на предоставление услуг** | **(5)** | **(11)** | **Всего по муниципальному району** |
| минимальное значение | 0,0 | 20,0 | **0,0** |
| среднее значение | 2,4 | 160,0 | **32,8** |
| модальное значение | 1,0 | 20,0 | **1,0** |
| максимальное значение | 7,0 | 370,0 | **370,0** |

Чаще всего получение услуги занимало 1 день. Максимальные временные затраты (370 дней) отмечены по услуге «Заключение договоров бесплатной передачи в собственность граждан занимаемого ими жилого помещения в муниципальном жилищном фонде».

56% респондентов отметили, что их устраивает срок предоставления услуги, скорее устраивает – 28 % опрошенных, 8% заявителей указали, что срок предоставления услуги их «скорее не устраивает». Ещё 8% указали, что срок их не устраивает категорически.

***8.2. Временные затраты на ожидание в очереди на подачу документов***

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» по Болотнинскому району составило 23,8 минут, т.е. требование Указа №601 не выполнено (табл. 11).

Таблица 11 ‑ Временные затраты на ожидание в очереди на подачу документов, (мин.)

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Время, затраченное на ожидание в очереди для подачи документов** | **(5)** | **(11)** | **Всего по муниципальному району** |
| минимальное значение | 0,0 | 0,0 | **0,0** |
| среднее значение | 12,9 | 50,0 | **23,8** |
| модальное значение | 0,0 | 0,0 | **0,0** |
| максимальное значение | 30,0 | 120,0 | **120,0** |

В то же время, чаще всего заявителям не приходится ждать в очереди вообще (модальное значение времени ожидания 0 минут).

Максимальное время ожидания (120 минут) отмечено по услуге «Заключение договоров передачи гражданами приватизированных жилых помещений в муниципальную собственность», а также при получении отдельных мер социальной поддержки.

***8.3. Временные затраты на ожидание в очереди для получения результата услуги***

Временные затраты на ожидание в очереди для получения результата услуги в среднем составляют 7,8 минуты, что не превышает нормативно установленные значения (табл. 12). Максимальное время ожидания в очереди для получения результата услуги (120 минут) отмечено при обращении за мерами социальной поддержки.

Таблица 12 ‑ Временные затраты на ожидание в очереди на получение результата услуги, (мин.)

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Время, затраченное на ожидание в очереди для получения результата услуги** | **(5)** | **(11)** | **Всего по муниципальному району** |
| минимальное значение | 0,0 | 0,0 | **0,0** |
| среднее значение | 2,1 | 10,0 | **7,8** |
| модальное значение | 0,0 | 0,0 | **0,0** |
| максимальное значение | 10,0 | 30,0 | **120,0** |

**9. Уровень финансовых издержек заявителей при получении муниципальных услуг**

По результатам опроса отмечено, что заявители в среднем потратили 1 208,3 руб. для получения муниципальных услуг, чаще всего (модальное значение), заявителям услуги были предоставлены бесплатно (табл. 13).

Таблица 13 ‑ Официальные расходы заявителей на получение муниципальных услуг, (руб.)

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Сумма официальных расходов на получение данной услуги** | **(5)** | **(11)** | **Всего по муниципальному району** |
| минимальное значение | 0,0 | 1 000,0 | **0,0** |
| среднее значение | 0,0 | 9 666,7 | **1 208,3** |
| модальное значение | 0,0 | 1 000,0 | **0,0** |
| максимальное значение | 0,0 | 20 000,0 | **20 000,0** |

Максимальные расходы (20 000 руб.) зафиксированы по муниципальной услуге «Заключение договоров бесплатной передачи в собственность граждан занимаемого ими жилого помещения в муниципальном жилищном фонде».

**10. Уровень востребованности услуг посредников при получении государственных и муниципальных услуг**

Факт привлечения посредников в ходе проведения мониторинга не зафиксирован.

**11. Уровень коррупциогенности муниципальных услуг**

В ходе проведения мониторинга фактов мотивирования чиновников не выявлено.

**12. Трудности при получении муниципальных услуг**

12% респондентов указали, что у них возникали проблемы при получении услуг. В качестве основных причин затруднений респонденты назвали следующие:

* требование избыточных документов, сведений (66,7%);
* ошибки в конечном результате предоставления услуги (33,3%);
* сложность заполнения официальных форм (бланков) (33,3%);
* хождение по многим кабинетам, учреждениям (100,0%);
* неудобный режим работы органа власти (33,3%);
* большие очереди (66,7%);
* низкая культура сотрудников органа власти (33,3%);
* отсутствие возможности получить консультацию или справочную информацию в органе власти (66,7%).

**13. Наибольшее значение при получении услуг в будущем**

Заявители указали, что при получении услуг в будущем наибольшее значение для них будут иметь следующие параметры:

|  |  |
| --- | --- |
| **Параметр, имеющий значение при получении услуги** | **Важность, %** |
| Улучшение территориальной доступности органа власти. | 72,0 |
| Получение информации о стадии рассмотрения обращения. |
| Вежливость и профессионализм сотрудников органа власти. | 68,0 |
| Сокращение срока предоставления услуги. | 64,0 |
| Улучшение условий ведения приема посетителей. | 60,0 |
| Сокращение времени ожидания в очереди (отсутствие очередей). | 52,0 |
| Сокращение количества обращений в орган власти и иные учреждения. |
| Доступность информации о порядке предоставления услуги, необходимых форм. |
| Сокращение числа требуемых документов. | 48,0 |
| Упрощение заполнения запросов, официальных бланков. |
| Удобство графика работы органа власти. |
| Уменьшение стоимости услуги. | 24,0 |
| Другое, в т. ч.: | 8,0 |
| *все хорошо* | 4 |
| *затрудняюсь ответить* | 4 |

ПРИЛОЖЕНИЕ Т  
РЕЗУЛЬТАТЫ ВНЕШНЕГО МОНИТОРИНГА КАЧЕСТВА И ДОСТУПНОСТИ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ МУНИЦИПАЛЬНЫХ УСЛУГ В ВЕНГЕРОВСКОМ РАЙОНЕ

|  |  |
| --- | --- |
| **Общее количество опрошенных** | 25 |

В соответствии с Описанием объекта закупки в период с 19.10.2015 по 17.12.2015 был проведен внешний мониторинг качества и доступности предоставления муниципальных услуг на базе органов местного самоуправления муниципальных образований Новосибирской области.

Исследование информации проводилось методом телефонного опроса получателей муниципальных услуг.

Муниципальные услуги, которые попали в мониторинг в ходе опроса получателей услуг Венгеровского района, представлены в таблице 1.

Таблица 1 – Муниципальные услуги, попавшие в мониторинг

| **Наименование услуги** | **Кол-во респондентов** | **Доля в общем кол-ве, %** |
| --- | --- | --- |
| Предоставление сведений, содержащихся в информационной системе обеспечения градостроительной деятельности | 1,0 | 4,0 |
| Предоставление разрешения на условно разрешенный вид использования земельного участка или объекта капитального строительства | 1,0 | 4,0 |
| Выдача разрешений на проведение земляных работ | 1,0 | 4,0 |
| Принятие на учет граждан в качестве нуждающихся в жилых помещениях | 1,0 | 4,0 |
| Заключение договоров бесплатной передачи в собственность граждан занимаемого ими жилого помещения в муниципальном жилищном фонде | 1,0 | 4,0 |
| Предоставление информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению | 5,0 | 20,0 |
| Предоставление земельных участков в безвозмездное пользование | 1,0 | 4,0 |
| Прием заявлений, постановка на учет и направление для зачисления детей в образовательные организации, реализующие образовательную программу дошкольного образования | 1,0 | 4,0 |
| Предоставление информации об организации общедоступного и бесплатного дошкольного, начального общего, основного общего, среднего общего образования, а также дополнительного образования детей в образовательных организациях | 2,0 | 8,0 |
| Признание граждан малоимущими в целях принятия на учет в качестве нуждающихся в жилых помещениях | 2,0 | 8,0 |
| Назначение и выплата единовременного муниципального пособия при рождении детей дополнительно к выплатам из федерального и регионального бюджетов | 1,0 | 4,0 |
| Различные меры социальной поддержки[[16]](#footnote-16) | 7,0 | 28,0 |
| Предоставление субсидий на поддержку общественных инициатив общественным объединениям, некоммерческим организациям, национально-культурным автономиям и организациям, территориальным общественным самоуправлениям | 1,0 | 4,0 |
| **Итоговое значение показателя** | **25** | **100,0** |

По согласованию с Заказчиком анализ проведен в разрезе показателей в целом по муниципальному району, а также в разрезе услуг, по которым проведен опрос 3-х и более респондентов.

Наиболее востребованными услугами в период проведения мониторинга стали муниципальная услуга «Предоставление информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению» (20,0% опрошенных респондентов), а также предоставление различных мер социальной поддержки (28,0%).

76,0% респондентов получили положительное решение по результатам рассмотрения обращения за муниципальной услугой, 24,0% - отказ.

**1. Оценка доступности услуг**

Среднее значение уровня доступности по муниципальным услугам составило 4,27 балла по пятибалльной шкале. Это выше, чем значение аналогичного показателя, зафиксированное в ходе мониторинга в 2014 году (3,76 балла) (табл. 2). В отношении наиболее востребованной услуги среднее значение уровня доступности составило 4,45 балла.

Таблица 2 – Уровень доступности муниципальных услуг

| **Подкритерий доступности услуг** | **(5)** | **Среднее значение по муниципальному району** |
| --- | --- | --- |
| Доступность информации о порядке предоставления услуги | 4,60 | 4,32 |
| Полнота и понятность предоставленной информации | 4,80 | 4,44 |
| Удобство графика работы | 3,80 | 4,16 |
| Получение информации о стадии рассмотрения обращения | 4,60 | 4,16 |
| **Среднее значение** | **4,45** | **4,27** |

Здесь и далее применяется кодификация услуг, в соответствии с общим перечнем услуг, попавших в мониторинг:

*(5) Предоставление информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению*

**2. Оценка уровня качества услуг**

Среднее значение уровня качества по муниципальным услугам составило 4,25 балла, что выше значения аналогичного показателя, зафиксированного в ходе мониторинга в 2014 году (3,86 балла) (табл. 3). В отношении наиболее востребованной услуги среднее значение уровня качества составило 4,60 балла.

Таблица 3 – Уровень качества муниципальных услуг

| **Подкритерий качества услуг** | **(5)** | **Среднее значение по муниципальному району** |
| --- | --- | --- |
| Вежливость сотрудников, предоставляющих услугу | 4,25 | 4,56 |
| Комфортность оказания услуги | 4,00 | 3,56 |
| Профессионализм сотрудников (точность и правильность заполнения документов сотрудниками) | 4,25 | 4,64 |
| **Среднее значение** | **4,60** | **4,25** |

**3. Уровень удовлетворенности заявителей  
качеством предоставления муниципальных услуг**

Уровень удовлетворенности заявителей качеством предоставления муниципальных услуг был рассчитан как доля респондентов, оценивающих качество предоставления муниципальных услуг как «очень хорошо» и «скорее хорошо» от общего количества опрошенных[[17]](#footnote-17). Уровень удовлетворенности заявителей качеством предоставления муниципальных услуг в Венгеровском районе составил 84,00%.

Ниже в таблице 4 представлен уровень удовлетворенности заявителей качеством предоставления муниципальных услуг в Венгеровском районе.

Таблица 4 – Уровень удовлетворенности заявителей качеством предоставления муниципальных услуг, (%)

|  |  |
| --- | --- |
| **Доля выбравших каждый вариант ответа на вопрос: «Как Вы оцениваете качество предоставления данной услуги?»** | **Всего по муниципальному району** |
| очень хорошо | **32,0** |
| скорее хорошо | **52,0** |
| скорее плохо | **12,0** |
| очень плохо | **-** |
| затрудняюсь ответить | **4,0** |

На вопрос «Устраивают ли вас условия ведения приема посетителей в органах власти?» однозначно утвердительно ответили 68,0% заявителей. Еще 24,0% респондентов указали, что условия приема их скорее устраивают, 4,0% - скорее не устраивают, 4,0% заявителей указали, что их не устраивают условия приема. В 2014 году на данный вопрос однозначно положительно ответили 56,7% опрошенных. Ещё 40% респондентов указали, что условия приема их «скорее устраивают» и 3,3% затруднились с ответом.

**4. Динамика уровня качества и доступности муниципальных услуг**

И уровень качества, и уровень доступности муниципальных услуг в Венгеровском районе повысился по сравнению с результатами 2014 года (табл. 5).

Таблица 5 **–** Динамика уровня качества и доступности услуг, (баллы)

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  | **2014 год** | **2015 год** | **Динамика** |
| **Уровень качества** | 3,86 | 4,25 | **+0,39** |
| **Уровень доступности** | 3,76 | 4,27 | **+0,51** |

Большая часть респондентов, получавших соответствующую услугу ранее, считают, что качество предоставления услуг улучшилось (24,0%) или осталось без изменений (36,0%), 8,0% респондентов полагает, что качество ее предоставления скорее улучшилось (табл. 6.).

Таблица 6 **–** Мнение респондентов об улучшении качества предоставления муниципальных услуг, (%)

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Доля выбравших каждый вариант ответа на вопрос: «Если у вас был опыт получения данной услуги ранее, улучшилось ли качество ее предоставления?»** | **(5)** | **Всего** |
| Улучшилось | - | **24,0** |
| Скорее улучшилось | - | **8,0** |
| Осталось без изменений | 80,0 | **36,0** |
| Скорее ухудшилось | **-** | **-** |
| Ухудшилось | **-** | **-** |
| Не получал данную услугу ранее | 20,0 | **32,0** |
| Затрудняюсь ответить | - | **-** |

**5. Количество обращений заявителя в орган местного самоуправления за получением одной муниципальной услуги**

Информация о количестве обращений заявителя в орган местного самоуправления за получением одной муниципальной услуги представлена в таблице 7. В среднем за получением одной услуги респондентам приходилось обращаться в орган местного самоуправления 2,4 раза (табл. 7). Максимальное количество обращений (18 раз) зафиксировано по услуге «Предоставление разрешения на условно разрешенный вид использования земельного участка или объекта капитального строительства».

Таблица 7 **–** Количество обращений заявителя в орган местного самоуправления за получением одной муниципальной услуги, (раз)

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Количество обращений в орган власти за получением услуги** | **(5)** | **Всего по муниципальному району** |
| минимальное значение | 1,0 | **0,0** |
| среднее значение | 1,2 | **2,4** |
| модальное значение[[18]](#footnote-18) | 1,0 | **1,0** |
| максимальное значение | 2,0 | **18,0** |

**6.  Количество обращений заявителя в различные инстанции и учреждения для получения одной муниципальной услуги**

Среднее фактическое количество обращений заявителей в различные инстанции и учреждения для получения муниципальной услуги, выявленное в ходе мониторинга, составило 3,7 (табл. 8).

Максимальное количество инстанций (36) указали заявители, обращавшиеся за получением различных мер социальной поддержки.

Таблица 8 – Количество обращений в различные инстанции и учреждения для получения данной государственной (муниципальной) услуги, (раз)

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Количество обращений в различные инстанции и учреждения** | **(5)** | **Всего по муниципальному району** |
| минимальное значение | 0,0 | **0,0** |
| среднее значение | 0,2 | **3,7** |
| модальное значение | 0,0 | **0,0** |
| максимальное значение | 1,0 | **36,0** |

**7. Количество документов, предоставляемых заявителем в орган местного самоуправления для получения одной муниципальной услуги**

В ходе мониторинга оценивалось, какое количество документов необходимо было предоставить заявителям, чтобы получить интересующую услугу.

Информация о количестве документов, предоставляемых заявителем для получения одной муниципальной услуги, представлена в таблице 9.

Таблица 9 -- Количество документов, предоставляемых заявителем в орган местного самоуправления для получения одной муниципальной услуги, (шт.)

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Количество документов** | **(5)** | **Всего по муниципальному району** |
| минимальное значение | 0,0 | **0,0** |
| среднее значение | 1,0 | **3,9** |
| модальное значение | 0,0 | **1,0** |
| максимальное значение | 3,0 | **20,0** |

Среднее значение в целом по муниципальному району составило – 3,9 документа. Чаще всего в рамках получения услуг на базе органа местного самоуправления заявителям необходимо было предоставить только 1 документ.

Максимальное количество документов зафиксировано при получении услуги «Предоставление разрешения на условно разрешенный вид использования земельного участка или объекта капитального строительства» (20 документов). Кроме того, достаточно широкий перечень документов требовался при получении следующих услуг:

1) принятие на учет граждан в качестве нуждающихся в жилых помещениях (10 документов);

2) оказание различных мер социальной поддержки (9 документов);

3) заключение договоров бесплатной передачи в собственность граждан занимаемого ими жилого помещения в муниципальном жилищном фонде 8 документов).

Для получения наиболее востребованной услуги максимально требовалось представить 3 документа.

**8. Уровень временных издержек заявителей**

***8.1. Временные затраты (в целом) на предоставление услуг***

В среднем срок предоставления муниципальных услуг в Венгеровском районе составляет 29,3 дня, для получения информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг - 1,6 дней. Максимальный срок предоставления услуги – 420 дней – зафиксирован по услуге «Заключение договоров бесплатной передачи в собственность граждан занимаемого ими жилого помещения в муниципальном жилищном фонде» (табл. 10).

Таблица 10 – Срок предоставления услуги (в целом), (дней)

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Временные затраты (в целом) на предоставление услуг** | **(5)** | **Всего по муниципальному району** |
| минимальное значение | 1,0 | **0,0** |
| среднее значение | 1,6 | **29,3** |
| модальное значение | 1,0 | **1,0** |
| максимальное значение | 4,0 | **420,0** |

64,0% респондентов отметили, что их устраивает срок предоставления услуги, скорее устраивает – 16,0% опрошенных. Также 16,0% заявителей указали, что срок предоставления услуги их не устраивает, 4,0% - скорее не устраивает.

***8.2. Временные затраты на ожидание в очереди на подачу документов***

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» по Венгеровскому району составило 22,0 минуты, т.е. требование Указа №601 не выполнено (табл. 11).

Таблица 11 ‑ Временные затраты на ожидание в очереди на подачу документов, (мин.)

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Время, затраченное на ожидание в очереди для подачи документов** | **(5)** | **Всего по муниципальному району** |
| минимальное значение | 0,0 | **0,0** |
| среднее значение | 13,0 | **22,0** |
| модальное значение | 15,0 | **0,0** |
| максимальное значение | 30,0 | **90,0** |

В то же время, чаще всего заявителям не приходится ждать в очереди вообще (модальное значение времени ожидания 0 минут).

По наиболее востребованной услуге «Предоставление информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению» среднее фактическое значение показателя «Временные затраты на ожидание в очереди для подачи документов» составило 13,0 минут, т.е. требование указа №601 выполнено.

Максимальное время ожидания в очереди для подачи документов по наиболее востребованной услуге составило 30 минут.

Максимальное время ожидания (90 минут) отмечено при получении заявителями услуги «Признание граждан малоимущими в целях принятия на учет в качестве нуждающихся в жилых помещениях».

***8.3. Временные затраты на ожидание в очереди для получения результата услуги***

Временные затраты на ожидание в очереди для получения результата услуги составляет 7,4 минуты, что соответствует нормативно установленному значению (15 минут) (табл. 12). Максимальное время ожидания в очереди для получения результата услуги (120 минут) отмечено при обращении за получением результатов услуг «Принятие на учет граждан в качестве нуждающихся в жилых помещениях», «Назначение и выплата единовременного муниципального пособия при рождении детей дополнительно к выплатам из федерального и регионального бюджетов» и при получении различных мер социальной поддержки.

По наиболее востребованной услуге «Предоставление информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению» факты ожидания в очереди для получения результата услуги не зафиксированы.

Таблица 12 ‑ Временные затраты на ожидание в очереди на получение результата услуги, (мин.)

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Время, затраченное на ожидание в очереди для получения результата услуги** | **(5)** | **Всего по муниципальному району** |
| минимальное значение | 0,0 | **0,0** |
| среднее значение | 0,0 | **7,4** |
| модальное значение | 0,0 | **0,0** |
| максимальное значение | 0,0 | **30,0** |

**9. Уровень финансовых издержек заявителей при получении муниципальных услуг**

По результатам опроса отмечено, что заявители в среднем потратили 862,0 рубля в целом по всем муниципальным услугам Венгеровского района, которые попали в мониторинг. Однако чаще всего (модальное значение), заявителям услуги были предоставлены бесплатно (табл. 13).

Таблица 13 ‑ Официальные расходы заявителей на получение муниципальных услуг, (руб.)

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Сумма официальных расходов на получение данной услуги** | **(5)** | **Всего по муниципальному району** |
| минимальное значение | 0,0 | **0,0** |
| среднее значение | 0,0 | **862,0** |
| модальное значение | 0,0 | **0,0** |
| максимальное значение | 0,0 | **12000,0** |

Максимальное значение данного показателя достигало 12 000 руб. по услуге «Заключение договоров бесплатной передачи в собственность граждан занимаемого ими жилого помещения в муниципальном жилищном фонде».

Официальных расходов при получении наиболее востребованной муниципальной услуги заявители не несли.

**10. Уровень востребованности услуг посредников при получении государственных и муниципальных услуг**

16,0% заявителей отметили, что пользовались услугами посредников. Факт привлечения посредников зафиксирован при получении следующих услуг:

1) принятие на учет граждан в качестве нуждающихся в жилых помещениях;

2) назначение и выплата единовременного муниципального пособия при рождении детей дополнительно к выплатам из федерального и регионального бюджетов;

3) предоставление субсидий на поддержку общественных инициатив общественным объединениям, некоммерческим организациям, национально-культурным автономиям и организациям, территориальным общественным самоуправлениям;

4) предоставление мер социальной поддержки.

В качестве причин привлечения посредников заявители указали следующие:

1) экономия времени;

2) обеспечение более качественного и оперативного оформления документов;

3) *«просьба депутата*».

При получении наиболее востребованной услуги заявители услугами посредников не пользовались.

Финансовые затраты на услуги посредников представлены в таблице 14.

Таблица 14 **–** Финансовые затраты заявителей на услуги посредников, (руб.)

|  |  |
| --- | --- |
| **Затраты на услуги посредников** | **Всего по муниципальному району** |
| минимальное значение | **0,0** |
| среднее значение | **1500,0** |
| модальное значение | **0,0** |
| максимальное значение | **6000,0** |

**11. Уровень коррупциогенности муниципальных услуг**

В ходе проведения мониторинга фактов мотивирования чиновников не выявлено.

**12. Трудности при получении муниципальных услуг**

8,0% респондентов отметили, что у них возникали проблемы при получении услуг. При этом трудности возникали у заявителей при получении следующих услуг:

1) предоставление разрешения на условно разрешенный вид использования земельного участка или объекта капитального строительства (100% обратившихся);

2) предоставление субсидий на поддержку общественных инициатив общественным объединениям, некоммерческим организациям, национально-культурным автономиям и организациям, территориальным общественным самоуправлениям (100%).

В качестве основных затруднений при получении услуг заявители отметили следующие трудности (табл. 15):

Таблица 15 ‑ Основные затруднения при получении услуг, (%)

| **Основные затруднения при получении услуг** | **Доля указавших, %** |
| --- | --- |
| Ошибки в конечном результате предоставления услуги | 50,0 |
| Сложность заполнения официальных форм (бланков) |
| Хождение по многим кабинетам, учреждениям |

**13. Наибольшее значение при получении услуг в будущем**

Заявители указали, что при получении услуг в будущем наибольшее значение для них будут иметь следующие параметры (табл. 16):

Таблица 16 - Параметры, имеющие значение при получении услуги, (%)

| **Параметр, имеющий значение при получении услуги** | **Важность, %** |
| --- | --- |
| Улучшение территориальной доступности органа власти | **72,0** |
| Получение информации о стадии рассмотрения обращения | **68,0** |
| Улучшение условий ведения приема посетителей | **64,0** |
| Доступность информации о порядке предоставления услуги, необходимых форм |
| Сокращение времени ожидания в очереди (отсутствие очередей) | **60,0** |
| Вежливость и профессионализм сотрудников органа власти |
| Удобство графика работы органа власти |
| Упрощение заполнения запросов, официальных бланков | **56,0** |
| Сокращение числа требуемых документов | **52,0** |
| Сокращение количества обращений в орган власти и иные учреждения | **44,0** |
| Сокращение срока предоставления услуги |
| Уменьшение стоимости услуги | **32,0** |
| *получение гранта в будущем* | **4,0** |
| *пересмотреть уровень прожиточного минимума* |
| *все устраивает, не знаю* |
| *результативность* |

ПРИЛОЖЕНИЕ У  
РЕЗУЛЬТАТЫ ВНЕШНЕГО МОНИТОРИНГА КАЧЕСТВА И ДОСТУПНОСТИ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ МУНИЦИПАЛЬНЫХ УСЛУГ В ДОВОЛЕНСКОМ РАЙОНЕ

|  |  |
| --- | --- |
| **Общее количество опрошенных:** | 25 |

В соответствии с Описанием объекта закупки в период с 19.10.2015 по 17.12.2015 был проведен внешний мониторинг качества и доступности предоставления муниципальных услуг на базе органов местного самоуправления муниципальных образований Новосибирской области.

Исследование информации проводилось методом телефонного опроса получателей муниципальных услуг.

Муниципальные услуги, которые попали в ходе проведения опроса получателей услуг Доволенского района в мониторинг, представлены в таблице 1.

Таблица 1 – Муниципальные услуги, попавшие в мониторинг

| **№**  **п/п** | **Наименование услуги** | **Количество респондентов** | **Доля от количества респондентов** |
| --- | --- | --- | --- |
|  | Выдача разрешений на строительство индивидуальных жилых домов | 1 | 4% |
|  | Присвоение, изменение и аннулирование адресов объектов адресации | 1 | 4% |
|  | Предоставление разрешения на условно разрешенный вид использования земельного участка или объекта капитального строительства | 3 | 12% |
|  | Выдача разрешений на проведение земляных работ | 3 | 12% |
|  | Предоставление информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению | 4 | 16% |
|  | Предоставление в собственность граждан земельных участков для ведения садоводства, огородничества и дачного хозяйства | 3 | 12% |
|  | Предоставление земельных участков в собственность бесплатно | 1 | 4% |
|  | Выдача копий архивных документов, подтверждающих право на владение землей | 2 | 8% |
|  | Различные меры социальной поддержки[[19]](#footnote-19) | 6 | 24% |
|  | Назначение и предоставление бесплатного детского питания детям первого, второго года жизни | 1 | 4% |
| **Итоговое значение** | | **25** | **100%** |

По согласованию с Заказчиком, анализ проведен в разрезе показателей в целом по муниципальному району, а также в разрезе услуг, по которым проведен опрос 3-х и более респондентов.

Услуги, по которым проведен опрос 3-х и более респондентов:

1. Предоставление разрешения на условно разрешенный вид использования земельного участка или объекта капитального строительства;
2. Выдача разрешений на проведение земляных работ;
3. Предоставление информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению;
4. Предоставление в собственность граждан земельных участков для ведения садоводства, огородничества и дачного хозяйства.

В ходе исследования определено, что 80% респондентов (от общего количества опрошенных по всем услугам) получили положительное решение по результатам рассмотрения обращения за муниципальной услугой.

**1. Оценка уровня доступности муниципальных услуг**

Среднее значение уровня доступности в целом по Доволенскому району составило 3,7 балла по пятибалльной шкале. Это ниже, чем значение аналогичного показателя, зафиксированного в ходе мониторинга в 2014 году (4,99 балла) (табл.2).

Таблица 2 – Уровень доступности муниципальных услуг, (баллы)

| **Подкритерий доступности услуг** | **3** | **4** | **5** | **6** | **Среднее значение по муниципальному району** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Доступность информации о порядке предоставления услуги | 2,67 | 4 | 4,25 | 4 | **3,8** |
| Полнота и понятность предоставленной информации | 1,33 | 3,33 | 4,75 | 4,33 | **3,68** |
| Удобство графика работы | 1,67 | 4,33 | 4 | 3,67 | **3,84** |
| Получение информации о стадии рассмотрения обращения | 1,33 | 4,67 | 4,75 | 3,67 | **3,64** |
| **Среднее значение** | **1,75** | **4,08** | **4,44** | **3,92** | **3,74** |

Здесь и далее применяется кодификация услуг, в соответствии с общим перечнем услуг, попавших в мониторинг:

*(3) Предоставление разрешения на условно разрешенный вид использования земельного участка или объекта капитального строительства.*

*(4) Выдача разрешений на проведение земляных работ.*

*(5) Предоставление информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению.*

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

**2. Оценка уровня качества муниципальных услуг**

Среднее значение уровня качества по муниципальным услугам составило 3,84 балла. Это ниже, чем значение аналогичного показателя, зафиксированного в ходе мониторинга в 2014 году (5 баллов) (табл.3).

Таблица 3 – Уровень качества муниципальных услуг, (баллы)

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Подкритерий доступности услуг** | **3** | **4** | **5** | **6** | **Среднее значение по муниципальному району** |
| Вежливость сотрудников, предоставляющих услугу | 1,67 | 4 | 4,5 | 4,33 | **3,96** |
| Комфортность оказания услуги | 3 | 4,33 | 4,25 | 3,67 | **3,68** |
| Профессионализм сотрудников (точность и правильность заполнения документов сотрудниками) | 2,33 | 4,33 | 4 | 4,33 | **3,88** |
| **Среднее значение** | **2,3** | **4,2** | **4,3** | **4,11** | **3,84** |

**3. Уровень удовлетворенности заявителей качеством предоставления муниципальных услуг**

Уровень удовлетворенности заявителей качеством предоставления муниципальных услуг был рассчитан как доля респондентов, оценивающих качество предоставления муниципальных услуг как «очень хорошо» и «скорее хорошо» от общего количества опрошенных[[20]](#footnote-20).

Уровень удовлетворенности заявителей качеством предоставления муниципальных услуг в Доволенском районе составил 68%.

Ниже в таблице 4 представлен уровень удовлетворенности заявителей качеством предоставления муниципальных услуг в Доволенском районе.

Таблица 4 – Уровень удовлетворенности заявителей качеством предоставления муниципальных услуг, (%)

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Доля выбравших каждый вариант ответа на вопрос: «Как Вы оцениваете качество предоставления данной услуги?»** | **3** | **4** | **5** | **6** | **Среднее значение по муниципальному району** |
| очень хорошо |  | 33,3 |  |  | **20** |
| скорее хорошо |  |  | 75,0 | 100 | **48** |
| скорее плохо | 33,3 | 33,3 |  |  | **12** |
| очень плохо | 66,7 | 33,3 | 25,0 |  | **20** |
| затрудняюсь ответить |  | 33,3 |  |  |  |

На вопрос «Устраивают ли вас условия ведения приема посетителей в органах власти?» положительно ответили только 56% заявителей. Это значительно ниже, чем в 2014 году (100% опрошенных).

Еще 24% респондентов указали, что условия приема их скорее устраивают. Не устраивают условия приема -12% заявителей и скорее не устраивают - 8% заявителей.

**4. Динамика уровня качества и доступности муниципальных услуг**

И уровень качества, и уровень доступности муниципальных услуг в Доволенском районе существенно снизился по сравнению с результатами 2014 года (табл.5).

Таблица 5 – Динамика уровня качества и доступности муниципальных услуг, (баллы)

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  | **2014 год** | **2015 год** | **Динамика** |
| **Уровень качества** | 5 | 3,84 | **-1,16** |
| **Уровень доступности** | 4,99 | 3,74 | **-1,25** |

Большая часть респондентов, получавших соответствующую услугу ранее, полагает, что качество предоставления не изменилось (табл.6).

Таблица 6 – Мнения респондентов об улучшении качества предоставления муниципальных услуг, (%)

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Доля выбравших каждый вариант ответа на вопрос: «Если у вас был опыт получения данной услуги ранее, улучшилось ли качество ее предоставления?»** | **3** | **4** | **5** | **6** | **Всего по муниципальному району** |
| улучшилось |  |  |  |  | **4** |
| скорее улучшилось |  |  | 50,0 |  | **12** |
| осталось без изменений | 66,7 | 33,3 | 25,0 | 33,3 | **28** |
| скорее ухудшилось |  |  |  | 33,3 | **8** |
| ухудшилось |  |  |  |  |  |
| не получал данную услугу ранее | 33,3 | 66,7 | 25,0 | 33,3 | **48** |
| затрудняюсь ответить |  |  |  |  |  |

**5. Количество обращений заявителя в орган местного самоуправления за получением одной муниципальной услуги**

Информация о количестве обращений заявителя в орган местного самоуправления за получением одной муниципальной услуги представлена в таблице 7.

Таблица 7 – Количество обращений заявителя в орган местного самоуправления за получением одной муниципальной услуги, (раз)

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Количество обращений в орган власти за получением услуги** | **3** | **4** | **5** | **6** | **Всего по муниципальному району** |
| минимальное значение | 2 | 1 | 1 | 3,0 | **1** |
| среднее значение | 3 | 2 | 3,8 | 3,7 | **3,6** |
| модальное значение[[21]](#footnote-21) | 2 | 1 | 1 | 3,0 | **1** |
| максимальное значение | 4 | 4 | 10 | 5,0 | **20** |

**6.  Количество обращений заявителя в различные инстанции и учреждения для получения одной муниципальной услуги**

Среднее фактическое количество обращений заявителей в различные инстанции и учреждения для получения муниципальной услуги, выявленное в ходе мониторинга, составило 2,5 (табл.8).

Таблица 8 – Количество обращений в различные инстанции и учреждения для получения данной государственной (муниципальной) услуги, (раз)

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Количество обращений в различные инстанции и учреждения** | **3** | **4** | **5** | **6** | **По муниципальному району** |
| минимальное значение | 0 | 1 | 0 | 3,0 | **0** |
| среднее значение | 0 | 3,3 | 1,8 | 6,5 | **2,5** |
| модальное значение | 0 | 1 | 3 | 3,0 | **0** |
| максимальное значение | 0 | 7 | 3 | 10,0 | **10** |

В большинстве случаев для получения услуги респондентам в Доволенском районе не приходилось обращаться в различные инстанции (модальное значение).

Максимальное количество обращений (10 обращений) указано респондентами по следующим услугам:

* выдача разрешений на строительство индивидуальных жилых домов;
* присвоение, изменение и аннулирование адресов объектов адресации;
* предоставление в собственность граждан земельных участков для ведения садоводства, огородничества и дачного хозяйства.

**7. Количество документов, предоставляемых заявителем в орган местного самоуправления для получения одной муниципальной услуги**

В ходе мониторинга оценивалось, какое количество документов необходимо было предоставить заявителям, чтобы получить интересующую услугу.

Информация о количестве документов, предоставляемых заявителем для получения одной муниципальной услуги, представлена в таблице 9.

Таблица 9 – Количество документов, предоставляемых заявителем в орган местного самоуправления для получения одной муниципальной услуги, (шт.)

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Количество документов** | **3** | **4** | **5** | **6** | **По муниципальному району** |
| минимальное значение | 0 | 0 | 0 | 4 | **0** |
| среднее значение | 0,7 | 2 | 1 | 10,3 | **3,8** |
| модальное значение | 1 | 3 | 1 | 4 | **1** |
| максимальное значение | 1 | 3 | 2 | 20 | **20** |

Наибольшая группа респондентов отметила, что в рамках получения услуг на базе органа местного самоуправления им необходимо было предоставить 1 документ. Среднее значение в целом по муниципальному району составило - 3,8.

По востребованным услугам в среднем заявители представили от 0,7 до 10,3 документов.

Максимальное количество документов отмечено при опросе по услуге «Предоставление в собственность граждан земельных участков для ведения садоводства, огородничества и дачного хозяйства» - 20 документов.

**8. Уровень временных издержек заявителей**

***8.1. Временные затраты (в целом) на предоставление услуг***

В среднем срок предоставления муниципальных услуг в Доволенском районе составляет 44,1 дня (табл. 10).

Таблица 10 – Срок предоставления услуги (в целом), (дней)

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Временные затраты (в целом) на предоставление услуг** | **3** | **4** | **5** | **6** | **По муниципальному району** |
| минимальное значение | 1 | 5 | 1 | 30 | **1** |
| среднее значение | 25 | 66,3 | 11 | 86,7 | **44,1** |
| модальное значение | 1 | 5 | 1 | 30 | **1** |
| максимальное значение | 60 | 180 | 40 | 180 | **240** |

По наиболее востребованным услугам срок их предоставления в среднем варьируется от 11 до 86,7 дней. Максимальное значение по данному показателю достигало до 240 дней по услуге «Присвоение, изменение и аннулирование адресов объектов адресации». Кроме того, стоит отметить максимальный срок предоставления до 180 дней по следующим востребованным услугам:

* Выдача разрешений на проведение земляных работ;
* Предоставление в собственность граждан земельных участков для ведения садоводства, огородничества и дачного хозяйства.

Только 36% респондентов отметили, что их устраивает срок предоставления услуги, скорее устраивает - 28% опрошенных. Не устраивает и скорее не устраивает по 16% заявителей. И 4% заявителей затруднились ответить.

***8.2. Временные затраты на ожидание в очереди на подачу документов***

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» по муниципальному району составило 33,9 минут, т.е. требование Указа №601 не выполнено (табл. 11).

Таблица 11 ‑ Временные затраты на ожидание в очереди на подачу документов, (мин.)

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Время, затраченное на ожидание в очереди для подачи документов** | **3** | **4** | **5** | **6** | **По муниципальному району** |
| нормативное | 15 | 15 | 15 | 15 | **15** |
| минимальное значение | 0 | 0 | 0 | 60 | **0** |
| среднее значение | 10 | 1,7 | 2,8 | 100 | **33,9** |
| модальное значение | 0 | 0 | 3 | 120 | **0** |
| максимальное значение | 20 | 5 | 5 | 120 | **180** |

Среднее время ожидания по услуге «Предоставление в собственность граждан земельных участков для ведения садоводства, огородничества и дачного хозяйства» составляло 100 минут, что в разы превышает нормативно установленный срок. В то же время, чаще всего заявителям не приходится ждать в очереди вообще (модальное значение времени ожидания 0 минут).

Максимальное время ожидания (180 минут) отмечено по услуге «Предоставление земельных участков в собственность бесплатно». Стоит также отметить, что максимальное время по услуге «Предоставление в собственность граждан земельных участков для ведения садоводства, огородничества и дачного хозяйства» достигало 120 мин.

***8.3. Временные затраты на ожидание в очереди для получения результата услуги***

В среднем по всем муниципальным услугам Доволенского района, которые попали в мониторинг, среднее время ожидания в очереди для получения результата услуги составило 18,6 минут, что не соответствует нормативно установленным значениям (таблица 12).

Таблица 12 ‑ Временные затраты на ожидание в очереди на получение результата услуги, (мин.)

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Время, затраченное на ожидание в очереди для получения результата услуги** | **3** | **4** | **5** | **6** | **По муниципальному району** |
| нормативное значение | 15 | 15 | 15 | 15 | **15** |
| минимальное значение | 0 | 0 | 0 | 5,0 | **0** |
| среднее значение | 2,5 | 1,7 | 0 | 61,7 | **18,6** |
| модальное значение | 0 | 0 | 0 | 5,0 | **0** |
| максимальное значение | 5 | 5 | 0 | 150,0 | **150** |

Среднее время ожидания в очереди для получения результата услуги по исследуемым услугам в период опроса занимало у заявителей от 0 до 61,7 минут.

Максимальное время ожидания в очереди для получения результата услуги (150 минут) отмечено по услуге «Предоставление в собственность граждан земельных участков для ведения садоводства, огородничества и дачного хозяйства».

**9. Уровень финансовых издержек заявителей при получении муниципальных услуг**

По результатам опроса отмечено, что заявители в среднем потратили 3 679,2 рублей в целом по всем муниципальным услугам Доволенского района, которые попали в мониторинг. Однако чаще всего (модальное значение) заявителям услуги были предоставлены бесплатно (табл. 13).

Таблица 13 ‑ Официальные расходы заявителей на получение муниципальных услуг, (руб.)

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Сумма официальных расходов на получение данной услуги** | **3** | **4** | **5** | **6** | **По муниципальному району** |
| нормативное значение | 0 | 0 | 0 | 0 |  |
| минимальное значение | 0 | 0 | 0 | 8000 | **0** |
| среднее значение | 0 | 13 333 | 0 | 13 666,7 | **3 679,2** |
| модальное значение | 0 | 0 | 0 | 8 000 | **0** |
| максимальное значение | 0 | 30 000 | 0 | 25 000 | **30 000** |

Максимальное значение данного показателя достигало 30 000 руб. по услуге «Выдача разрешений на проведение земляных работ». А также по услуге «Предоставление в собственность граждан земельных участков для ведения садоводства, огородничества и дачного хозяйства» - 25 000 руб.

**10. Уровень востребованности услуг посредников при получении государственных и муниципальных услуг**

28% заявителей отметили, что пользовались услугами посредников. Факт привлечения посредников зафиксирован по следующим услугам:

* Присвоение, изменение и аннулирование адресов объектов адресации.
* Предоставление в собственность граждан земельных участков для ведения садоводства, огородничества и дачного хозяйства.
* Предоставление земельных участков в собственность бесплатно.
* Различные меры социальной поддержки.
* Назначение и предоставление бесплатного детского питания детям первого, второго года жизни.

В качестве причин привлечения посредников заявители указали:

* в целях экономии времени (14,3%);
* из-за сложности прохождения всех процедур получения услуги (14,3%);
* из-за сложности получения отдельных документов ( 42,9%);
* для обеспечения более качественного и оперативного оформления документов (28,6%);
* посредник был предложен как условие получения результата (57,1%);
* другое (14,3%) – «*переделывали документы»*.

Финансовые затраты на услуги посредников представлены в табл. 14.

Таблица 14 – Финансовые затраты заявителей на услуги посредников, (руб.)

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Затраты на услуги посредников** | **3** | **4** | **5** | **6** | **По муниципальному району** |
| минимальное значение |  |  |  | 2 200 | **0** |
| среднее значение |  |  |  | 6 100 | **1 928,6** |
| модальное значение |  |  |  | 2 200 | **0** |
| максимальное значение |  |  |  | 10 000 | **10 000** |

**11. Уровень коррупциогенности муниципальных услуг**

Случаев мотивации чиновников в целях ускорения (упрощения) порядка получения муниципальных услуг выявлено не было.

**12. Трудности при получении муниципальных услуг**

12% опрошенных указали, что у них возникли затруднения при получении рассматриваемых муниципальных услуг.

В качестве основных причин затруднений респонденты назвали следующие:

* требование избыточных документов, сведений (33,3%);
* ошибки в конечном результате предоставления услуги (33,3%);
* дороговизна услуг (пошлин, платежей) (33,3%);
* большие очереди (33,3%);
* отсутствие в органе власти необходимой информации об услугах (формы заявлений, порядок предоставления, информации о действующих налогах и сборах и др.) (33,3%);
* отсутствие наглядной информации о порядке получения услуг (на стендах, на официальном сайте органа власти и т.д.) (66,7%);
* недостаточный профессиональный уровень сотрудников органа власти (100%);
* вымогательство при оформлении документов (33,3%);
* отсутствие возможности получить консультацию или справочную информацию в органе власти (33,3%);
* избирательное отношение к заявителям («одни заявители важнее других») (33,3%).

**13. Наибольшее значение при получении услуг в будущем**

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

|  |  |
| --- | --- |
| **Параметр, имеющий значение при получении услуги** | **Важность** |
| Вежливость и профессионализм сотрудников органа власти. | 76,0 |
| Сокращение срока предоставления услуги. | 68,0 |
| Сокращение времени ожидания в очереди (отсутствие очередей). | 68,0 |
| Сокращение числа требуемых документов. | 64,0 |
| Доступность информации о порядке предоставления услуги, необходимых форм. | 64,0 |
| Улучшение территориальной доступности органа власти. | 64,0 |
| Получение информации о стадии рассмотрения обращения. | 64,0 |
| Улучшение условий ведения приема посетителей. | 60,0 |
| Сокращение количества обращений в орган власти и иные учреждения. | 60,0 |
| Уменьшение стоимости услуги. | 52,0 |
| Упрощение заполнения запросов, официальных бланков. | 48,0 |
| Удобство графика работы органа власти. | 48,0 |

ПРИЛОЖЕНИЕ Ф  
РЕЗУЛЬТАТЫ ВНЕШНЕГО МОНИТОРИНГА КАЧЕСТВА И ДОСТУПНОСТИ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ МУНИЦИПАЛЬНЫХ УСЛУГ В ЗДВИНСКОМ РАЙОНЕ

|  |  |
| --- | --- |
| **Общее количество опрошенных:** | 25 |

В соответствии с Описанием объекта закупки в период с 19.10.2015 по 17.12.2015 был проведен внешний мониторинг качества и доступности предоставления муниципальных услуг на базе органов местного самоуправления муниципальных образований Новосибирской области. Исследование проводилось методом телефонного опроса получателей муниципальных услуг.

Муниципальные услуги, которые попали в мониторинг в ходе проведения опроса получателей услуг Здвинского района, представлены в таблице 1.

Таблица 1 – Муниципальные услуги, попавшие в мониторинг

| **№**  **п/п** | **Наименование услуги** | **Кол-во респондентов** | **Доля от общего кол-ва** |
| --- | --- | --- | --- |
|  | Выдача разрешений на строительство индивидуальных жилых домов | 2 | 8% |
|  | Предоставление разрешения на условно разрешенный вид использования земельного участка или объекта капитального строительства | 1 | 4% |
|  | Предоставление информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению | 2 | 8% |
|  | Предоставление земельных участков в собственность бесплатно | 1 | 4% |
|  | Выдача копий архивных документов, подтверждающих право на владение землей | 1 | 4% |
|  | Различные меры социальной поддержки[[22]](#footnote-22) | 13 | 52% |
|  | Назначение и предоставление бесплатного детского питания детям первого, второго года жизни | 1 | 4% |
|  | Заключение договоров передачи гражданами приватизированных жилых помещений в муниципальную собственность | 1 | 4% |
|  | Предоставление субсидий на содержание и ремонт общего имущества в многоквартирном доме | 1 | 4% |
|  | Организация отдыха детей в каникулярное время | 1 | 4% |
|  | Предоставление жилых помещений маневренного фонда муниципального специализированного жилищного фонда | 1 | 4% |
| **Итоговое значение** | | **25** | **100%** |

По согласованию с Заказчиком, анализ проведен в разрезе показателей в целом по муниципальному району. Анализ в разрезе услуг не проводился, поскольку не выявлено ни одной конкретной услуги, по которой в опрос попало три и более респондентов.

В ходе исследования определено, что 80% респондентов получили положительное решение по результатам рассмотрения обращения за муниципальной услугой.

**1. Оценка доступности муниципальных услуг**

Среднее значение уровня доступности по муниципальным услугам составило 3,79 балла по пятибалльной шкале, что можно оценить как «хорошо». Среднее значение значительно ниже, чем значение аналогичного показателя, зафиксированного в ходе мониторинга в 2014 году (4,85 балла). Выше остальных респонденты оценили подкритерий «Удобство графика работы» (4,32 балла), в 2014 году данный показатель составлял 4,88 балла, (табл.2).

Таблица 2 – Уровень доступности муниципальных услуг, (баллы)

| **Подкритерий доступности услуг** | **9** | **Среднее значение** |
| --- | --- | --- |
| Доступность информации о порядке предоставления услуги | 3,92 | **3,72** |
| Полнота и понятность предоставленной информации | 3,77 | **3,68** |
| Удобство графика работы | 4,15 | **4,32** |
| Получение информации о стадии рассмотрения обращения | 3,54 | **3,44** |
| ***Среднее значение*** | 3,85 | **3,79** |

Здесь и далее применяется кодификация услуг, в соответствии с общим перечнем услуг, попавших в мониторинг:

*(9) Оказание социальной помощи.*

Меньше остальных заявители удовлетворены подкритерием «Получение информации о стадии рассмотрения обращения» (3,44 балла).

В среднем заявители выше оценили доступность востребованной услуги «Оказание социальной помощи», чем доступность муниципальных услуг в среднем по муниципальному району.

**2. Оценка уровня качества муниципальных услуг**

Среднее значение уровня качества по муниципальным услугам составило 3,92 балла, что можно оценить как «хорошо» (табл.3).

Таблица 3 – Уровень качества муниципальных услуг, (баллы)

| **Подкритерий качества услуг** | **9** | **Среднее значение** |
| --- | --- | --- |
| Вежливость сотрудников, предоставляющих услугу | 4,46 | **4,28** |
| Комфортность оказания услуги | 3,62 | **3,6** |
| Качество оказания услуги (точность и правильность заполнения документов сотрудниками) | 4 | **3,88** |
| ***Среднее значение*** | **4,03** | **3,92** |

Полученный показатель ниже, чем при проведении мониторинга в 2014 году - 4,95 балла.

**3. Уровень удовлетворенности заявителей качеством предоставления муниципальных услуг**

Уровень удовлетворенности заявителей качеством предоставления муниципальных услуг был рассчитан как доля респондентов, оценивающих качество предоставления муниципальных услуг как «очень хорошо» и «скорее хорошо» от общего количества опрошенных[[23]](#footnote-23).

Уровень удовлетворенности заявителей качеством предоставления муниципальных услуг в Здвинском районе составил 68%.

Ниже в таблице 4 представлен уровень удовлетворенности заявителей качеством предоставления муниципальных услуг в Здвинском районе.

Таблица 4 – Уровень удовлетворенности заявителей качеством предоставления муниципальных услуг, (%)

| **Доля выбравших каждый вариант ответа на вопрос: «Как Вы оцениваете качество предоставления данной услуги?»** | **9** | **Всего по муниципальному району** |
| --- | --- | --- |
| очень хорошо | 30,8 | **20** |
| скорее хорошо | 46,2 | **48** |
| скорее плохо | 7,7 | **12** |
| очень плохо | 7,7 | **12** |
| затрудняюсь ответить | 7,7 | **8** |

На вопрос «Устраивают ли вас условия ведения приема посетителей в органах власти?» утвердительно ответили 52% заявителей. Это ниже чем в 2014 году (92% опрошенных).

Еще 36% респондентов указали, что условия приема их скорее устраивают (в 2014 году – 8%). 8% заявителей указали, что их не устраивают условия приема, 4% - затруднились ответить.

**4. Динамика уровня качества и доступности муниципальных услуг**

И уровень качества, и уровень доступности муниципальных услуг в Здвинском районе существенно снизился по сравнению с результатами 2014 года (табл. 5).

Таблица 5 – Динамика уровня качества и доступности муниципальных услуг, (баллы)

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  | **2014 год** | **2015 год** | **Динамика** |
| **Уровень качества** | 4,95 | 3,92 | **-1,03** |
| **Уровень доступности** | 4,85 | 3,79 | **-1,06** |

Большая часть респондентов, получавших соответствующую услугу ранее, полагает, что качество не изменилось либо ухудшилось (табл. 6).

Таблица 6 – Мнение респондентов об улучшении качества предоставления муниципальных услуг, (%)

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Доля выбравших каждый вариант ответа на вопрос: «Если у вас был опыт получения данной услуги ранее, улучшилось ли качество ее предоставления?»** | **9** | **Всего** |
| Улучшилось | 15,4 | **8** |
| Скорее улучшилось |  | **12** |
| Осталось без изменений | 23,1 | **20** |
| Скорее ухудшилось | 15,4 | **8** |
| Ухудшилось |  |  |
| Не получал данную услугу ранее | 46,2 | **44** |
| Затрудняюсь ответить |  | **8** |

**5. Количество обращений заявителя в орган местного самоуправления за получением одной муниципальной услуги**

Информация о количестве обращений заявителя в орган местного самоуправления за получением одной муниципальной услуги представлена в таблице 7.

Таблица 7 – Количество обращений заявителя в орган местного самоуправления за получением одной муниципальной услуги, (раз)

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Количество обращений в орган власти за получением услуги** | **9** | **Всего по муниципальному району** |
| минимальное значение | 1 | **1** |
| среднее значение | 1,85 | **2,72** |
| модальное значение[[24]](#footnote-24) | 1 | **1** |
| максимальное значение | 4 | **10** |

**6.  Количество обращений заявителя в различные инстанции и учреждения для получения одной муниципальной услуги**

Среднее фактическое количество обращений заявителей в различные инстанции и учреждения для получения муниципальной услуги, выявленное в ходе мониторинга, составило 3,29 (табл.8).

Таблица 8 – Количество обращений в различные инстанции и учреждения для получения данной государственной (муниципальной) услуги, (раз)

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Количество обращений в различные инстанции и учреждения** | **9** | **Всего по муниципальному району** |
| минимальное значение | 0 | **0** |
| среднее значение | 2,08 | **3,29** |
| модальное значение | 0 | **0** |
| максимальное значение | 7 | **20** |

**7. Количество документов, предоставляемых заявителем в орган местного самоуправления для получения одной муниципальной услуги**

В ходе мониторинга оценивалось, какое количество документов необходимо было предоставить заявителям, чтобы получить интересующую услугу (табл. 9).

Таблица 9 – Количество документов, предоставляемых заявителем в орган местного самоуправления для получения одной муниципальной услуги, (шт.)

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Количество документов** | **9** | **Всего по муниципальному району** |
| минимальное значение | 0 | **0** |
| среднее значение | 4,33 | **5,29** |
| модальное значение | 6 | **6** |
| максимальное значение | 7 | **15** |

Наибольшая группа респондентов отметила, что в рамках получения услуг на базе органа местного самоуправления им необходимо было предоставить 6 документов. Среднее значение в целом по Здвинскому району составило – 5,29. Для получения услуги «Оказание социальной помощи» заявители в среднем представили 4,33 документов.

Максимальное количество документов отмечено при опросе по услуге «Выдача разрешений на строительство индивидуальных жилых домов» - 15 документов.

**8. Уровень временных издержек заявителей**

***8.1. Временные затраты (в целом) на предоставление услуг***

В среднем срок предоставления муниципальных услуг в Здвинском районе составляет 80,43 дня (табл. 10).

Таблица 10 – Срок предоставления услуги (в целом), (дней)

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Временные затраты (в целом) на предоставление услуг** | **9** | **Всего по муниципальному району** |
| минимальное значение | 1 | **1** |
| среднее значение | 19,33 | **80,43** |
| модальное значение | 1 | **7** |
| максимальное значение | 90 | **1 024** |

По наиболее востребованной услуге «Оказание социальной помощи» срок предоставления в среднем составляет 19 дней. Максимальное значение по данному показателю достигало до 1 024 дней по услуге «Выдача разрешений на строительство индивидуальных жилых домов».

Только 36% респондентов отметили, что их устраивает срок предоставления услуги, скорее устраивает – 28% опрошенных.

28% заявителей указали, что их не устраивает срок предоставления услуги, скорее не устраивает – 8% респондентов.

***8.2. Временные затраты на ожидание в очереди на подачу документов***

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» по Здвинскому району составило 24,4 минуты, т.е. требование Указа №601 не выполнено (табл. 11).

Таблица 11 ‑ Временные затраты на ожидание в очереди на подачу документов, (мин.)

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Время, затраченное на ожидание в очереди для подачи документов** | **9** | **Всего по муниципальному району** |
| нормативное значение | 15 | **15** |
| минимальное значение | 0 | **0** |
| среднее значение | 27,31 | **24,4** |
| модальное значение | 0 | **0** |
| максимальное значение | 240 | **240** |

В то же время, чаще всего заявителям не приходится ждать в очереди вообще (модальное значение времени ожидания 0 минут).

Максимальное время ожидания (240 минут) отмечено по услуге «Оказание социальной помощи».

***8.3. Временные затраты на ожидание в очереди для получения результата услуги***

Временные затраты на ожидание в очереди для получения результата услуги соответствуют нормативно установленным значениям (табл. 12).

Таблица 12 ‑ Временные затраты на ожидание в очереди на получение результата услуги, (мин.)

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Время, затраченное на ожидание в очереди для получения результата услуги** | **9** | **Всего по муниципальному району** |
| нормативное значение | 15 |  |
| минимальное значение | 0 | **0** |
| среднее значение | 5,42 | **6,82** |
| модальное значение | 0 | **0** |
| максимальное значение | 30 | **60** |

Среднее время ожидания в очереди для получения результата по услуге «Оказание социальной помощи» составило 5,42 минут, что соответствует нормативно установленным значениям.

Максимальное время ожидания в очереди для получения результата услуги (60 минут) отмечено по услуге «Предоставление жилых помещений маневренного фонда муниципального специализированного жилищного фонда».

**9. Уровень финансовых издержек заявителей при получении муниципальных услуг**

По результатам опроса отмечено, что заявители в среднем потратили 1 192 руб. для получения муниципальных услуг, чаще всего (модальное значение), заявителям услуги были предоставлены бесплатно (табл. 13).

Таблица 13 ‑ Официальные расходы заявителей на получение муниципальных услуг, (руб.)

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Сумма официальных расходов на получение данной услуги** | **9** | **Всего по муниципальному району** |
| нормативное значение | 0 |  |
| минимальное значение | 0 | **0** |
| среднее значение | 7,69 | **1 192** |
| модальное значение | 0 | **0** |
| максимальное значение | 100 | **15 000** |

Максимальное значение данного показателя достигало 15 000 руб. по услуге «Заключение договоров передачи гражданами приватизированных жилых помещений в муниципальную собственность».

**10. Уровень востребованности услуг посредников при получении государственных и муниципальных услуг**

20% заявителей отметили, что пользовались услугами посредников. Факт привлечения посредников зафиксирован по 5 муниципальным услугам из 11 услуг, попавших в мониторинг, а именно:

* Выдача разрешений на строительство индивидуальных жилых домов.
* Предоставление разрешения на условно разрешенный вид использования земельного участка или объекта капитального строительства.
* Заключение договоров передачи гражданами приватизированных жилых помещений в муниципальную собственность.
* Различные меры социальной поддержки.
* Предоставление субсидий на содержание и ремонт общего имущества в многоквартирном доме.

В качестве причин привлечения посредников заявители указали, следующее:

* для обеспечения более качественного и оперативного оформления документов (60%);
* посредник был предложен как условие получения результата (40%);
* из-за сложности прохождения всех процедур получения услуги (40%);
* из-за сложности получения отдельных документов (20%);
* в целях экономии времени (20%).

Финансовые затраты на услуги посредников представлены в таблице 14.

Таблица 14 – Финансовые затраты заявителей на услуги посредников, (руб.)

|  |  |
| --- | --- |
| **Затраты на услуги посредников** | **Всего по муниципальному району** |
| минимальное значение | **0** |
| среднее значение | **2 360** |
| модальное значение | **5 000** |
| максимальное значение | **5 000** |

**11. Уровень коррупциогенности муниципальных услуг**

В ходе проведения мониторинга фактов мотивирования чиновников не выявлено.

**12. Трудности при получении муниципальных услуг**

20% респондентов указали, что у них возникали проблемы при получении услуг. В качестве основных причин затруднений респонденты назвали следующие:

* отсутствие в органе власти необходимой информации об услугах (формы заявлений, порядок предоставления, информации о действующих налогах и сборах и др.) (60%);
* неудобный режим работы органа власти (40%);
* хождение по многим кабинетам, учреждениям (40%);
* требование избыточных документов, сведений (20%);
* ошибки в конечном результате предоставления услуги (20%);
* дороговизна услуг (пошлин, платежей) (20%);
* большие очереди (20%);
* отсутствие наглядной информации о порядке получения услуг (на стендах, на официальном сайте органа власти и т.д.) (20%);
* избирательное отношение к заявителям («одни заявители важнее других») (20%).

**13. Наибольшее значение при получении услуг в будущем**

Заявители указали, что при получении услуг в будущем наибольшее значение для них будут иметь следующие параметры:

| **Параметр, имеющий значение при получении услуги** | **Важность, %** |
| --- | --- |
| Получение информации о стадии рассмотрения обращения. | 76 |
| Сокращение срока предоставления услуги. | 68 |
| Доступность информации о порядке предоставления услуги, необходимых форм. |
| Сокращение числа требуемых документов. | 60 |
| Вежливость и профессионализм сотрудников органа власти. |
| Сокращение количества обращений в орган власти и иные учреждения. | 56 |
| Улучшение условий ведения приема посетителей. | 52 |
| Уменьшение стоимости услуги. |
| Сокращение времени ожидания в очереди (отсутствие очередей). | 44 |
| Упрощение заполнения запросов, официальных бланков. |
| Улучшение территориальной доступности органа власти. |
| Удобство графика работы органа власти. | 40 |
| Возможность предварительной записи через Интернет | 4 |

ПРИЛОЖЕНИЕ Х  
РЕЗУЛЬТАТЫ ВНЕШНЕГО МОНИТОРИНГА КАЧЕСТВА И ДОСТУПНОСТИ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ МУНИЦИПАЛЬНЫХ УСЛУГ В ИСКИТИМСКОМ РАЙОНЕ

|  |  |
| --- | --- |
| **Общее количество опрошенных:** | 25 |

В соответствии с Описанием объекта закупки в период с 19.10.2015 по 17.12.2015 был проведен внешний мониторинг качества и доступности предоставления муниципальных услуг на базе органов местного самоуправления муниципальных образований Новосибирской области.

Исследование информации проводилось методом телефонного опроса получателей муниципальных услуг.

Муниципальные услуги, которые попали в мониторинг в ходе проведения опроса получателей услуг Искитимского района, представлены в таблице 1.

Таблица 1 – Муниципальные услуги, попавшие в мониторинг

| **№**  **п/п** | **Наименование услуги** | **Количество респондентов** | **Доля от количества респондентов** |
| --- | --- | --- | --- |
|  | Выдача разрешений на проведение земляных работ | 2,0 | 8,0 |
|  | Предоставление информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению | 2,0 | 8,0 |
|  | Предоставление земельных участков в безвозмездное пользование | 1,0 | 4,0 |
|  | Выдача копий архивных документов, подтверждающих право на владение землей | 1,0 | 4,0 |
|  | Признание граждан малоимущими в целях принятия на учет в качестве нуждающихся в жилых помещениях | 2,0 | 8,0 |
|  | Различные меры социальной поддержки[[25]](#footnote-25) | 16,0 | 64,0 |
|  | Организация отдыха детей в каникулярное время | 1,0 | 4,0 |

По согласованию с Заказчиком анализ проведен в разрезе показателей в целом по муниципальному району. Анализ в разрезе услуг не проводился, поскольку не выявлено ни одной конкретной услуги, по которой в опрос попало три и более респондентов.

В ходе исследования определено, что 88% респондентов (от общего количества опрошенных по всем услугам) получили положительное решение по результатам рассмотрения обращения за муниципальной услугой.

**1. Оценка уровня доступности муниципальных услуг**

Среднее значение уровня доступности в целом по Искитимскому району составило 4,15 балла по пятибалльной шкале (табл. 2). Это значение ниже аналогичного показателя, зафиксированного в ходе мониторинга в 2014 году - 4,63 балла.

Таблица 2 – Уровень доступности муниципальных услуг, (баллы)

|  |  |
| --- | --- |
| **Подкритерий доступности услуг** | **Среднее значение по муниципальному району** |
| Доступность информации о порядке предоставления услуги | **4,1** |
| Полнота и понятность предоставленной информации | **4,4** |
| Удобство графика работы | **4,0** |
| Получение информации о стадии рассмотрения обращения | **4,1** |
| **Среднее значение** | **4,15** |

Максимальную оценку получил подкритерий «Полнота и понятность предоставленной информации» - 4,4 балла. По показателям доступности дифференциация между показателями незначительная.

**2. Оценка уровня качества муниципальных услуг**

Среднее значение уровня качества по муниципальным услугам составило 4,13 балла, что можно оценить как «хорошо (табл. 3). Это ниже аналогичного показателя, зафиксированного в ходе мониторинга в 2014 году - 4,84 балла.

Таблица 3 – Уровень качества муниципальных услуг, (баллы)

|  |  |
| --- | --- |
| **Подкритерий доступности услуг** | **Среднее значение по муниципальному району** |
| Вежливость сотрудников, предоставляющих услугу | **4,1** |
| Комфортность оказания услуги | **4,1** |
| Профессионализм сотрудников (точность и правильность заполнения документов сотрудниками) | **4,2** |
| **Среднее значение** | **4,13** |

По показателям качества дифференциация между показателями незначительная.

**3. Уровень удовлетворенности заявителей качеством предоставления муниципальных услуг**

Уровень удовлетворенности заявителей качеством предоставления муниципальных услуг был рассчитан как доля респондентов, оценивающих качество предоставления муниципальных услуг как «очень хорошо» и «скорее хорошо» от общего количества опрошенных.[[26]](#footnote-26)

Уровень удовлетворенности заявителей качеством предоставления муниципальных услуг в Искитимском районе составил 76%.

Ниже в таблице 4 представлен уровень удовлетворенности заявителей качеством предоставления муниципальных услуг в Искитимском районе.

Таблица 4 – Уровень удовлетворенности заявителей качеством предоставления муниципальных услуг, (%)

|  |  |
| --- | --- |
| **Доля выбравших каждый вариант ответа на вопрос: «Как Вы оцениваете качество предоставления данной услуги?»** | **Среднее значение по муниципальному району** |
| очень хорошо | **24,0** |
| скорее хорошо | **52,0** |
| скорее плохо | **16,0** |
| очень плохо | **4,0** |
| затрудняюсь ответить | **4,0** |

На вопрос «Устраивают ли вас условия ведения приема посетителей в органах власти?» положительно ответили 56% заявителей. Это ниже, чем в 2014 году (63,05% опрошенных).

Еще 40% респондентов указали, что условия приема их скорее устраивают, не устраивают – 4%.

**4. Динамика уровня качества и доступности муниципальных услуг**

И уровень качества, и уровень доступности муниципальных услуг в Искитимском районе незначительно снизился по сравнению с результатами 2014 года (табл. 5).

Таблица 5 – Динамика уровня качества и доступности услуг, (баллы)

|  | **2014 год** | **2015 год** | **Динамика** |
| --- | --- | --- | --- |
| **Уровень качества** | 4,84 | 4,13 | **-0,71** |
| **Уровень доступности** | 4,63 | 4,15 | **-0,48** |

36% респондентов, получавших соответствующую услугу ранее, полагает, что качество не изменилось, по 12% – улучшилось и скорее улучшилось, 4% - ухудшилось (табл. 6). 36% не смогли оценить изменения в качестве представления услуг, поскольку не получали услуги ранее.

Таблица 6 – Мнения респондентов об улучшении качества предоставления муниципальных услуг, (%)

|  |  |
| --- | --- |
| **Доля выбравших каждый вариант ответа на вопрос: «Если у вас был опыт получения данной услуги ранее, улучшилось ли качество ее предоставления?»** | **Всего по муниципальному району** |
| улучшилось | **12,0** |
| скорее улучшилось | **12,0** |
| осталось без изменений | **36,0** |
| скорее ухудшилось |  |
| ухудшилось | **4,0** |
| не получал данную услугу ранее | **36,0** |
| затрудняюсь ответить |  |

**5. Количество обращений заявителя в орган местного самоуправления за получением одной муниципальной услуги**

Среднее значение количества обращений по муниципальному району составило 2,9, максимальное количество - 10 (табл. 7).

Таблица 7 – Количество обращений заявителя в орган местного самоуправления за получением одной муниципальной услуги, (раз)

| **Количество обращений в орган власти за получением услуги** | **Всего по муниципальному району** |
| --- | --- |
| минимальное значение | **1,0** |
| среднее значение | **2,9** |
| модальное значение[[27]](#footnote-27) | **1,0** |
| максимальное значение | **10,0** |

**6.  Количество обращений заявителя в различные инстанции и учреждения для получения одной муниципальной услуги**

Среднее фактическое количество обращений заявителей в различные инстанции и учреждения для получения муниципальной услуги, выявленное в ходе мониторинга, составило 2,8 (табл.8).

Таблица 8 – Количество обращений в различные инстанции и учреждения для получения данной муниципальной услуги, (раз)

|  |  |
| --- | --- |
| **Количество обращений в различные инстанции и учреждения** | **По муниципальному району** |
| минимальное значение | **0,0** |
| среднее значение | **2,8** |
| модальное значение | **0,0** |
| максимальное значение | **20,0** |

**7. Количество документов, предоставляемых заявителем в орган местного самоуправления для получения одной муниципальной услуги**

В ходе мониторинга оценивалось, какое количество документов необходимо было предоставить заявителям, чтобы получить интересующую услугу.

Информация о количестве документов, предоставляемых заявителем для получения одной муниципальной услуги, представлена в таблице 9.

Таблица 9 – Количество документов, предоставляемых заявителем в орган местного самоуправления для получения одной муниципальной услуги, (шт.)

|  |  |
| --- | --- |
| **Количество документов** | **По муниципальному району** |
| минимальное значение | **0,0** |
| среднее значение | **4,9** |
| модальное значение | **5,0** |
| максимальное значение | **20,0** |

Наибольшая группа респондентов отметила, что в рамках получения услуг на базе органа местного самоуправления им необходимо было предоставить 5 документов. Среднее значение в целом по муниципальному району составило – 4,9.

Максимальное количество документов отмечено - 20 документов.

**8. Уровень временных издержек заявителей**

***8.1. Временные затраты (в целом) на предоставление услуг***

В среднем срок предоставления муниципальных услуг в Искитимском районе составляет 88,6 дней (табл. 10). Максимальное значение – 1140 дней.

Таблица 10 – Срок предоставления услуги (в целом), (дней)

|  |  |
| --- | --- |
| **Временные затраты (в целом) на предоставление услуг** | **По муниципальному району** |
| минимальное значение | **0,0** |
| среднее значение | **88,6** |
| модальное значение | **1,0** |
| максимальное значение | **1440,0** |

60% респондентов отметили, что их устраивает срок предоставления услуги, скорее устраивает – 28%, не устраивает – 12%.

***8.2. Временные затраты на ожидание в очереди на подачу документов***

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» по Искитимскому району составило 28,6 минут, т.е. требование указа №601 не выполнено (табл. 11).

Таблица 11 ‑ Временные затраты на ожидание в очереди на подачу документов, (мин.)

| **Время, затраченное на ожидание в очереди для подачи документов** | **По муниципальному району** |
| --- | --- |
| нормативное | **15** |
| минимальное значение | **0,0** |
| среднее значение | **28,6** |
| модальное значение | **0,0** |
| максимальное значение | **240,0** |

В то же время, чаще всего заявителям не приходится ждать в очереди вообще (модальное значение времени ожидания 0 минут).

Максимальное значение составило 240 мин.

***8.3. Временные затраты на ожидание в очереди для получения результата услуги***

Временные затраты на ожидание в очереди для получения результата услуги отражены в таблице 12.

Таблица 12 ‑ Временные затраты на ожидание в очереди на получение результата услуги, (мин.)

| **Время, затраченное на ожидание в очереди для получения результата услуги** | **По муниципальному району** |
| --- | --- |
| нормативное значение | **15** |
| минимальное значение | **0,0** |
| среднее значение | **35,0** |
| модальное значение | **0,0** |
| максимальное значение | **240,0** |

В среднем по всем муниципальным услугам Искитимского района, которые попали в мониторинг, среднее время ожидания в очереди на получение результата услуги составило 35 минут, что не соответствует нормативно установленным значениям.

Максимальное время ожидания в очереди для получения результата услуги - 240 минут.

**9. Уровень финансовых издержек заявителей при получении муниципальных услуг**

По результатам опроса отмечено, что заявители в среднем потратили 41,3 руб. для получения муниципальных услуг, чаще всего (модальное значение), заявителям услуги были предоставлены бесплатно. Максимальное значение достигало 500 руб. (табл. 13).

Таблица 13 – Уровень финансовых издержек заявителей (руб.)

|  |  |
| --- | --- |
| **Сумма официальных расходов на получение данной услуги** | **По муниципальному району** |
| минимальное значение | **0,0** |
| среднее значение | **41,3** |
| модальное значение | **0,0** |
| максимальное значение | **500,0** |

**10. Уровень востребованности услуг посредников при получении муниципальных услуг**

В процессе получения муниципальных услуг часть заявителей прибегает к услугам посредников. В целом по Искитимскому району 8% заявителей отметили, что пользовались услугами посредников.

В качестве причины привлечения посредников заявители указали:

* посредник был предложен как условие получения результата (50%).

Финансовые затраты на услуги посредников представлены в таблице 14.

Среднее значение в целом по муниципальному району составило 2500 руб.

Таблица 14 – Финансовые затраты заявителей на услуги посредников, (руб.)

|  |  |
| --- | --- |
| **Затраты на услуги посредников** | **Всего по муниципальному району** |
| минимальное значение | **15,0** |
| среднее значение | **57,5** |
| модальное значение | **15,0** |
| максимальное значение | **100,0** |

**11. Уровень коррупциогенности муниципальных услуг**

Случаев мотивации чиновников в целях ускорения (упрощения) порядка получения муниципальных услуг выявлено не было.

**12. Трудности при получении муниципальных услуг**

В целом по Искитимскому району 84% опрошенных ответили, что не возникло никаких затруднений при получении муниципальных услуг. Остальные респонденты отметили ряд трудностей, с которыми пришлось всё-таки столкнуться в процессе получения муниципальных услуг.

В таблице 15 представлена информация о возникших у заявителей затруднениях, с которыми они столкнулись при получении услуг.

Таблица 15 – Затруднения при получении муниципальных услуг, (%)

|  |  |
| --- | --- |
| **Доля выбравших каждый вариант ответа на вопрос: «С какими трудностями Вы сталкивались при получении данной услуги?»** |  |
| Требование избыточных документов, сведений | **25,0** |
| Необоснованный отказ в приеме документов, в предоставлении услуги | **25,0** |
| Сложность заполнения официальных форм (бланков) | **25,0** |
| Хождение по многим кабинетам, учреждениям | **50,0** |
| Дороговизна услуг (пошлин, платежей) | **25,0** |
| Неудобный режим работы органа власти | **25,0** |
| Большие очереди | **25,0** |
| Отсутствие в органе власти необходимой информации об услугах (формы заявлений, порядок предоставления, информации о действующих налогах и сборах и др.) | **25,0** |
| Отсутствие наглядной информации о порядке получения услуг (на стендах, на официальном сайте органа власти и т.д.) | **25,0** |
| Недостаточный профессиональный уровень сотрудников органа власти | **25,0** |
| Отсутствие возможности получить консультацию или справочную информацию в органе власти | **25,0** |
| Другое (срок выполнения услуги был нарушен) | **25,0** |

**13. Наибольшее значение при получении услуг в будущем**

Заявители указали, что при получении услуг в будущем наибольшее значение для них будут иметь следующие параметры (табл.16):

Таблица 16 – Параметры, имеющие значение при получении услуги, (%)

| **Параметр, имеющий значение при получении услуги** | **Важность** |
| --- | --- |
| Сокращение времени ожидания в очереди (отсутствие очередей) | **76,0** |
| Сокращение количества обращений в орган власти и иные учреждения | **72,0** |
| Сокращение срока предоставления услуги | **68,0** |
| Улучшение условий ведения приема посетителей | **68,0** |
| Упрощение заполнения запросов, официальных бланков | **68,0** |
| Вежливость и профессионализм сотрудников органа власти | **68,0** |
| Улучшение территориальной доступности органа власти | **68,0** |
| Получение информации о стадии рассмотрения обращения | **64,0** |
| Сокращение числа требуемых документов | **60,0** |
| Удобство графика работы органа власти | **60,0** |
| Доступность информации о порядке предоставления услуги, необходимых форм | **60,0** |
| Уменьшение стоимости услуги | **36,0** |
| Другое («хотелось бы что бы все делали в одном окне», «сервис улучшать, улучшить туалет, парковку, элементарное сидение в коридоре») | **8,0** |

ПРИЛОЖЕНИЕ Ц  
РЕЗУЛЬТАТЫ ВНЕШНЕГО МОНИТОРИНГА КАЧЕСТВА И ДОСТУПНОСТИ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ МУНИЦИПАЛЬНЫХ УСЛУГ В КАРАСУКСКОМ РАЙОНЕ

|  |  |
| --- | --- |
| **Общее количество опрошенных:** | 25 |

В соответствии с Описанием объекта закупки в период с 19.10.2015 по 17.12.2015 был проведен внешний мониторинг качества и доступности предоставления муниципальных услуг на базе органов местного самоуправления муниципальных образований Новосибирской области.

Исследование информации проводилось методом телефонного опроса получателей муниципальных услуг.

Муниципальные услуги, которые попали в ходе проведения опроса получателей услуг Карасукского района в мониторинг, представлены в таблице 1.

Таблица 1 – Муниципальные услуги, попавшие в мониторинг

| **№**  **п/п** | **Наименование услуги** | **Количество респондентов** | **Доля от количества респондентов** |
| --- | --- | --- | --- |
|  | Выдача разрешений на ввод объектов капитального строительства в эксплуатацию | 1,0 | 4,0 |
|  | Принятие на учет граждан в качестве нуждающихся в жилых помещениях | 1,0 | 4,0 |
|  | Заключение договоров бесплатной передачи в собственность граждан занимаемого ими жилого помещения в муниципальном жилищном фонде | 1,0 | 4,0 |
|  | Выдача справки об использовании (неиспользовании) гражданином права на приватизацию жилых помещений | 1,0 | 4,0 |
|  | Предоставление информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению | 3,0 | 12,0 |
|  | Предоставление земельных участков гражданам для индивидуального жилищного строительства, ведения личного подсобного хозяйства в границах населенного пункта, садоводства, дачного хозяйства, гражданам и крестьянским (фермерским) хозяйствам для осуществления крестьянским (фермерским) хозяйством его деятельности без проведения торгов | 1,0 | 4,0 |
|  | Предоставление земельных участков в безвозмездное пользование | 1,0 | 4,0 |
|  | Предоставление земельных участков в постоянное (бессрочное) пользование | 1,0 | 4,0 |
|  | Прием заявлений, постановка на учет и направление для зачисления детей в образовательные организации, реализующие образовательную программу дошкольного образования | 2,0 | 8,0 |
|  | Оформление и выдача микропроцессорной пластиковой карты «Социальная карта» | 1,0 | 4,0 |
|  | Различные меры социальной поддержки[[28]](#footnote-28) | 9,0 | 36,0 |
|  | Предоставление субсидий на содержание и ремонт общего имущества в многоквартирном доме | 1,0 | 4,0 |
|  | Назначение и предоставление бесплатного детского питания детям первого, второго года жизни | 1,0 | 4,0 |
|  | Организация отдыха детей в каникулярное время | 1,0 | 4,0 |

По согласованию с Заказчиком анализ проведен в разрезе показателей в целом по муниципальному району, а также в разрезе услуг, по которым проведен опрос 3-х и более респондентов.

В ходе исследования определено, что 96% респондентов (от общего количества опрошенных по всем услугам) получили положительное решение по результатам рассмотрения обращения за муниципальной услугой.

**1. Оценка уровня доступности муниципальных услуг**

Среднее значение уровня доступности в целом по Карасукскому району составило 4,58 балла по пятибалльной шкале (табл. 2). Это выше аналогичного показателя, зафиксированного в ходе мониторинга в 2014 году – 3,74 балла.

Таблица 2 – Уровень доступности муниципальных услуг, (баллы)

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Подкритерий доступности услуг** | **5** | **Среднее значение по муниципальному району** |
| Доступность информации о порядке предоставления услуги | 4,7 | **4,6** |
| Полнота и понятность предоставленной информации | 4,7 | **4,5** |
| Удобство графика работы | 4,7 | **4,7** |
| Получение информации о стадии рассмотрения обращения | 4,3 | **4,5** |
| **Среднее значение** | **4,58** | **4,58** |

Здесь и далее для кодировки используется сквозная нумерация муниципальных услуг в общем перечне:

*(5) Предоставление информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению.*

Максимальную оценку получил подкритерий «Удобство графика работы» - 4,7 балла. По показателям доступности дифференциация между показателями незначительная.

**2. Оценка уровня качества муниципальных услуг**

Среднее значение уровня качества по муниципальным услугам составило 4,55 балла, что можно оценить как «хорошо (табл. 3). Это выше аналогичного показателя, зафиксированного в ходе мониторинга в 2014 году - 4,16 балла.

Таблица 3 – Уровень качества муниципальных услуг, (баллы)

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Подкритерий доступности услуг** | **5** | **Среднее значение по муниципальному району** |
| Вежливость сотрудников, предоставляющих услугу | 4,3 | **4,5** |
| Комфортность оказания услуги | 5,0 | **4,5** |
| Профессионализм сотрудников (точность и правильность заполнения документов сотрудниками) | 4,7 | **4,6** |
| **Среднее значение** | **4,67** | **4,53** |

Максимальную оценку получил подкритерий «Профессионализм сотрудников (точность и правильность заполнения документов сотрудниками)» - 4,6 балла. По показателям качества дифференциация между показателями незначительная.

**3. Уровень удовлетворенности заявителей качеством предоставления муниципальных услуг**

Уровень удовлетворенности заявителей качеством предоставления муниципальных услуг был рассчитан как доля респондентов, оценивающих качество предоставления муниципальных услуг как «очень хорошо» и «скорее хорошо» от общего количества опрошенных.[[29]](#footnote-29)

Уровень удовлетворенности заявителей качеством предоставления муниципальных услуг в Карасукском районе составил 92%.

Ниже в таблице 4 представлен уровень удовлетворенности заявителей качеством предоставления муниципальных услуг в Карасукском районе.

Таблица 4 – Уровень удовлетворенности заявителей качеством предоставления муниципальных услуг, (%)

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Доля выбравших каждый вариант ответа на вопрос: «Как Вы оцениваете качество предоставления данной услуги?»** | **5** | **Среднее значение по муниципальному району** |
| очень хорошо | 66,7 | **52,0** |
| скорее хорошо | 33,3 | **40,0** |
| скорее плохо |  | **4,0** |
| очень плохо |  |  |
| затрудняюсь ответить |  | **4,0** |

На вопрос «Устраивают ли вас условия ведения приема посетителей в органах власти?» положительно ответили 64% заявителей. Это выше, чем в 2014 году (53,3% опрошенных).

Еще 24% респондентов указали, что условия приема их скорее устраивают, скорее не устраивают – 8%, затруднились ответить – 4%.

**4. Динамика уровня качества и доступности муниципальных услуг**

И уровень качества, и уровень доступности муниципальных услуг в Карасукском районе снизился по сравнению с результатами 2014 года (табл. 5).

Таблица 5 – Динамика уровня качества и доступности муниципальных услуг, (баллы)

|  | **2014 год** | **2015 год** | **Динамика** |
| --- | --- | --- | --- |
| **Уровень качества** | 4,16 | 4,53 | **+0,37** |
| **Уровень доступности** | 3,74 | 4,58 | **+0,84** |

28% респондентов, получавших соответствующую услугу ранее, полагает, что качество улучшилось, 20% считает, что скорее улучшилось, 20% - осталось без изменений (табл. 6). 32% не смогли оценить изменения в качестве представления услуг, поскольку не получали услуги ранее.

Таблица 6 – Мнения респондентов об улучшении качества предоставления муниципальных услуг, (%)

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Доля выбравших каждый вариант ответа на вопрос: «Если у вас был опыт получения данной услуги ранее, улучшилось ли качество ее предоставления?»** | **5** | **Всего по муниципальному району** |
| улучшилось | 66,7 | **28,0** |
| скорее улучшилось | 33,3 | **20,0** |
| осталось без изменений |  | **20,0** |
| скорее ухудшилось |  |  |
| ухудшилось |  |  |
| не получал данную услугу ранее |  | **32,0** |
| затрудняюсь ответить |  |  |

**5. Количество обращений заявителя в орган местного самоуправления за получением одной муниципальной услуги**

Среднее значение количества обращений по муниципальному району составило 2, максимальное количество - 15 (табл. 7).

Таблица 7–- Количество обращений заявителя в орган местного самоуправления за получением одной муниципальной услуги, (раз)

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Количество обращений в орган власти за получением услуги** | **5** | **Всего по муниципальному району** |
| минимальное значение | 1,0 | **1,0** |
| среднее значение | 1,3 | **2,0** |
| модальное значение[[30]](#footnote-30) | 1,0 | **1,0** |
| максимальное значение | 2,0 | **15,0** |

**6.  Количество обращений заявителя в различные инстанции и учреждения для получения одной муниципальной услуги**

Среднее фактическое количество обращений заявителей в различные инстанции и учреждения для получения муниципальной услуги, выявленное в ходе мониторинга, составило 2,6 (табл. 8).

Таблица 8 – Количество обращений в различные инстанции и учреждения для получения данной муниципальной услуги, (раз)

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Количество обращений в различные инстанции и учреждения** | **5** | **По муниципальному району** |
| минимальное значение | 1,0 | **0,0** |
| среднее значение | 1,3 | **2,6** |
| модальное значение | 1,0 | **1,0** |
| максимальное значение | 2,0 | **30,0** |

**7. Количество документов, предоставляемых заявителем в орган местного самоуправления для получения одной муниципальной услуги**

В ходе мониторинга оценивалось, какое количество документов необходимо было предоставить заявителям, чтобы получить интересующую услугу.

Информация о количестве документов, предоставляемых заявителем для получения одной муниципальной услуги, представлена в таблице 9.

Таблица 9 – Количество документов, предоставляемых заявителем в орган местного самоуправления для получения одной муниципальной услуги, (шт.)

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Количество документов** | **5** | **По муниципальному району** |
| минимальное значение | 1,0 | **1,0** |
| среднее значение | 2,0 | **5,7** |
| модальное значение | 1,0 | **5,0** |
| максимальное значение | 3,0 | **50,0** |

Наибольшая группа респондентов отметила, что в рамках получения услуг на базе органа местного самоуправления им необходимо было предоставить 5 документов. Среднее значение в целом по муниципальному району составило – 5,7.

Максимальное количество - 50 документов.

**8. Уровень временных издержек заявителей**

***8.1. Временные затраты (в целом) на предоставление услуг***

В среднем срок предоставления муниципальных услуг в Карасукском районе составляет 18,2 дня (табл. 10). Максимальное значение – 60 дней.

Таблица 10 – Срок предоставления услуги (в целом), (дней)

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Временные затраты (в целом) на предоставление услуг** | **5** | **По муниципальному району** |
| минимальное значение | 1,0 | **1,0** |
| среднее значение | 12,7 | **18,2** |
| модальное значение | 1,0 | **30,0** |
| максимальное значение | 30,0 | **60,0** |

72% респондентов отметили, что их устраивает срок предоставления услуги, скорее устраивает – 20% и не устраивает – 8%.

***8.2. Временные затраты на ожидание в очереди на подачу документов***

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» по Карасукскому району составило 27,4 минуты, т.е. требование Указа №601 не выполнено (табл. 11).

Таблица 11 ‑ Временные затраты на ожидание в очереди на подачу документов, (мин.)

| **Время, затраченное на ожидание в очереди для подачи документов** | **5** | **По муниципальному району** |
| --- | --- | --- |
| нормативное | 15 | 15 |
| минимальное значение | 30,0 | **0,0** |
| среднее значение | 40,0 | **27,4** |
| модальное значение | 30,0 | **0,0** |
| максимальное значение | 60,0 | **120,0** |

В то же время, чаще всего заявителям не приходится ждать в очереди вообще (модальное значение времени ожидания 0 минут).

Максимальное значение составило 120 мин.

***8.3. Временные затраты на ожидание в очереди для получения результата услуги***

Временные затраты на ожидание в очереди для получения результата услуги отражены в таблице 12.

Таблица 12 ‑ Временные затраты на ожидание в очереди на получение результата услуги, (мин.)

| **Время, затраченное на ожидание в очереди для получения результата услуги** | **5** | **По муниципальному району** |
| --- | --- | --- |
| нормативное значение | 15 | 15 |
| минимальное значение | 20,0 | **0,0** |
| среднее значение | 26,7 | **11,8** |
| модальное значение | 30,0 | **0,0** |
| максимальное значение | 30,0 | **120,0** |

В среднем по всем муниципальным услугам Карасукского района, которые попали в мониторинг, среднее время ожидания в очереди на получение результата услуги составило 11,8 минуты, что соответствует нормативно установленным значениям.

Максимальное время ожидания в очереди для получения результата услуги - 120 минут.

**9. Уровень финансовых издержек заявителей при получении муниципальных услуг**

По результатам опроса отмечено, что заявители в среднем потратили 212 руб. для получения муниципальных услуг, чаще всего (модальное значение), заявителям услуги были предоставлены бесплатно. Максимальное значение достигало 1500 руб. (табл. 13).

Таблица 13 – Уровень финансовых издержек заявителей (руб.)

| **Сумма официальных расходов на получение данной услуги** | **По муниципальному району** |
| --- | --- |
| минимальное значение | **0,0** |
| среднее значение | **212,0** |
| модальное значение | **0,0** |
| максимальное значение | **1500,0** |

**10. Уровень востребованности услуг посредников при получении муниципальных услуг**

В процессе получения муниципальных услуг часть заявителей прибегает к услугам посредников. В целом по Карасукскому району 8% заявителей отметили, что пользовались услугами посредников.

В качестве причины привлечения посредников заявители указали:

* в целях экономии времени (50%);
* из-за сложности получения отдельных документов (50%);
* для обеспечения более качественного и оперативного оформления документов (50,0%);
* посредник был предложен как условие получения результата (100%).

Финансовые затраты на услуги посредников представлены в таблице 14.

Среднее значение в целом по муниципальному району составило 5500 руб.

Таблица 14 – Финансовые затраты заявителей на услуги посредников, (руб.)

|  |  |
| --- | --- |
| **Затраты на услуги посредников** | **Всего по муниципальному району** |
| минимальное значение | **1000,0** |
| среднее значение | **5500,0** |
| модальное значение | **1000,0** |
| максимальное значение | **10000,0** |

**11. Уровень коррупциогенности муниципальных услуг**

Случаев мотивации чиновников в целях ускорения (упрощения) порядка получения муниципальных услуг выявлено не было.

**12. Трудности при получении муниципальных услуг**

В целом по Карасукскому району 92% опрошенных ответили, что не возникло никаких затруднений при получении муниципальных услуг. Остальные респонденты отметили ряд трудностей, с которыми пришлось всё-таки столкнуться в процессе получения муниципальных услуг.

В таблице 15 представлена информация о возникших у заявителей затруднениях, с которыми они столкнулись при получении услуг.

Таблица 15 – Затруднения при получении муниципальных услуг, (%)

|  |  |
| --- | --- |
| Хождение по многим кабинетам, учреждениям | **50,0** |
| Большие очереди | **50,0** |
| Отсутствие наглядной информации о порядке получения услуг (на стендах, на официальном сайте органа власти и т.д.) | **50,0** |
| Недостаточный профессиональный уровень сотрудников органа власти | **50,0** |
| Отсутствие возможности получить консультацию или справочную информацию в органе власти | **50,0** |
| Избирательное отношение к заявителям («одни заявители важнее других») | **50,0** |
| 16. Другое («претензии Отдела архитектуры и строительства - требования к объекту выполнены не все») | **50,0** |

**13. Наибольшее значение при получении услуг в будущем**

Заявители указали, что при получении услуг в будущем наибольшее значение для них будут иметь следующие параметры (табл. 16):

Таблица 16 – Параметры, имеющие значение при получении услуги, (%)

| **Параметр, имеющий значение при получении услуги** | **Важность** |
| --- | --- |
| 2. Сокращение времени ожидания в очереди (отсутствие очередей). | **64,0** |
| 12. Получение информации о стадии рассмотрения обращения. | **64,0** |
| 10. Вежливость и профессионализм сотрудников органа власти. | **56,0** |
| 1. Сокращение срока предоставления услуги. | **52,0** |
| 9. Доступность информации о порядке предоставления услуги, необходимых форм. | **48,0** |
| 11. Улучшение территориальной доступности органа власти. | **44,0** |
| 3. Улучшение условий ведения приема посетителей. | **40,0** |
| 4. Сокращение числа требуемых документов. | **40,0** |
| 7. Упрощение заполнения запросов, официальных бланков. | **40,0** |
| 5. Сокращение количества обращений в орган власти и иные учреждения. | **36,0** |
| 6. Уменьшение стоимости услуги. | **36,0** |
| 8. Удобство графика работы органа власти. | **32,0** |
| 13. Другое («поближе бы находился сельсовет, а то далеко добираться», «не собираюсь обращаться») | **12,0** |

ПРИЛОЖЕНИЕ Ш  
РЕЗУЛЬТАТЫ ВНЕШНЕГО МОНИТОРИНГА КАЧЕСТВА И ДОСТУПНОСТИ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ МУНИЦИПАЛЬНЫХ УСЛУГ В КАРГАТСКОМ РАЙОНЕ

|  |  |
| --- | --- |
| **Общее количество опрошенных:** | 26 |

В соответствии с Описанием объекта закупки в период с 19.10.2015 по 17.12.2015 был проведен внешний мониторинг качества и доступности предоставления муниципальных услуг на базе органов местного самоуправления муниципальных образований Новосибирской области.

Исследование информации проводилось методом телефонного опроса получателей муниципальных услуг.

Муниципальные услуги, которые попали в мониторинг в ходе проведения опроса получателей услуг Каргатского района, представлены в таблице 1.

Таблица 1 – Муниципальные услуги, попавшие в мониторинг

| **№**  **п/п** | **Наименование услуги** | **Количество респондентов** | **Доля от количества респондентов** |
| --- | --- | --- | --- |
|  | Выдача разрешений на строительство индивидуальных жилых домов | 1,0 | 3,8 |
|  | Предоставление разрешения на условно разрешенный вид использования земельного участка или объекта капитального строительства | 1,0 | 3,8 |
|  | Выдача разрешений на проведение земляных работ | 3,0 | 11,5 |
|  | Принятие на учет граждан в качестве нуждающихся в жилых помещениях | 1,0 | 3,8 |
|  | Предоставление жилых помещений муниципального жилищного фонда по договорам социального найма | 1,0 | 3,8 |
|  | Заключение договоров бесплатной передачи в собственность граждан занимаемого ими жилого помещения в муниципальном жилищном фонде | 1,0 | 3,8 |
|  | Выдача справки об использовании (неиспользовании) гражданином права на приватизацию жилых помещений | 1,0 | 3,8 |
|  | Предоставление информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению | 2,0 | 7,7 |
|  | Предоставление земельных участков в собственность бесплатно | 1,0 | 3,8 |
|  | Предоставление земельных участков в безвозмездное пользование | 1,0 | 3,8 |
|  | Выдача копий архивных документов, подтверждающих право на владение землей | 1,0 | 3,8 |
|  | Прием заявлений, постановка на учет и направление для зачисления детей в образовательные организации, реализующие образовательную программу дошкольного образования | 1,0 | 3,8 |
|  | Признание граждан малоимущими в целях принятия на учет в качестве нуждающихся в жилых помещениях | 1,0 | 3,8 |
|  | Оформление и выдача микропроцессорной пластиковой карты «Социальная карта» | 1,0 | 3,8 |
|  | Различные меры социальной поддержки[[31]](#footnote-31) | 8,0 | 30,8 |
|  | Предоставление работникам муниципальной бюджетной сферы социальных выплат на приобретение или строительство жилья | 1,0 | 3,8 |

По согласованию с Заказчиком анализ проведен в разрезе показателей в целом по муниципальному району, а также в разрезе услуг, по которым проведен опрос 3-х и более респондентов.

В ходе исследования определено, что 84,6% респондентов (от общего количества опрошенных по всем услугам) получили положительное решение по результатам рассмотрения обращения за муниципальной услугой.

**1. Оценка уровня доступности муниципальных услуг**

Среднее значение уровня доступности в целом по Каргатскому району составило 4,03 балла по пятибалльной шкале (табл.2). Это выше, чем значение аналогичного показателя, зафиксированного в ходе мониторинга в 2014 году (3,17 балла).

Таблица 2 – Уровень доступности муниципальных услуг, (баллы)

| **Подкритерий доступности услуг** | **4** | **Среднее значение по муниципальному району** |
| --- | --- | --- |
| Доступность информации о порядке предоставления услуги | 3,3 | **3,6** |
| Полнота и понятность предоставленной информации | 4,3 | **4,0** |
| Удобство графика работы | 4,3 | **4,4** |
| Получение информации о стадии рассмотрения обращения | 4,3 | **4,1** |
| **Среднее значение** | **4,05** | **4,03** |

Здесь и далее для кодировки используется сквозная нумерация муниципальных услуг в общем перечне:

*(4) Выдача разрешений на проведение земляных работ.*

Максимальную оценку получил подкритерий «Удобство графика работы» - 4,4 балла.

По показателям доступности дифференциация между показателями незначительная.

**2. Оценка уровня качества муниципальных услуг**

Среднее значение уровня качества по муниципальным услугам составило 4,10 балла, что можно оценить как «хорошо (табл. 3).

Это выше, чем значение аналогичного показателя, зафиксированного в ходе мониторинга в 2014 году (4,48 балла).

Таблица 3 – Уровень качества муниципальных услуг, (баллы)

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Подкритерий доступности услуг** | **4** | **Среднее значение по муниципальному району** |
| Вежливость сотрудников, предоставляющих услугу | 4,0 | **4,2** |
| Комфортность оказания услуги | 4,0 | **3,9** |
| Профессионализм сотрудников (точность и правильность заполнения документов сотрудниками) | 3,7 | **4,2** |
| Среднее значение | 3,90 | **4,10** |

Минимальную оценку получил подкритерий «Комфортность оказания услуги» - 3,9 балла.

**3. Уровень удовлетворенности заявителей качеством предоставления муниципальных услуг**

Уровень удовлетворенности заявителей качеством предоставления муниципальных услуг был рассчитан как доля респондентов, оценивающих качество предоставления муниципальных услуг как «очень хорошо» и «скорее хорошо» от общего количества опрошенных.[[32]](#footnote-32)

Уровень удовлетворенности заявителей качеством предоставления муниципальных услуг в Каргатском районе составил 80,8%.

Ниже в таблице 4 представлен уровень удовлетворенности заявителей качеством предоставления муниципальных услуг в Каргатском районе.

Таблица 4 – Уровень удовлетворенности заявителей качеством предоставления муниципальных услуг, (%)

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Доля выбравших каждый вариант ответа на вопрос: «Как Вы оцениваете качество предоставления данной услуги?»** | **4** | **Среднее значение по муниципальному району** |
| очень хорошо | 0,0 | **30,8** |
| скорее хорошо | 100,0 | **50,0** |
| скорее плохо |  | **11,5** |
| очень плохо |  | **3,8** |
| затрудняюсь ответить |  | **3,8** |

На вопрос «Устраивают ли вас условия ведения приема посетителей в органах власти?» положительно ответили 53,8% заявителей. Это выше, чем в 2014 году (30% опрошенных).

Еще 30,8% респондентов указали, что условия приема их скорее устраивают, не устраивают – 3,8%, скорее не устраивают – 7,7%. Затруднились ответить - 3,8%.

**4. Динамика уровня качества и доступности муниципальных услуг**

Уровень доступности муниципальных услуг в Каргатском районе повысился по сравнению с результатами 2014 года, а уровень качества снизился (табл. 5).

Таблица 5 – Динамика уровня качества и доступности услуг, (баллы)

|  | **2014 год** | **2015 год** | **Динамика** |
| --- | --- | --- | --- |
| **Уровень качества** | 4,48 | 4,10 | -0,38 |
| **Уровень доступности** | 3,17 | 4,03 | +0,86 |

19,2% респондентов, получавших соответствующую услугу ранее, полагают, что качество улучшилось, 26,9% - не изменилось, 15,4% – скорее улучшилось, 3,8% - ухудшилось (табл. 6).

34,6% не смогли оценить изменения в качестве представления услуг, поскольку не получали услуги ранее.

Таблица 6 – Мнения респондентов об улучшении качества предоставления муниципальных услуг, (%)

| **Доля выбравших каждый вариант ответа на вопрос: «Если у вас был опыт получения данной услуги ранее, улучшилось ли качество ее предоставления?»** | **4** | **Всего по муниципальному району** |
| --- | --- | --- |
| улучшилось |  | **19,2** |
| скорее улучшилось | 33,3 | **15,4** |
| осталось без изменений | 33,3 | **26,9** |
| скорее ухудшилось |  |  |
| ухудшилось |  | **3,8** |
| не получал данную услугу ранее | 33,3 | **34,6** |
| затрудняюсь ответить |  |  |

**5. Количество обращений заявителя в орган местного самоуправления за получением одной муниципальной услуги**

Среднее значение количества обращений по муниципальному району составило 2,3, максимальное количество - 5 (табл. 7).

Таблица 7 – Количество обращений заявителя в орган местного самоуправления за получением одной муниципальной услуги, (раз)

| **Количество обращений в орган власти за получением услуги** | **4** | **Всего по муниципальному району** |
| --- | --- | --- |
| минимальное значение | 1,0 | **1,0** |
| среднее значение | 3,3 | **2,3** |
| модальное значение[[33]](#footnote-33) | 1,0 | **1,0** |
| максимальное значение | 5,0 | **5,0** |

**6.  Количество обращений заявителя в различные инстанции и учреждения для получения одной муниципальной услуги**

Среднее фактическое количество обращений заявителей в различные инстанции и учреждения для получения муниципальной услуги, выявленное в ходе мониторинга, составило 2 (табл. 8).

Таблица 8 – Количество обращений в различные инстанции и учреждения для получения данной муниципальной услуги, (раз)

| **Количество обращений в различные инстанции и учреждения** | **4** | **По муниципальному району** |
| --- | --- | --- |
| минимальное значение | 5,0 | **0,0** |
| среднее значение | 6,7 | **2,0** |
| модальное значение | 5,0 | **0,0** |
| максимальное значение | 8,0 | **10,0** |

**7. Количество документов, предоставляемых заявителем в орган местного самоуправления для получения одной муниципальной услуги**

В ходе мониторинга оценивалось, какое количество документов необходимо было предоставить заявителям, чтобы получить интересующую услугу.

Информация о количестве документов, предоставляемых заявителем для получения одной муниципальной услуги, представлена в таблице 9.

Таблица 9 – Количество документов, предоставляемых заявителем в орган местного самоуправления для получения одной муниципальной услуги, (шт.)

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Количество документов** | **4** | **По муниципальному району** |
| минимальное значение | 1,0 | **0,0** |
| среднее значение | 3,7 | **3,5** |
| модальное значение | 1,0 | **3,0** |
| максимальное значение | 8,0 | **9,0** |

Наибольшая группа респондентов отметила, что в рамках получения услуг на базе органа местного самоуправления им необходимо было предоставить 3 документа. Среднее значение в целом по муниципальному району составило – 3,5.

Максимальное количество документов отмечено - 9 документов.

**8. Уровень временных издержек заявителей**

***8.1. Временные затраты (в целом) на предоставление услуг***

В среднем срок предоставления муниципальных услуг в Каргатском районе составляет 26,3 дня (табл.10).

Таблица 10 – Срок предоставления услуги (в целом), (дней)

| **Временные затраты (в целом) на предоставление услуг** | **4** | **По муниципальному району** |
| --- | --- | --- |
| минимальное значение | 2,0 | **1,0** |
| среднее значение | 11,0 | **26,3** |
| модальное значение | 2,0 | **1,0** |
| максимальное значение | 21,0 | **120,0** |

46,2% респондентов отметили, что их устраивает срок предоставления услуги, скорее устраивает – 26,9%, не устраивает – 23,1%, затруднились ответить – 3,8%.

***8.2. Временные затраты на ожидание в очереди на подачу документов***

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» по Каргатскому району составило 15,3 минуты, т.е. требование Указа №601 практически выполнено (табл. 11).

Таблица 11 ‑ Временные затраты на ожидание в очереди на подачу документов, (мин.)

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Время, затраченное на ожидание в очереди для подачи документов** | **4** | **По муниципальному району** |
| нормативное | 15 | **15** |
| минимальное значение | 0,0 | **0,0** |
| среднее значение | 5,0 | **15,3** |
| модальное значение | 0,0 | **0,0** |
| максимальное значение | 15,0 | **150,0** |

В то же время, чаще всего заявителям не приходится ждать в очереди вообще (модальное значение времени ожидания 0 минут).

Максимальное значение составило 150 мин.

***8.3. Временные затраты на ожидание в очереди для получения результата услуги***

Временные затраты на ожидание в очереди для получения результата услуги отражены в таблице 12.

Таблица 12 ‑ Временные затраты на ожидание в очереди на получение результата услуги, (мин.)

| **Время, затраченное на ожидание в очереди для получения результата услуги** | **4** | **По муниципальному району** |
| --- | --- | --- |
| нормативное значение | 15 | **15** |
| минимальное значение | 0,0 | **0,0** |
| среднее значение | 7,5 | **14,2** |
| модальное значение | 0,0 | **0,0** |
| максимальное значение | 15,0 | **120,0** |

В среднем по всем муниципальным услугам Каргатского района, которые попали в мониторинг, среднее время ожидания в очереди на получение результата услуги составило 14,2 минуты, что соответствует нормативно установленным значениям.

Максимальное время ожидания в очереди для получения результата услуги - 120 минут.

**9. Уровень финансовых издержек заявителей при получении муниципальных услуг**

По результатам опроса отмечено, что заявители в среднем потратили 748,1 руб. для получения муниципальных услуг, чаще всего (модальное значение), заявителям услуги были предоставлены бесплатно. Максимальное значение достигало 12 000 руб. (табл.13).

Таблица 13 – Уровень финансовых издержек заявителей (руб.)

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Сумма официальных расходов на получение данной услуги** | **4** | **По муниципальному району** |
| минимальное значение | 0,0 | **0,0** |
| среднее значение | 1050,0 | **748,1** |
| модальное значение | 0,0 | **0,0** |
| максимальное значение | 3000,0 | **12000,0** |

**10. Уровень востребованности услуг посредников при получении муниципальных услуг**

В процессе получения муниципальных услуг часть заявителей прибегает к услугам посредников. В целом по Каргатскому району 3,8% заявителей отметили, что пользовались услугами посредников.

В качестве причин привлечения посредников заявители указали:

* посредник был предложен как условие получения результата (100%).

Финансовые затраты на услуги посредников отсутствовали

**11. Уровень коррупциогенности муниципальных услуг**

Случаев мотивации чиновников в целях ускорения (упрощения) порядка получения муниципальных услуг выявлено не было.

**12. Трудности при получении муниципальных услуг**

В целом по Каргатскому району 80,8% опрошенных ответили, что не возникло никаких затруднений при получении муниципальных услуг. Остальные респонденты отметили ряд трудностей, с которыми пришлось всё-таки столкнуться в процессе получения муниципальных услуг.

В таблице 14 представлена информация о возникших у заявителей затруднениях, с которыми они столкнулись при получении услуг.

Таблица 14 – Затруднения при получении муниципальных услуг (%)

|  |  |
| --- | --- |
| **Доля выбравших каждый вариант ответа на вопрос: «С какими трудностями Вы сталкивались при получении данной услуги?»** |  |
| Требование избыточных документов, сведений | **60,0** |
| Недостаточный профессиональный уровень сотрудников органа власти | **40,0** |
| Низкая культура сотрудников органа власти | **40,0** |
| Избирательное отношение к заявителям («одни заявители важнее других») | **40,0** |
| Необоснованный отказ в приеме документов, в предоставлении услуги | **20,0** |
| Сложность заполнения официальных форм (бланков) | **20,0** |
| Хождение по многим кабинетам, учреждениям | **20,0** |
| Неудобный режим работы органа власти | **20,0** |
| Большие очереди | **20,0** |
| Отсутствие в органе власти необходимой информации об услугах (формы заявлений, порядок предоставления, информации о действующих налогах и сборах и др.) | **20,0** |
| Отсутствие наглядной информации о порядке получения услуг (на стендах, на официальном сайте органа власти и т.д.) | **20,0** |
| Отсутствие возможности получить консультацию или справочную информацию в органе власти | **20,0** |
| Другое («затрудняюсь») | **20,0** |

**13. Наибольшее значение при получении услуг в будущем**

Заявители указали, что при получении услуг в будущем наибольшее значение для них будут иметь следующие параметры (табл.15):

Таблица 15 – Параметры, имеющие значение при получении услуги, (%)

| **Параметр, имеющий значение при получении услуги** | **Важность** |
| --- | --- |
| Вежливость и профессионализм сотрудников органа власти | 73,1 |
| Сокращение времени ожидания в очереди (отсутствие очередей) | 69,2 |
| Сокращение срока предоставления услуги | 65,4 |
| Доступность информации о порядке предоставления услуги, необходимых форм | 65,4 |
| Получение информации о стадии рассмотрения обращения | 57,7 |
| Сокращение числа требуемых документов | 53,8 |
| Сокращение количества обращений в орган власти и иные учреждения | 53,8 |
| Упрощение заполнения запросов, официальных бланков | 53,8 |
| Улучшение условий ведения приема посетителей | 42,3 |
| Уменьшение стоимости услуги | 42,3 |
| Удобство графика работы органа власти | 42,3 |
| Улучшение территориальной доступности органа власти | 38,5 |
| Другое:  «хотелось бы поменьше коррупции; наши-ваши, имеется ввиду, все проходят общую очередь без приоритета по знакомствам, связям»;  «все устраивает»;  «чтобы обращали внимание на житье инвалидов, их условия проживания»;  результат | 23,1 |

ПРИЛОЖЕНИЕ Щ  
РЕЗУЛЬТАТЫ ВНЕШНЕГО МОНИТОРИНГА КАЧЕСТВА И ДОСТУПНОСТИ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ МУНИЦИПАЛЬНЫХ УСЛУГ В КОЛЫВАНСКОМ РАЙОНЕ

|  |  |
| --- | --- |
| **Общее количество опрошенных:** | 26 |

В соответствии с Описанием объекта закупки в период с 19.10.2015 по 17.12.2015 был проведен внешний мониторинг качества и доступности предоставления муниципальных услуг на базе органов местного самоуправления муниципальных образований Новосибирской области.

Исследование информации проводилось методом телефонного опроса получателей муниципальных услуг.

Муниципальные услуги, которые попали в ходе проведения опроса получателей услуг Колыванского района в мониторинг, представлены в таблице 1.

Таблица 1 – Муниципальные услуги, попавшие в мониторинг

| **№**  **п/п** | **Наименование услуги** | **Количество респондентов** | **Доля от количества респондентов** |
| --- | --- | --- | --- |
|  | Выдача разрешений на строительство индивидуальных жилых домов | 1 | 3,8% |
|  | Предоставление разрешения на условно разрешенный вид использования земельного участка или объекта капитального строительства | 1 | 3,8% |
|  | Выдача разрешений на проведение земляных работ | 1 | 3,8% |
|  | Предоставление информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению | 1 | 3,8% |
|  | Предоставление земельных участков в собственность бесплатно | 3 | 11,5% |
|  | Выдача копий архивных документов, подтверждающих право на владение землей | 2 | 7,7% |
|  | Различные меры социальной поддержки[[34]](#footnote-34) | 10 | 38,5 |
|  | Заключение договоров передачи гражданами приватизированных жилых помещений в муниципальную собственность | 1 | 3,8% |
|  | Предоставление субсидий на содержание и ремонт общего имущества в многоквартирном доме | 1 | 3,8% |
|  | Предоставление земельных участков в безвозмездное пользование | 1 | 3,8% |
|  | Предоставление информации об организации общедоступного и бесплатного дошкольного, начального общего, основного общего, среднего общего образования, а также дополнительного образования детей в образовательных организациях | 1 | 3,8% |
|  | Предоставление работникам муниципальной бюджетной сферы социальных выплат на приобретение или строительство жилья | 1 | 3,8% |
|  | Выдача разрешения на снос, замену, пересадку, обрезку зеленых насаждений | 1 | 3,8% |
|  | Предоставление земельных участков гражданам для индивидуального жилищного строительства, ведения личного подсобного хозяйства в границах населенного пункта, садоводства, дачного хозяйства, гражданам и крестьянским (фермерским) хозяйствам для осуществления крестьянским (фермерским) хозяйством его деятельности без проведения торгов | 1 | 3,8% |
| **Итоговое значение показателя** | | **26** | **100,0%** |

По согласованию с Заказчиком, анализ проведен в разрезе показателей в целом по муниципальному району, а также в разрезе услуг, по которым проведен опрос 3-х и более респондентов.

Услугой, по которой проведен опрос 3-х и более респондентов является «Предоставление земельных участков в собственность бесплатно».

В ходе исследования определено, что только 33,3% респондентов (от общего количества опрошенных по всем услугам) получили положительное решение по результатам рассмотрения обращения за муниципальной услугой.

**1. Оценка уровня доступности муниципальных услуг**

Среднее значение уровня доступности в целом по Колыванскому району составило 4,2 балла по пятибалльной шкале. Это ниже, чем значение аналогичного показателя, зафиксированного в ходе мониторинга в 2014 году (4,47 балла) (табл.2).

Таблица 2 – Уровень доступности муниципальных услуг, (баллы)

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Подкритерий доступности услуг** | **7** | **Среднее значение по муниципальному району** |
| Доступность информации о порядке предоставления услуги | 2,7 | **3,9** |
| Полнота и понятность предоставленной информации | 4,0 | **4,1** |
| Удобство графика работы | 4,7 | **4,5** |
| Получение информации о стадии рассмотрения обращения | 4,0 | **4,3** |
| **Среднее значение** | **3,8** | **4,2** |

Здесь и далее применяется кодификация услуг, в соответствии с общим перечнем услуг, попавших в мониторинг:

*(7) Предоставление земельных участков в собственность бесплатно.*

Меньше остальных заявители удовлетворены подкритерием «Доступность информации о порядке предоставления услуги» (3,9 балла).

В среднем заявители выше всего оценили подкритерий «Удобство графика работы» (4,5 балла).

**2. Оценка уровня качества муниципальных услуг**

Среднее значение уровня качества по муниципальным услугам составило 4,3 балла (табл.3).

Таблица 3 – Уровень качества муниципальных услуг, (баллы)

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Подкритерий доступности услуг** | **7** | **Среднее значение по муниципальному району** |
| Вежливость сотрудников, предоставляющих услугу | 4,3 | **4,3** |
| Комфортность оказания услуги | 4,7 | **4,2** |
| Профессионализм сотрудников (точность и правильность заполнения документов сотрудниками) | 4,7 | **4,4** |
| **Среднее значение** | **4,6** | **4,3** |

Полученный показатель ниже, чем значение аналогичного показателя, зафиксированного в ходе мониторинга в 2014 году (4,62 баллов).

**3. Уровень удовлетворенности заявителей качеством предоставления муниципальных услуг**

Уровень удовлетворенности заявителей качеством предоставления муниципальных услуг был рассчитан как доля респондентов, оценивающих качество предоставления муниципальных услуг как «очень хорошо» и «скорее хорошо» от общего количества опрошенных[[35]](#footnote-35).

Уровень удовлетворенности заявителей качеством предоставления муниципальных услуг в Колыванском районе составил 84,6%.

Ниже в таблице 4 представлен уровень удовлетворенности заявителей качеством предоставления муниципальных услуг в Колыванском районе.

Таблица 4 – Уровень удовлетворенности заявителей качеством предоставления муниципальных услуг, (%)

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Доля выбравших каждый вариант ответа на вопрос: «Как Вы оцениваете качество предоставления данной услуги?»** | **7** | **Среднее значение по муниципальному району** |
| очень хорошо | 33,3 | **42,3** |
| скорее хорошо |  | **42,3** |
| скорее плохо |  | **7,7** |
| очень плохо | 66,7 | **7,7** |
| затрудняюсь ответить |  |  |

На вопрос «Устраивают ли вас условия ведения приема посетителей в органах власти?» положительно ответили только 65,4% заявителей, практически столько же, сколько при мониторинге в 2014 году (65,7% опрошенных).

Еще 26,9% респондентов указали, что условия приема их скорее устраивают. Не устраивают условия приема 3,8% заявителей и скорее не устраивают 3,8% заявителей.

**4. Динамика уровня качества и доступности муниципальных услуг**

И уровень качества, и уровень доступности муниципальных услуг в Колыванском районе существенно снизился по сравнению с результатами 2014 года (табл.5).

Таблица 5 – Динамика уровня качества и доступности муниципальных услуг, (баллы)

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  | **2014 год** | **2015 год** | **Динамика** |
| **Уровень качества** | 4,62 | 4,3 | **-0,32** |
| **Уровень доступности** | 4,47 | 4,2 | **-0,27** |

Большая часть респондентов, получавших соответствующую услугу ранее, полагает, что качество не изменилось (табл.6).

Таблица 6 – Мнения респондентов об улучшении качества предоставления муниципальных услуг, (%)

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Доля выбравших каждый вариант ответа на вопрос: «Если у вас был опыт получения данной услуги ранее, улучшилось ли качество ее предоставления?»** | **7** | **Всего по муниципальному району** |
| улучшилось |  | **11,5** |
| скорее улучшилось |  | **7,7** |
| осталось без изменений | 33,3 | **34,6** |
| скорее ухудшилось |  | **3,8** |
| ухудшилось |  |  |
| не получал данную услугу ранее | 66,7 | **42,3** |
| затрудняюсь ответить |  |  |

**5. Количество обращений заявителя в орган местного самоуправления за получением одной муниципальной услуги**

Информация о количестве обращений заявителя в орган местного самоуправления за получением одной муниципальной услуги представлена в таблице 7.

Таблица 7 – Количество обращений заявителя в орган местного самоуправления за получением одной муниципальной услуги, (раз)

| **Количество обращений в орган власти за получением услуги** | **7** | **Всего по муниципальному району** |
| --- | --- | --- |
| минимальное значение | 2 | **1** |
| среднее значение | 3,3 | **4** |
| модальное значение[[36]](#footnote-36) | 2 | **1** |
| максимальное значение | 5 | **45** |

**6.  Количество обращений заявителя в различные инстанции и учреждения для получения одной муниципальной услуги**

Среднее фактическое количество обращений заявителей в различные инстанции и учреждения для получения муниципальной услуги, выявленное в ходе мониторинга, составило 1,6 (табл.8).

Таблица 8 – Количество обращений в различные инстанции и учреждения для получения данной государственной (муниципальной) услуги, (раз)

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Количество обращений в различные инстанции и учреждения** | **7** | **По муниципальному району** |
| минимальное значение | 0 | **0** |
| среднее значение | 2,7 | **1,6** |
| модальное значение | 0 | **0** |
| максимальное значение | 6 | **6** |

В большинстве случаев для получения услуги респондентам в Колыванском районе не приходилось обращаться в различные инстанции (модальное значение – 0).

**7. Количество документов, предоставляемых заявителем в орган местного самоуправления для получения одной муниципальной услуги**

В ходе мониторинга оценивалось, какое количество документов необходимо было предоставить заявителям, чтобы получить интересующую услугу.

Информация о количестве документов, предоставляемых заявителем для получения одной муниципальной услуги, представлена в таблице 9.

Таблица 9 – Количество документов, предоставляемых заявителем в орган местного самоуправления для получения одной муниципальной услуги, (шт.)

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Количество документов** | **7** | **По муниципальному району** |
| минимальное значение | 2 | **0** |
| среднее значение | 7,3 | **6,4** |
| модальное значение | 10 | **1** |
| максимальное значение | 10 | **44** |

Наибольшая группа респондентов отметила, что в рамках получения услуг на базе органа местного самоуправления им необходимо было предоставить 1 документ. Среднее значение в целом по муниципальному району составило – 6,4.

Максимальное количество документов отмечено при опросе по услуге «Предоставление разрешения на условно разрешенный вид использования земельного участка или объекта капитального строительства» - 44 документа.

**8. Уровень временных издержек заявителей**

***8.1. Временные затраты (в целом) на предоставление услуг***

В среднем срок предоставления муниципальных услуг в Колыванском районе составляет 50,3 дня (табл.10).

Таблица 10 – Срок предоставления услуги (в целом), (дней)

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Временные затраты (в целом) на предоставление услуг** | **7** | **По муниципальному району** |
| минимальное значение | 12 | **1** |
| среднее значение | 74 | **50,3** |
| модальное значение | 12 | **1** |
| максимальное значение | 180 | **365** |

Максимальное значение по данному показателю достигало 365 дней по услуге «Предоставление субсидий на содержание и ремонт общего имущества в многоквартирном доме». Кроме того, стоит отметить длительный срок (240 дней) по услуге «Предоставление работникам муниципальной бюджетной сферы социальных выплат на приобретение или строительство жилья».

Только 46,2% респондентов отметили, что их устраивает срок предоставления услуги, скорее устраивает - 26,9% опрошенных, не устраивает срок предоставления услуги - 11,5% заявителей и скорее не устраивает - 15,4% заявителей.

***8.2. Временные затраты на ожидание в очереди на подачу документов***

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» по муниципальному району составило 51,9 мин., т.е. требование Указа №601 не выполнено (табл.11).

Таблица 11 ‑ Временные затраты на ожидание в очереди на подачу документов, (мин.)

| **Время, затраченное на ожидание в очереди для подачи документов** | **7** | **По муниципальному району** |
| --- | --- | --- |
| нормативное | 15 | **15** |
| минимальное значение | 0 | **0** |
| среднее значение | 0 | **51,9** |
| модальное значение | 0 | **0** |
| максимальное значение | 0 | **720** |

В то же время, чаще всего заявителям не приходится ждать в очереди вообще (модальное значение времени ожидания 0 минут).

Максимальное время ожидания (720 минут) отмечено по услуге «Предоставление земельных участков гражданам для индивидуального жилищного строительства, ведения личного подсобного хозяйства в границах населенного пункта, садоводства, дачного хозяйства, гражданам и крестьянским (фермерским) хозяйствам для осуществления крестьянским (фермерским) хозяйством его деятельности без проведения торгов». Стоит также отметить, что максимальное время ожидания по услуге «Предоставление информации об организации общедоступного и бесплатного дошкольного, начального общего, основного общего, среднего общего образования, а также дополнительного образования детей в образовательных организациях» достигало 120 мин.

***8.3. Временные затраты на ожидание в очереди для получения результата услуги***

Временные затраты на ожидание в очереди для получения результата услуги соответствуют нормативно установленным значениям (табл. 12).

Таблица 12 ‑ Временные затраты на ожидание в очереди на получение результата услуги, (мин.)

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Время, затраченное на ожидание в очереди для получения результата услуги** | **7** | **По муниципальному району** |
| нормативное значение | 15 | **15** |
| минимальное значение | 0 | **0** |
| среднее значение | 0 | **2,9** |
| модальное значение | 0 | **0** |
| максимальное значение | 0 | **20** |

В среднем по всем муниципальным услугам Колыванского района, которые попали в мониторинг, среднее время ожидания в очереди для получения результата услуги составило 2,9 минут, что соответствует нормативно установленным значениям.

Максимальное время ожидания в очереди для получения результата услуги (20 минут) отмечено по услугам «Выдача копий архивных документов, подтверждающих право на владение землей» и «Заключение договоров передачи гражданами приватизированных жилых помещений в муниципальную собственность».

**9. Уровень финансовых издержек заявителей при получении муниципальных услуг**

По результатам опроса отмечено, что заявители в среднем потратили 408 рублей в целом по всем муниципальным услугам Колыванского района, которые попали в мониторинг, чаще всего (модальное значение) заявителям услуги были предоставлены бесплатно (табл. 13).

Таблица 13 ‑ Официальные расходы заявителей на получение муниципальных услуг, (руб.)

| **Сумма официальных расходов на получение данной услуги** | **7** | **По муниципальному району** |
| --- | --- | --- |
| нормативное значение | 0 |  |
| минимальное значение | 0 | **0** |
| среднее значение | 0 | **408** |
| модальное значение | 0 | **0** |
| максимальное значение | 0 | **4 000** |

Максимальное значение данного показателя достигало 4 000 руб. по услуге «Выдача разрешения на снос, замену, пересадку, обрезку зеленых насаждений». А также по услуге «Заключение договоров передачи гражданами приватизированных жилых помещений в муниципальную собственность» - 3 000 руб.

**10. Уровень востребованности услуг посредников при получении государственных и муниципальных услуг**

11,5% заявителей отметили, что пользовались услугами посредников. Факт привлечения посредников зафиксирован по следующим услугам:

* Выдача разрешений на строительство индивидуальных жилых домов;
* Предоставление земельных участков в собственность бесплатно;
* Различные меры социальной поддержки.

В качестве причин привлечения посредников заявители указали:

* В целях экономии времени (33,3%).
* Для обеспечения более качественного и оперативного оформления документов (33,3%).
* Посредник был предложен как условие получения результата (33,3%) при получении одной из мер социальной поддержки.

Финансовые затраты на услуги посредников представлены в табл. 14.

Таблица 14 – Финансовые затраты заявителей на услуги посредников, (руб.)

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Затраты на услуги посредников** | **7** | **По муниципальному району** |
| минимальное значение | 70 000 | 0 |
| среднее значение | 70 000 | 23333,3 |
| модальное значение | 70 000 | 0 |
| максимальное значение | 70 000 | 70 000 |

**11. Уровень коррупциогенности муниципальных услуг**

Случаев мотивации чиновников в целях ускорения (упрощения) порядка получения муниципальных услуг выявлено не было.

**12.  Трудности при получении муниципальных услуг**

Только 3,8% опрошенных указали, что у них возникли затруднения при получении рассматриваемых муниципальных услуг.

В качестве основных причин затруднений респонденты назвали следующие (по 100%):

* Требование избыточных документов, сведений.
* Необоснованный отказ в приеме документов, в предоставлении услуги.
* Хождение по многим кабинетам, учреждениям.
* Отсутствие наглядной информации о порядке получения услуг (на стендах, на официальном сайте органа власти и т.д.).

**13. Наибольшее значение при получении услуг в будущем**

Заявители указали, что при получении услуг в будущем наибольшее значение для них будут иметь следующие параметры:

|  |  |
| --- | --- |
| **Параметр, имеющий значение при получении услуги** | **Важность, %** |
| Получение информации о стадии рассмотрения обращения. | 73,1 |
| Вежливость и профессионализм сотрудников органа власти. | 65,4 |
| Доступность информации о порядке предоставления услуги, необходимых форм. | 65,3 |
| Сокращение срока предоставления услуги. | 57,7 |
| Сокращение числа требуемых документов. | 57,7 |
| Упрощение заполнения запросов, официальных бланков. | 57,7 |
| Сокращение времени ожидания в очереди (отсутствие очередей). | 53,8 |
| Улучшение условий ведения приема посетителей. | 53,8 |
| Улучшение территориальной доступности органа власти. | 53,8 |
| Сокращение количества обращений в орган власти и иные учреждения. | 46,2 |
| Удобство графика работы органа власти. | 46,2 |
| Уменьшение стоимости услуги. | 38,5 |

ПРИЛОЖЕНИЕ Э  
РЕЗУЛЬТАТЫ ВНЕШНЕГО МОНИТОРИНГА КАЧЕСТВА И ДОСТУПНОСТИ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ МУНИЦИПАЛЬНЫХ УСЛУГ В КОЧЕНЕВСКОМ РАЙОНЕ

|  |  |
| --- | --- |
| **Общее количество опрошенных:** | 25 |

В соответствии с Описанием объекта закупки в период с 19.10.2015 по 17.12.2015 был проведен внешний мониторинг качества и доступности предоставления муниципальных услуг на базе органов местного самоуправления муниципальных образований Новосибирской области.

Исследование проводилось методом телефонного опроса получателей муниципальных услуг.

Муниципальные услуги, которые в ходе проведения опроса получателей услуг Коченевского района, попали в мониторинг, представлены в таблице 1.

Таблица 1 – Муниципальные услуги, попавшие в мониторинг

| **№**  **п/п** | **Наименование услуги** | **Количество респондентов** | **Доля от количества респондентов** |
| --- | --- | --- | --- |
|  | Предоставление разрешения на условно разрешенный вид использования земельного участка или объекта капитального строительства | 1 | 4% |
|  | Выдача разрешений на проведение земляных работ | 2 | 8% |
|  | Предоставление информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению | 6 | 24% |
|  | Предоставление в собственность граждан земельных участков для ведения садоводства, огородничества и дачного хозяйства | 1 | 4% |
|  | Предоставление земельных участков в собственность бесплатно | 3 | 12% |
|  | Различные меры социальной поддержки[[37]](#footnote-37) | 6 | 24% |
|  | Назначение и предоставление бесплатного детского питания детям первого, второго года жизни | 1 | 4% |
|  | Предоставление субсидий на содержание и ремонт общего имущества в многоквартирном доме | 1 | 4% |
|  | Предоставление земельных участков в безвозмездное пользование | 1 | 4% |
|  | Прием заявлений, постановка на учет и направление для зачисления детей в образовательные организации, реализующие образовательную программу дошкольного образования | 1 | 4% |
| **Итоговое значение** | | **25** | **100%** |

По согласованию с Заказчиком, анализ проведен в разрезе показателей в целом по муниципальному району, а также в разрезе услуг, по которым проведен опрос 3-х и более респондентов.

Наиболее востребованными услугами в период проведения мониторинга стали следующие муниципальные услуги:

* Предоставление земельных участков в собственность бесплатно (12 опрошенных);
* Предоставление информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению (24% опрошенных).

В ходе исследования определено, что 84% респондентов получили положительное решение по результатам рассмотрения обращения за муниципальной услугой.

**1. Оценка доступности муниципальных услуг**

Среднее значение уровня доступности по муниципальным услугам составило 3,9 балла по пятибалльной шкале. Среднее значение значительно ниже, чем значение данного показателя, зафиксированного при проведении мониторинга в 2014 году (4,61 балла). Ниже остальных респонденты оценили подкритерий «Доступность информации о порядке предоставления услуги» (3,7 балла), в 2014 году данный показатель составлял 4,96 балла (табл. 2).

Таблица 2 – Уровень доступности муниципальных услуг, (баллы)

| **Подкритерий доступности услуг** | **5** | **7** | **Среднее значение по муниципальному району** |
| --- | --- | --- | --- |
| Доступность информации о порядке предоставления услуги | 4,5 | 2,3 | **3,7** |
| Полнота и понятность предоставленной информации | 4,5 | 2,0 | **4,0** |
| Удобство графика работы | 4,5 | 3,3 | **4,0** |
| Получение информации о стадии рассмотрения обращения | 4,8 | 2,3 | **3,9** |
| ***Среднее значение*** | **4,6** | **2,5** | **3,9** |

Здесь и далее применяется кодификация услуг, в соответствии с общим перечнем услуг, попавших в мониторинг:

*(5) Предоставление информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению.*

*(7) Предоставление земельных участков в собственность бесплатно.*

В среднем заявители выше оценили доступность востребованной услуги «Предоставление информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению», чем доступность муниципальных услуг в среднем по муниципальному району.

**2. Оценка уровня качества муниципальных услуг**

Среднее значение уровня качества по муниципальным услугам составило 4,1 балла, что можно оценить как «хорошо» (табл.3).

Таблица 3 – Уровень качества муниципальных услуг, (баллы)

| **Подкритерий качества услуг** | **5** | **7** | **Среднее значение по муниципальному району** |
| --- | --- | --- | --- |
| Вежливость сотрудников, предоставляющих услугу | 4,5 | 2,7 | **4,1** |
| Комфортность оказания услуги | 4,0 | 3,7 | **3,9** |
| Качество оказания услуги (точность и правильность заполнения документов сотрудниками) | 4,8 | 2,7 | **4,2** |
| ***Среднее значение*** | **4,4** | **3,0** | **4,1** |

Полученный показатель ниже, чем при проведении мониторинга в ноябре 2014 года - 4,90 балла.

**3. Уровень удовлетворенности заявителей качеством предоставления муниципальных услуг**

Уровень удовлетворенности заявителей качеством предоставления муниципальных услуг был рассчитан как доля респондентов, оценивающих качество предоставления муниципальных услуг как «очень хорошо» и «скорее хорошо» от общего количества опрошенных[[38]](#footnote-38).

Уровень удовлетворенности заявителей качеством предоставления муниципальных услуг в Коченевском районе составил 76%.

Ниже в таблице 4 представлен уровень удовлетворенности заявителей качеством предоставления муниципальных услуг в Коченевском районе.

Таблица 4 – Уровень удовлетворенности заявителей качеством предоставления муниципальных услуг, (%)

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Доля выбравших каждый вариант ответа на вопрос: «Как Вы оцениваете качество предоставления данной услуги?»** | **5** | **7** | **Всего по муниципальному району** |
| очень хорошо | 16,7 | 33,3 | **16** |
| скорее хорошо | 83,3 | 0 | **60** |
| скорее плохо |  |  | **4** |
| очень плохо |  | 66,7 | **20** |
| затрудняюсь ответить |  |  |  |

На вопрос «Устраивают ли вас условия ведения приема посетителей в органах власти?» утвердительно ответили 52% заявителей. Это значительно ниже, чем в 2014 году (92,9% опрошенных).

Еще 32% респондентов указали, что условия приема их скорее устраивают (в 2014 году – 7,1%). Не устраивают условия приема - 8% заявителей и скорее не устраивают - 8%.

**4. Динамика уровня качества и доступности муниципальных услуг**

И уровень качества, и уровень доступности муниципальных услуг в Коченевском районе существенно снизился по сравнению с результатами 2014 года (табл.5).

Таблица 5 – Динамика уровня качества и доступности муниципальных услуг, (баллы)

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  | **2014 год** | **2015 год** | **Динамика** |
| **Уровень качества** | 4,90 | 4,1 | **-0,80** |
| **Уровень доступности** | 4,61 | 3,9 | **-0,71** |

Большая часть респондентов, получавших соответствующую услугу ранее, полагает, что качество не изменилось (табл.6).

Таблица 6 – Мнения респондентов об улучшении качества предоставления муниципальных услуг, (%)

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Доля выбравших каждый вариант ответа на вопрос: «Если у вас был опыт получения данной услуги ранее, улучшилось ли качество ее предоставления?»** | **5** | **7** | **Всего по муниципальному району** |
| Улучшилось | 16,7 | 33,3 | 16 |
| Скорее улучшилось |  |  | 8 |
| Осталось без изменений | 50,0 |  | 36 |
| Скорее ухудшилось |  |  | 4 |
| Ухудшилось |  | 66,7 | 8 |
| Не получал данную услугу ранее | 33,3 |  | 28 |
| Затрудняюсь ответить |  |  | 16 |

**5. Количество обращений заявителя в орган местного самоуправления за получением одной муниципальной услуги**

Информация о количестве обращений заявителя в орган местного самоуправления за получением одной муниципальной услуги представлена в таблице 7.

Таблица 7 – Количество обращений заявителя в орган местного самоуправления за получением одной муниципальной услуги, (раз)

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Количество обращений в орган власти за получением услуги** | **5** | **7** | **Всего по муниципальному району** |
| минимальное значение | 1 | 2 | 1 |
| среднее значение | 1,8 | 3,3 | 2,6 |
| модальное значение[[39]](#footnote-39) | 1 | 2 | 1 |
| максимальное значение | 4 | 5 | 10 |

**6.  Количество обращений заявителя в различные инстанции и учреждения для получения одной муниципальной услуги**

Среднее фактическое количество обращений заявителей в различные инстанции и учреждения для получения муниципальной услуги, выявленное в ходе мониторинга, составило 2,3 (табл.8).

Таблица 8 – Количество обращений в различные инстанции и учреждения для получения данной государственной (муниципальной) услуги, (раз)

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Количество обращений в различные инстанции и учреждения** | **5** | **7** | **Всего по муниципальному району** |
| минимальное значение | 0 | 0 | **0** |
| среднее значение | 2 | 2,7 | **2,3** |
| модальное значение | 0 | 0 | **0** |
| максимальное значение | 8 | 6 | **8** |

Максимальное количество обращений (8 обращений) указано респондентами по услуге «Предоставление информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению».

**7. Количество документов, предоставляемых заявителем в орган местного самоуправления для получения одной муниципальной услуги**

В ходе мониторинга оценивалось, какое количество документов необходимо было предоставить заявителям, чтобы получить интересующую услугу (табл. 9).

Таблица 9 – Количество документов, предоставляемых заявителем в орган местного самоуправления для получения одной муниципальной услуги, (шт.)

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Количество документов** | **5** | **7** | **Всего по муниципальному району** |
| минимальное значение | 1 | 5 | **1** |
| среднее значение | 2,3 | 5,7 | **4** |
| модальное значение | 2 | 5 | **1** |
| максимальное значение | 4 | 7 | **10** |

Наибольшая группа респондентов отметила, что в рамках получения услуг на базе органа местного самоуправления им необходимо было предоставить 1 документ. Среднее значение в целом по Коченевскому району составило – 4.

Максимальное количество документов отмечено при опросе по «Предоставление мер социальной поддержки» 10 документов.

**8. Уровень временных издержек заявителей**

***8.1. Временные затраты (в целом) на предоставление услуг***

В среднем срок предоставления муниципальных услуг в Коченевском районе составляет 25,7 дней (табл. 10).

Таблица 10 – Срок предоставления услуги (в целом), (дней)

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Временные затраты (в целом) на предоставление услуг** | **5** | **7** | **Всего по муниципальному району** |
| минимальное значение | 1 | 1 | **0** |
| среднее значение | 5,7 | 55,3 | **25,7** |
| модальное значение | 1 | 1 | **1** |
| максимальное значение | 14 | 150 | **180** |

По наиболее востребованным услугам срок предоставления в среднем составляет от 5 до 55,3 дня. Максимальное значение по данному показателю достигало до 180 дней по услуге «Предоставление разрешения на условно разрешенный вид использования земельного участка или объекта капитального строительства». Кроме того, стоит отметить, максимальный срок на получение услуги «Предоставление земельных участков в собственность бесплатно» достигал 150 дней.

Только 56% респондентов отметили, что их устраивает срок предоставления услуги, скорее устраивает 16% опрошенных и не устраивает 20% заявителей и скорее не устраивает – 8% респондентов.

***8.2. Временные затраты на ожидание в очереди на подачу документов***

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» по Коченевскому району составило 50,2 минуты, что не соответствует нормативно установленным значениям (табл.11).

Таблица 11 ‑ Временные затраты на ожидание в очереди на подачу документов, (мин.)

| **Время, затраченное на ожидание в очереди для подачи документов** | **5** | **7** | **Всего по муниципальному району** |
| --- | --- | --- | --- |
| нормативное значение | 15 | 15 | **15** |
| минимальное значение | 0 | 1 | 0 |
| среднее значение | 26,7 | 42 | 50,2 |
| модальное значение | 0 | 1 | 0 |
| максимальное значение | 60 | 120 | 300 |

Среднее время ожидания в очереди для подачи документов по наиболее востребованным услугам варьируется от 26,7 до 42 минут. В то же время, чаще всего заявителям не приходится ждать в очереди вообще (модальное значение времени ожидания 0 минут).

Максимальное время ожидания (300 минут) отмечено при предоставлении мер социальной поддержки.

***8.3. Временные затраты на ожидание в очереди для получения результата услуги***

Временные затраты на ожидание в очереди для получения результата услуги также не соответствуют нормативно установленным значениям (табл.12)

Таблица 12 ‑ Временные затраты на ожидание в очереди на получение результата услуги, (мин.)

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Время, затраченное на ожидание в очереди для получения результата услуги** | **5** | **7** | **Всего по муниципальному району** |
| нормативное значение | 15 | 15 | **15** |
| минимальное значение | 0 | 3 | 0 |
| среднее значение | 9,2 | 26 | 16,5 |
| модальное значение | 0 | 3 | 0 |
| максимальное значение | 30 | 60 | 180 |

В среднем по всем муниципальным услугам Коченевского района, которые попали в мониторинг, среднее время ожидания в очереди для получения результата услуги составило 16,5 минут, что не соответствует нормативно установленным значениям.

Максимальное время ожидания в очереди для получения результата услуги (180 минут) отмечено при предоставлении мер социальной поддержки.

**9. Уровень финансовых издержек заявителей при получении муниципальных услуг**

По результатам опроса отмечено, что заявители в среднем потратили 163 руб. в целом по всем муниципальным услугам Коченевского района, которые попали в мониторинг. Однако чаще всего (модальное значение) заявителям услуги были предоставлены бесплатно (табл. 13).

Таблица 13 ‑ Официальные расходы заявителей на получение муниципальных услуг, (руб.)

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Сумма официальных расходов на получение данной услуги** | **5** | **7** | **Всего по муниципальному району** |
| минимальное значение | 0 | 0 | 0 |
| среднее значение | 58,3 | 133,3 | 163 |
| модальное значение | 0 | 0 | 0 |
| максимальное значение | 200 | 400 | 3 000 |

Максимальное значение данного показателя достигало 3 000 руб. по услуге «Предоставление в собственность граждан земельных участков для ведения садоводства, огородничества и дачного хозяйства».

**10. Уровень востребованности услуг посредников при получении государственных и муниципальных услуг**

8% заявителей отметили, что пользовались услугами посредников при получении мер социальной поддержки. Стоит отметить, что говоря об обращении к посредникам, респондент имел в виду МФЦ.

В качестве причин привлечения посредника заявитель указал – в целях экономии времени.

Финансовые затраты на услуги посредников при этом понесены не были.

**11. Уровень коррупциогенности муниципальных услуг**

В ходе проведения мониторинга, фактов мотивирования чиновников не выявлено.

**12. Трудности при получении муниципальных услуг**

80% респондентов указали, что у них не возникало проблем при получении муниципальных услуг.

В качестве основных затруднений при получении услуг респонденты назвали следующее:

* требование избыточных документов, сведений (40%);
* необоснованный отказ в приеме документов, в предоставлении услуги (20%);
* сложность заполнения официальных форм (бланков) (20%);
* хождение по многим кабинетам, учреждениям (80%);
* дороговизна услуг (пошлин, платежей) (40%);
* неудобный режим работы органа власти (20%);
* большие очереди (40%);
* отсутствие в органе власти необходимой информации об услугах (формы заявлений, порядок предоставления, информации о действующих налогах и сборах и др.) (40%);
* отсутствие наглядной информации о порядке получения услуг (на стендах, на официальном сайте органа власти и т.д.) (20%);
* недостаточный профессиональный уровень сотрудников органа власти (60%);
* низкая культура сотрудников органа власти (20%);
* вымогательство при оформлении документов (20%);
* отсутствие возможности получить консультацию или справочную информацию в органе власти (33,3%);
* избирательное отношение к заявителям («одни заявители важнее других») (20%).

**13. Наибольшее значение при получении услуг в будущем**

Заявители указали, что при получении услуг в будущем наибольшее значение для них будут иметь следующие параметры:

| **Параметр, имеющий значение при получении услуги** | **Важность, %** |
| --- | --- |
| Вежливость и профессионализм сотрудников органа власти. | 80,0 |
| Доступность информации о порядке предоставления услуги, необходимых форм. | 76,0 |
| Получение информации о стадии рассмотрения обращения. | 72,0 |
| Сокращение количества обращений в орган власти и иные учреждения. | 64,0 |
| Сокращение времени ожидания в очереди (отсутствие очередей). | 60,0 |
| Сокращение числа требуемых документов. |
| Улучшение территориальной доступности органа власти. |
| Улучшение условий ведения приема посетителей. | 56,0 |
| Удобство графика работы органа власти. |
| Сокращение срока предоставления услуги. | 52,0 |
| Упрощение заполнения запросов, официальных бланков. | 48,0 |
| Уменьшение стоимости услуги. | 44,0 |

ПРИЛОЖЕНИЕ Ю  
РЕЗУЛЬТАТЫ ВНЕШНЕГО МОНИТОРИНГА КАЧЕСТВА И ДОСТУПНОСТИ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ МУНИЦИПАЛЬНЫХ УСЛУГ В КОЧКОВСКОМ РАЙОНЕ

|  |  |
| --- | --- |
| **Общее количество опрошенных:** | 25 |

В соответствии с Описанием объекта закупки в период с 19.10.2015 по 17.12.2015 был проведен внешний мониторинг качества и доступности предоставления муниципальных услуг на базе органов местного самоуправления муниципальных образований Новосибирской области.

Исследование информации проводилось методом телефонного опроса получателей муниципальных услуг.

Муниципальные услуги, которые попали в мониторинг в ходе проведения опроса получателей услуг Кочковского района, представлены в таблице 1.

Таблица 1 – Муниципальные услуги, попавшие в мониторинг

| **№**  **п/п** | **Наименование услуги** | **Количество респондентов** | **Доля от количества респондентов** |
| --- | --- | --- | --- |
|  | Предоставление разрешения на условно разрешенный вид использования земельного участка или объекта капитального строительства | 2 | 8,0 |
|  | Выдача разрешений на проведение земляных работ | 1 | 4,0 |
|  | Принятие на учет граждан в качестве нуждающихся в жилых помещениях | 1 | 4,0 |
|  | Предоставление информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению | 1 | 4,0 |
|  | Предоставление земельных участков в собственность бесплатно | 1 | 4,0 |
|  | Предоставление земельных участков в безвозмездное пользование | 1 | 4,0 |
|  | Предоставление в безвозмездное пользование имущества муниципальной казны без проведения торгов | 1 | 4,0 |
|  | Признание граждан малоимущими в целях принятия на учет в качестве нуждающихся в жилых помещениях | 1 | 4,0 |
|  | Назначение и выплата единовременного муниципального пособия при рождении детей дополнительно к выплатам из федерального и регионального бюджетов | 1 | 4,0 |
|  | Различные меры социальной поддержки[[40]](#footnote-40) | 13 | 52,0 |
|  | Предоставление субсидии из бюджета города некоммерческим организациям в сфере социальной политики | 1 | 4,0 |
|  | Выдача, продление срока действия, переоформление разрешений на право организации розничного рынка | 1 | 4,0 |

По согласованию с Заказчиком анализ проведен в разрезе показателей в целом по муниципальному району. Анализ в разрезе услуг не проводился, поскольку не выявлено ни одной конкретной услуги, по которой в опрос попали три и более респондентов.

В ходе исследования определено, что 92% респондентов (от общего количества опрошенных по всем услугам) получили положительное решение по результатам рассмотрения обращения за муниципальной услугой.

**1. Оценка уровня доступности муниципальных услуг**

Среднее значение уровня доступности в целом по Кочковскому району составило 4,33 балла по пятибалльной шкале (табл. 2). Это значение ниже аналогичного показателя, зафиксированного в ходе мониторинга в 2014 году -4,42 балла.

Таблица 2 – Уровень доступности муниципальных услуг, (баллы)

|  |  |
| --- | --- |
| **Подкритерий доступности услуг** | **Среднее значение по муниципальному району** |
| Доступность информации о порядке предоставления услуги | **4,3** |
| Полнота и понятность предоставленной информации | **4,3** |
| Удобство графика работы | **4,5** |
| Получение информации о стадии рассмотрения обращения | **4,2** |
| **Среднее значение** | **4,33** |

Максимальную оценку получил подкритерий «Удобство графика работы» - 4,5 балла. По показателям доступности дифференциация между показателями незначительная.

**2. Оценка уровня качества муниципальных услуг**

Среднее значение уровня качества по муниципальным услугам составило 4,43 балла, что можно оценить как «хорошо (табл. 3). Это ниже аналогичного показателя, зафиксированного в ходе мониторинга в 2014 году - 4,85 балла.

Таблица 3 – Уровень качества муниципальных услуг, (баллы)

|  |  |
| --- | --- |
| **Подкритерий доступности услуг** | **Среднее значение по муниципальному району** |
| Вежливость сотрудников, предоставляющих услугу | **4,6** |
| Комфортность оказания услуги | **4,3** |
| Профессионализм сотрудников (точность и правильность заполнения документов сотрудниками) | **4,4** |
| **Среднее значение** | **4,43** |

Максимальную оценку получил подкритерий «Вежливость сотрудников, предоставляющих услугу» - 4,6 балла. По показателям качества дифференциация между показателями незначительная.

**3. Уровень удовлетворенности заявителей качеством предоставления муниципальных услуг**

Уровень удовлетворенности заявителей качеством предоставления муниципальных услуг был рассчитан как доля респондентов, оценивающих качество предоставления муниципальных услуг как «очень хорошо» и «скорее хорошо» от общего количества опрошенных.[[41]](#footnote-41)

Уровень удовлетворенности заявителей качеством предоставления муниципальных услуг в Кочковском районе составил 88%.

Ниже в таблице 4 представлен уровень удовлетворенности заявителей качеством предоставления муниципальных услуг в Кочковском районе.

Таблица 4 – Уровень удовлетворенности заявителей качеством предоставления муниципальных услуг, (%)

|  |  |
| --- | --- |
| **Доля выбравших каждый вариант ответа на вопрос: «Как Вы оцениваете качество предоставления данной услуги?»** | **Среднее значение по муниципальному району** |
| очень хорошо | **36,0** |
| скорее хорошо | **52,0** |
| скорее плохо | **12,0** |
| очень плохо |  |
| затрудняюсь ответить |  |

На вопрос «Устраивают ли вас условия ведения приема посетителей в органах власти?» положительно ответили 56% заявителей. Это значительно ниже, чем в 2014 году (88,5% опрошенных).

Еще 32% респондентов указали, что условия приема их скорее устраивают, скорее не устраивают – 8%, затруднились ответить – 4%.

**4. Динамика уровня качества и доступности муниципальных услуг**

И уровень качества, и уровень доступности муниципальных услуг в Кочковском районе незначительно снизился по сравнению с результатами 2014 года (табл.5).

Таблица 5 – Динамика уровня качества и доступности муниципальных услуг, (баллы)

|  | **2014 год** | **2015 год** | **Динамика** |
| --- | --- | --- | --- |
| **Уровень качества** | 4,85 | 4,43 | **-0,42** |
| **Уровень доступности** | 4,42 | 4,33 | **-0,09** |

28% респондентов, получавших соответствующую услугу ранее, полагает, что качество не изменилось, 24% считает, что улучшилось (табл.6). 40% не смогли оценить изменения в качестве представления услуг, поскольку не получали услуги ранее.

Таблица 6 – Мнения респондентов об улучшении качества предоставления муниципальных услуг, (%)

| **Доля выбравших каждый вариант ответа на вопрос: «Если у вас был опыт получения данной услуги ранее, улучшилось ли качество ее предоставления?»** | **Всего по муниципальному району** |
| --- | --- |
| улучшилось | **24,0** |
| скорее улучшилось | **8,0** |
| осталось без изменений | **28,0** |
| скорее ухудшилось |  |
| ухудшилось |  |
| не получал данную услугу ранее | **40,0** |
| затрудняюсь ответить |  |

**5. Количество обращений заявителя в орган местного самоуправления за получением одной муниципальной услуги**

Среднее значение количества обращений по муниципальному району составило 2,3, максимальное количество - 15 (табл.7).

Таблица 7 – Количество обращений заявителя в орган местного самоуправления за получением одной муниципальной услуги, (раз)

|  |  |
| --- | --- |
| **Количество обращений в орган власти за получением услуги** | **Всего по муниципальному району** |
| минимальное значение | **1,0** |
| среднее значение | **2,3** |
| модальное значение[[42]](#footnote-42) | **1,0** |
| максимальное значение | **15,0** |

**6.  Количество обращений заявителя в различные инстанции и учреждения для получения одной муниципальной услуги**

Среднее фактическое количество обращений заявителей в различные инстанции и учреждения для получения муниципальной услуги, выявленное в ходе мониторинга, составило 2,3 (табл.8).

Таблица 8 – Количество обращений в различные инстанции и учреждения для получения данной муниципальной услуги, (раз)

| **Количество обращений в различные инстанции и учреждения** | **По муниципальному району** |
| --- | --- |
| минимальное значение | **0,0** |
| среднее значение | **2,3** |
| модальное значение | **0,0** |
| максимальное значение | **10,0** |

**7. Количество документов, предоставляемых заявителем в орган местного самоуправления для получения одной муниципальной услуги**

В ходе мониторинга оценивалось, какое количество документов необходимо было предоставить заявителям, чтобы получить интересующую услугу.

Информация о количестве документов, предоставляемых заявителем для получения одной муниципальной услуги, представлена в таблице 9.

Таблица 9 – Количество документов, предоставляемых заявителем в орган местного самоуправления для получения одной муниципальной услуги, (шт.)

|  |  |
| --- | --- |
| **Количество документов** | **По муниципальному району** |
| минимальное значение | **0,0** |
| среднее значение | **4,4** |
| модальное значение | **5,0** |
| максимальное значение | **20,0** |

Наибольшая группа респондентов отметила, что в рамках получения услуг на базе органа местного самоуправления им необходимо было предоставить 5 документов. Среднее значение в целом по муниципальному району составило – 4,4.

Максимальное количество документов отмечено - 20 документов.

**8. Уровень временных издержек заявителей**

***8.1. Временные затраты (в целом) на предоставление услуг***

В среднем срок предоставления муниципальных услуг в Кочковском районе составляет 36 дней. Максимальное значение – 360 дней (табл.10).

Таблица 10 – Срок предоставления услуги (в целом), (дней)

|  |  |
| --- | --- |
| **Временные затраты (в целом) на предоставление услуг** | **По муниципальному району** |
| минимальное значение | **0,0** |
| среднее значение | **36,0** |
| модальное значение | **30,0** |
| максимальное значение | **360,0** |

60% респондентов отметили, что их устраивает срок предоставления услуги, скорее устраивает – 24%, не устраивает – 4% и скорее не устраивает – 8%, затруднились с ответом – 4%

***8.2. Временные затраты на ожидание в очереди на подачу документов***

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» по Кочковскому району составило 21 минуту, т.е. требование Указа №601 не выполнено (табл.11).

Таблица 11 ‑ Временные затраты на ожидание в очереди на подачу документов, (мин.)

| **Время, затраченное на ожидание в очереди для подачи документов** | **По муниципальному району** |
| --- | --- |
| нормативное | **15** |
| минимальное значение | **0,0** |
| среднее значение | **21,0** |
| модальное значение | **0,0** |
| максимальное значение | **180,0** |

В то же время, чаще всего заявителям не приходится ждать в очереди вообще (модальное значение времени ожидания 0 минут).

Максимальное значение составило 180 мин.

***8.3. Временные затраты на ожидание в очереди для получения результата услуги***

Временные затраты на ожидание в очереди для получения результата услуги отражены в таблице 12.

Таблица 12 ‑ Временные затраты на ожидание в очереди на получение результата услуги, (мин.)

| **Время, затраченное на ожидание в очереди для получения результата услуги** | **По муниципальному району** |
| --- | --- |
| нормативное значение | **15** |
| минимальное значение | **0,0** |
| среднее значение | **9,8** |
| модальное значение | **0,0** |
| максимальное значение | **120,0** |

В среднем по всем муниципальным услугам Кочковского района, которые попали в мониторинг, среднее время ожидания в очереди на получение результата услуги составило 9,8 минуты, что соответствует нормативно установленным значениям.

Максимальное время ожидания в очереди для получения результата услуги - 120 минут.

**9. Уровень финансовых издержек заявителей при получении муниципальных услуг**

По результатам опроса отмечено, что заявители в среднем потратили 4817,4 руб. для получения муниципальных услуг, чаще всего (модальное значение), заявителям услуги были предоставлены бесплатно. Максимальное значение достигало 100 000 руб. (табл.13).

Таблица 13 – Уровень финансовых издержек заявителей (руб.)

|  |  |
| --- | --- |
| **Сумма официальных расходов на получение данной услуги** | **По муниципальному району** |
| минимальное значение | **0,0** |
| среднее значение | **4817,4** |
| модальное значение | **0,0** |
| максимальное значение | **100 000,0** |

**10. Уровень востребованности услуг посредников при получении муниципальных услуг**

В процессе получения муниципальных услуг часть заявителей прибегает к услугам посредников. В целом по Кочковскому району 8% заявителей отметили, что пользовались услугами посредников.

В качестве причин привлечения посредников заявители указали:

* из-за сложности получения отдельных документов (50%);
* для обеспечения более качественного и оперативного оформления документов (50%).

Финансовые затраты на услуги посредников представлены в таблице 14.

Среднее значение в целом по муниципальному району составило 2500 руб.

Таблица 14 – Финансовые затраты заявителей на услуги посредников, (руб.)

|  |  |
| --- | --- |
| **Затраты на услуги посредников** | **Всего по муниципальному району** |
| минимальное значение | **0,0** |
| среднее значение | **2500,0** |
| модальное значение | **0,0** |
| максимальное значение | **5000,0** |

**11. Уровень коррупциогенности муниципальных услуг**

Случаев мотивации чиновников в целях ускорения (упрощения) порядка получения муниципальных услуг выявлено не было.

**12. Трудности при получении муниципальных услуг**

В целом по Кочковскому району 92% опрошенных ответили, что не возникло никаких затруднений при получении муниципальных услуг. Остальные респонденты отметили ряд трудностей, с которыми пришлось всё-таки столкнуться в процессе получения муниципальных услуг.

В таблице 15 представлена информация о возникших у заявителей затруднениях, с которыми они столкнулись при получении услуг.

Таблица 15 – Затруднения при получении муниципальных услуг, (%)

|  |  |
| --- | --- |
| **Доля выбравших каждый вариант ответа на вопрос: «С какими трудностями Вы сталкивались при получении данной услуги?»** |  |
| Требование избыточных документов, сведений | **50,0** |
| Ошибки в конечном результате предоставления услуги | **50,0** |
| Сложность заполнения официальных форм (бланков) | **50,0** |
| Хождение по многим кабинетам, учреждениям | **50,0** |
| Дороговизна услуг (пошлин, платежей) |  |
| Неудобный режим работы органа власти | **50,0** |
| Отсутствие наглядной информации о порядке получения услуг (на стендах, на официальном сайте органа власти и т.д.). | **50,0** |

**13. Наибольшее значение при получении услуг в будущем**

Заявители указали, что при получении услуг в будущем наибольшее значение для них будут иметь следующие параметры (табл.16):

Таблица 16 – Параметры, имеющие значение при получении услуги, (%)

| **Параметр, имеющий значение при получении услуги** | **Важность** |
| --- | --- |
| Получение информации о стадии рассмотрения обращения | **80,0** |
| Вежливость и профессионализм сотрудников органа власти | **76,0** |
| Улучшение условий ведения приема посетителей | **68,0** |
| Сокращение количества обращений в орган власти и иные учреждения | **68,0** |
| Сокращение числа требуемых документов | **64,0** |
| Улучшение территориальной доступности органа власти | **60,0** |
| Сокращение срока предоставления услуги | **56,0** |
| Сокращение времени ожидания в очереди (отсутствие очередей) | **52,0** |
| Уменьшение стоимости услуги | **52,0** |
| Доступность информации о порядке предоставления услуги, необходимых форм | **52,0** |
| Упрощение заполнения запросов, официальных бланков | **48,0** |
| Удобство графика работы органа власти | **44,0** |
| Получение информации о стадии рассмотрения обращения | **80,0** |

ПРИЛОЖЕНИЕ Я  
РЕЗУЛЬТАТЫ ВНЕШНЕГО МОНИТОРИНГА КАЧЕСТВА И ДОСТУПНОСТИ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ МУНИЦИПАЛЬНЫХ УСЛУГ В КРАСНОЗЕРСКОМ РАЙОНЕ

|  |  |
| --- | --- |
| **Общее количество опрошенных:** | 25 |

В соответствии с Описанием объекта закупки в период с 19.10.2015 по 17.12.2015 был проведен внешний мониторинг качества и доступности предоставления муниципальных услуг на базе органов местного самоуправления муниципальных образований Новосибирской области.

Исследование информации проводилось методом телефонного опроса получателей муниципальных услуг.

Муниципальные услуги, которые попали в ходе проведения опроса получателей услуг Краснозёрского района в мониторинг, представлены в таблице 1.

Таблица 1 – Муниципальные услуги, попавшие в мониторинг

| **№**  **п/п** | **Наименование услуги** | **Количество респондентов** | **Доля от количества респондентов** |
| --- | --- | --- | --- |
|  | Выдача разрешений на проведение земляных работ | 2 | 8,0 |
|  | Принятие на учет граждан в качестве нуждающихся в жилых помещениях | 1 | 4,0 |
|  | Предоставление информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению | 5 | 20,0 |
|  | Предоставление земельных участков в собственность бесплатно | 2 | 8,0 |
|  | Предоставление земельных участков в безвозмездное пользование | 1 | 4,0 |
|  | Выдача копий архивных документов, подтверждающих право на владение землей | 1 | 4,0 |
|  | Признание граждан малоимущими в целях принятия на учет в качестве нуждающихся в жилых помещениях | 2 | 8,0 |
|  | Различные меры социальной поддержки[[43]](#footnote-43) | 11 | 44,0 |

По согласованию с Заказчиком анализ проведен в разрезе показателей в целом по муниципальному району, а также в разрезе услуг, по которым проведен опрос 3-х и более респондентов.

В ходе исследования определено, что 92% респондентов (от общего количества опрошенных по всем услугам) получили положительное решение по результатам рассмотрения обращения за муниципальной услугой.

**1. Оценка уровня доступности муниципальных услуг**

Среднее значение уровня доступности в целом по Краснозёрскому району составило 4,15 балла по пятибалльной шкале (табл.2). Это ниже аналогичного показателя, зафиксированного в ходе мониторинга в 2014 году - 4,47 балла.

Таблица 2 – Уровень доступности муниципальных услуг, (баллы)

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Подкритерий доступности услуг** | **5** | **Среднее значение по муниципальному району** |
| Доступность информации о порядке предоставления услуги | 4,2 | **4,0** |
| Полнота и понятность предоставленной информации | 4,2 | **4,1** |
| Удобство графика работы | 4,8 | **4,5** |
| Получение информации о стадии рассмотрения обращения | 3,8 | **4,0** |
| **Среднее значение** | **4,25** | **4,15** |

Здесь и далее для кодировки используется сквозная нумерация муниципальных услуг в общем перечне:

*(5) Предоставление информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению.*

Максимальную оценку получил подкритерий «Удобство графика работы» - 4,5 балла. По показателям доступности дифференциация между показателями незначительная.

**2. Оценка уровня качества муниципальных услуг**

Среднее значение уровня качества по муниципальным услугам составило 4,43 балла, что можно оценить как «хорошо (табл. 3). Это ниже аналогичного показателя, зафиксированного в ходе мониторинга в 2014 году - 4,85 балла.

Таблица 3 - Уровень качества муниципальных услуг, (баллы)

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Подкритерий доступности услуг** | **5** | **Среднее значение по муниципальному району** |
| Вежливость сотрудников, предоставляющих услугу | 4,2 | **4,5** |
| Комфортность оказания услуги | 3,8 | **4,4** |
| Профессионализм сотрудников (точность и правильность заполнения документов сотрудниками) | 3,8 | **4,1** |
| **Среднее значение** | **3,93** | **4,33** |

Максимальную оценку получил подкритерий «Вежливость сотрудников, предоставляющих услугу» - 4,5 балла. По показателям качества дифференциация между показателями незначительная.

**3. Уровень удовлетворенности заявителей качеством предоставления муниципальных услуг**

Уровень удовлетворенности заявителей качеством предоставления муниципальных услуг был рассчитан как доля респондентов, оценивающих качество предоставления муниципальных услуг как «очень хорошо» и «скорее хорошо» от общего количества опрошенных.[[44]](#footnote-44)

Уровень удовлетворенности заявителей качеством предоставления муниципальных услуг в Краснозёрском районе составил 92%.

Ниже в таблице 4 представлен уровень удовлетворенности заявителей качеством предоставления муниципальных услуг в Краснозёрском районе.

Таблица 4 – Уровень удовлетворенности заявителей качеством предоставления муниципальных услуг, (%)

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Доля выбравших каждый вариант ответа на вопрос: «Как Вы оцениваете качество предоставления данной услуги?»** | **5** | **Среднее значение по муниципальному району** |
| очень хорошо | 20,0 | **36,0** |
| скорее хорошо | 80,0 | **56,0** |
| скорее плохо |  | **4,0** |
| очень плохо |  | **4,0** |
| затрудняюсь ответить |  |  |

На вопрос «Устраивают ли вас условия ведения приема посетителей в органах власти?» положительно ответили 76% заявителей. Это ниже, чем в 2014 году (88,9% опрошенных).

Еще 16% респондентов указали, что условия приема их скорее устраивают, скорее не устраивают – 4%, затруднились ответить – 4%.

**4. Динамика уровня качества и доступности муниципальных услуг**

И уровень качества, и уровень доступности муниципальных услуг в Краснозёрском районе снизился по сравнению с результатами 2014 года (табл. 5).

Таблица 5 – Динамика уровня качества и доступности муниципальных услуг, (баллы)

|  | **2014 год** | **2015 год** | **Динамика** |
| --- | --- | --- | --- |
| **Уровень качества** | 4,81 | 4,47 | **-0,34** |
| **Уровень доступности** | 4,33 | 4,15 | **-0,18** |

32% респондентов, получавших соответствующую услугу ранее, полагает, что качество не изменилось, 32% считает, что улучшилось, 12% -скорее улучшилось, 4% - ухудшилось, 20% не смогли оценить изменения в качестве представления услуг, поскольку не получали услуги ранее (табл. 6).

Таблица 6 – Мнения респондентов об улучшении качества предоставления муниципальных услуг, (%)

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Доля выбравших каждый вариант ответа на вопрос: «Если у вас был опыт получения данной услуги ранее, улучшилось ли качество ее предоставления?»** | **5** | **Всего по муниципальному району** |
| улучшилось |  | **32,0** |
| скорее улучшилось | 20,0 | **12,0** |
| осталось без изменений | 60,0 | **32,0** |
| скорее ухудшилось |  |  |
| ухудшилось |  | **4,0** |
| не получал данную услугу ранее | 20,0 | **20,0** |
| затрудняюсь ответить |  |  |

**5. Количество обращений заявителя в орган местного самоуправления за получением одной муниципальной услуги**

Среднее значение количества обращений по муниципальному району составило 2,5, максимальное количество - 20 (табл. 7).

Таблица 7 – Количество обращений заявителя в орган местного самоуправления за получением одной муниципальной услуги, (раз)

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Количество обращений в орган власти за получением услуги** | **5** | **Всего по муниципальному району** |
| минимальное значение | 1,0 | **1,0** |
| среднее значение | 2,0 | **2,5** |
| модальное значение[[45]](#footnote-45) | 1,0 | **1,0** |
| максимальное значение | 4,0 | **20,0** |

**6.  Количество обращений заявителя в различные инстанции и учреждения для получения одной муниципальной услуги**

Среднее фактическое количество обращений заявителей в различные инстанции и учреждения для получения муниципальной услуги, выявленное в ходе мониторинга, составило 2,8 (табл.8).

Таблица 8 – Количество обращений в различные инстанции и учреждения для получения данной муниципальной услуги, (раз)

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Количество обращений в различные инстанции и учреждения** | **5** | **По муниципальному району** |
| минимальное значение | 0,0 | **0,0** |
| среднее значение | 4,0 | **2,8** |
| модальное значение | 0,0 | **0,0** |
| максимальное значение | 20,0 | **20,0** |

**7. Количество документов, предоставляемых заявителем в орган местного самоуправления для получения одной муниципальной услуги**

В ходе мониторинга оценивалось, какое количество документов необходимо было предоставить заявителям, чтобы получить интересующую услугу.

Информация о количестве документов, предоставляемых заявителем для получения одной муниципальной услуги, представлена в таблице 9.

Таблица 9 – Количество документов, предоставляемых заявителем в орган местного самоуправления для получения одной муниципальной услуги, (шт.)

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Количество документов** | **5** | **По муниципальному району** |
| минимальное значение | 0,0 | 0,0 |
| среднее значение | 1,2 | 3,6 |
| модальное значение | 0,0 | 4,0 |
| максимальное значение | 4,0 | 10,0 |

Наибольшая группа респондентов отметила, что в рамках получения услуг на базе органа местного самоуправления им необходимо было предоставить 4 документа. Среднее значение в целом по муниципальному району составило – 3,6.

Максимальное количество документов отмечено - 10 документов.

**8. Уровень временных издержек заявителей**

***8.1. Временные затраты (в целом) на предоставление услуг***

В среднем срок предоставления муниципальных услуг в Краснозёрском районе составляет 23,7 дней (табл.10).

Максимальное значение – 180 дней.

Таблица 10 – Срок предоставления услуги (в целом), (дней)

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Временные затраты (в целом) на предоставление услуг** | **5** | **По муниципальному району** |
| минимальное значение | 1,0 | 1,0 |
| среднее значение | 3,4 | 23,7 |
| модальное значение | 1,0 | 1,0 |
| максимальное значение | 10,0 | 180,0 |

64% респондентов отметили, что их устраивает срок предоставления услуги, скорее устраивает – 20%, не устраивает – 8% и скорее не устраивает – 8%.

***8.2. Временные затраты на ожидание в очереди на подачу документов***

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» по Краснозёрскому району составило 16 минут, т.е. требование Указа №601 не выполнено (табл. 11).

Таблица 11 ‑ Временные затраты на ожидание в очереди на подачу документов, (мин.)

| **Время, затраченное на ожидание в очереди для подачи документов** | **5** | **По муниципальному району** |
| --- | --- | --- |
| нормативное | 15 | 15 |
| минимальное значение | 0,0 | 0,0 |
| среднее значение | 0,0 | 16,0 |
| модальное значение | 0,0 | 0,0 |
| максимальное значение | 0,0 | 90,0 |

В то же время, чаще всего заявителям не приходится ждать в очереди вообще (модальное значение времени ожидания 0 минут).

Максимальное значение составило 90 мин.

***8.3. Временные затраты на ожидание в очереди для получения результата услуги***

Временные затраты на ожидание в очереди для получения результата услуги отражены в таблице 12.

Таблица 12 ‑ Временные затраты на ожидание в очереди на получение результата услуги, (мин.)

| **Время, затраченное на ожидание в очереди для получения результата услуги** | **5** | **По муниципальному району** |
| --- | --- | --- |
| нормативное значение | 15 | 15 |
| минимальное значение | 0,0 | 0,0 |
| среднее значение | 0,0 | 7,4 |
| модальное значение | 0,0 | 0,0 |
| максимальное значение | 0,0 | 40,0 |

В среднем по всем муниципальным услугам Краснозёрского района, которые попали в мониторинг, среднее время ожидания в очереди на получение результата услуги составило 7,4 минуты, что соответствует нормативно установленным значениям.

Максимальное время ожидания в очереди для получения результата услуги - 40 минут.

**9. Уровень финансовых издержек заявителей при получении муниципальных услуг**

По результатам опроса отмечено, что заявители в среднем потратили 1108 руб. для получения муниципальных услуг, чаще всего (модальное значение), заявителям услуги были предоставлены бесплатно. Максимальное значение достигало 10 000 руб. (табл. 13).

Таблица 13 – Уровень финансовых издержек заявителей (руб.)

|  |  |
| --- | --- |
| **Сумма официальных расходов на получение данной услуги** | **По муниципальному району** |
| минимальное значение | 0,0 |
| среднее значение | 1108,0 |
| модальное значение | 0,0 |
| максимальное значение | 10000,0 |

**10. Уровень востребованности услуг посредников при получении муниципальных услуг**

В процессе получения муниципальных услуг часть заявителей прибегает к услугам посредников. В целом по Краснозёрскому району 8% заявителей отметили, что пользовались услугами посредников.

В качестве причины привлечения посредников заявители указали:

* из-за сложности получения отдельных документов (50%).

Среднее значение в целом по муниципальному району составило 5000 руб.

Финансовые затраты на услуги посредников представлены в таблице 14

Таблица 14 – Финансовые затраты заявителей на услуги посредников, (руб.)

|  |  |
| --- | --- |
| **Затраты на услуги посредников** | **Всего по муниципальному району** |
| минимальное значение | 0,0 |
| среднее значение | 50000,0 |
| модальное значение | 0,0 |
| максимальное значение | 100000,0 |

**11. Уровень коррупциогенности муниципальных услуг**

Случаев мотивации чиновников в целях ускорения (упрощения) порядка получения муниципальных услуг выявлено не было.

**12. Трудности при получении муниципальных услуг**

В целом по Краснозёрскому району 92% опрошенных ответили, что не возникло никаких затруднений при получении муниципальных услуг. Остальные респонденты отметили ряд трудностей, с которыми пришлось всё-таки столкнуться в процессе получения муниципальных услуг.

В таблице 15 представлена информация о возникших у заявителей затруднениях, с которыми они столкнулись при получении услуг.

Таблица 15 – Затруднения при получении муниципальных услуг, (%)

|  |  |
| --- | --- |
| **Доля выбравших каждый вариант ответа на вопрос: «С какими трудностями Вы сталкивались при получении данной услуги?»** |  |
| Требование избыточных документов, сведений | **50,0** |
| Ошибки в конечном результате предоставления услуги | **50,0** |
| Сложность заполнения официальных форм (бланков) | **50,0** |
| Хождение по многим кабинетам, учреждениям | **50,0** |
| Дороговизна услуг (пошлин, платежей) | **50,0** |
| Большие очереди. | **50,0** |

**13. Наибольшее значение при получении услуг в будущем**

Заявители указали, что при получении услуг в будущем наибольшее значение для них будут иметь следующие параметры (табл.16):

Таблица 16 – Параметры, имеющие значение при получении услуги, (%)

| **Параметр, имеющий значение при получении услуги** | **Важность** |
| --- | --- |
| Сокращение числа требуемых документов | **76,0** |
| Сокращение количества обращений в орган власти и иные учреждения | **76,0** |
| Получение информации о стадии рассмотрения обращения | **72,0** |
| Доступность информации о порядке предоставления услуги, необходимых форм | **68,0** |
| Вежливость и профессионализм сотрудников органа власти | **68,0** |
| Сокращение срока предоставления услуги | **64,0** |
| Сокращение времени ожидания в очереди (отсутствие очередей) | **64,0** |
| Упрощение заполнения запросов, официальных бланков | **64,0** |
| Улучшение условий ведения приема посетителей | **60,0** |
| Уменьшение стоимости услуги | **60,0** |
| Удобство графика работы органа власти | **60,0** |
| Улучшение территориальной доступности органа власти | **56,0** |
| Другое:  - наличие парковочных мест;  - «чтобы дали землю под строительство, т.к. это положено по закону, а глава Красноозерской администрации землю не дал, сказал, что он ее продаст и получит прибыль»;  - ничего не надо, всё прекрасно. | **16,0** |

ПРИЛОЖЕНИЕ D  
РЕЗУЛЬТАТЫ ВНЕШНЕГО МОНИТОРИНГА КАЧЕСТВА И ДОСТУПНОСТИ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ МУНИЦИПАЛЬНЫХ УСЛУГ В КУЙБЫШЕВСКОМ РАЙОНЕ

|  |  |
| --- | --- |
| **Общее количество опрошенных:** | 25 |

В соответствии с Описанием объекта закупки в период с 19.10.2015 по 17.12.2015 был проведен внешний мониторинг качества и доступности предоставления муниципальных услуг на базе органов местного самоуправления муниципальных образований Новосибирской области.

Исследование информации проводилось методом телефонного опроса получателей муниципальных услуг.

Муниципальные услуги, которые попали в ходе проведения опроса получателей услуг Куйбышевского района в мониторинг, представлены в таблице 1.

Таблица 1 – Муниципальные услуги, попавшие в мониторинг

| **№**  **п/п** | **Наименование услуги** | **Количество респондентов** | **Доля от количества респондентов** |
| --- | --- | --- | --- |
|  | Согласование переустройства и (или) перепланировки жилого помещения | 1 | 4 |
|  | Выдача разрешений на строительство индивидуальных жилых домов | 1 | 4 |
|  | Выдача разрешений на проведение земляных работ | 1 | 4 |
|  | Принятие на учет граждан в качестве нуждающихся в жилых помещениях | 2 | 8 |
|  | Заключение договоров бесплатной передачи в собственность граждан занимаемого ими жилого помещения в муниципальном жилищном фонде | 4 | 16 |
|  | Предоставление информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению | 1 | 4 |
|  | Выдача копий архивных документов, подтверждающих право на владение землей | 1 | 4 |
|  | Прием заявлений, постановка на учет и направление для зачисления детей в образовательные организации, реализующие образовательную программу дошкольного образования | 1 | 4 |
|  | Различные меры социальной поддержки[[46]](#footnote-46) | 11 | 44 |
|  | Предоставление субсидий на содержание и ремонт общего имущества в многоквартирном доме | 1 | 4 |
|  | Выдача, продление срока действия, переоформление разрешений на право организации розничного рынка | 1 | 4 |

По согласованию с Заказчиком анализ проведен в разрезе показателей в целом по муниципальному району, а также в разрезе услуг, по которым проведен опрос 3-х и более респондентов.

В ходе исследования определено, что 84% респондентов (от общего количества опрошенных по всем услугам) получили положительное решение по результатам рассмотрения обращения за муниципальной услугой.

**1. Оценка уровня доступности муниципальных услуг**

Среднее значение уровня доступности в целом по Куйбышевскому району составило 4,09 балла по пятибалльной шкале (табл.2). Это ниже аналогичного показателя, зафиксированного в ходе мониторинга в 2014 году - 4,42 балла.

Таблица 2 – Уровень доступности муниципальных услуг, (баллы)

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Подкритерий доступности услуг** | **11** | **Среднее значение по муниципальному району** |
| Доступность информации о порядке предоставления услуги | 4,25 | **4** |
| Полнота и понятность предоставленной информации | 4,5 | **4,12** |
| Удобство графика работы | 4,5 | **4,2** |
| Получение информации о стадии рассмотрения обращения | 4,5 | **4,04** |
| **Среднее значение** | 4,44 | **4,09** |

Здесь и далее для кодировки используется сквозная нумерация муниципальных услуг в общем перечне:

*(11) Заключение договоров передачи гражданами приватизированных жилых помещений в муниципальную собственность.*

Максимальную оценку получил подкритерий «Удобство графика работы» - 4,2 балла. По показателям доступности дифференциация между показателями незначительная.

**2. Оценка уровня качества муниципальных услуг**

Среднее значение уровня качества по муниципальным услугам составило 4,32 балла, что можно оценить как «хорошо (табл. 3). Это ниже аналогичного показателя, зафиксированного в ходе мониторинга в 2014 году - 4,73 балла.

Таблица 3 – Уровень качества муниципальных услуг, (баллы)

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Подкритерий доступности услуг** | **11** | **Среднее значение по муниципальному району** |
| Вежливость сотрудников, предоставляющих услугу | 5 | **4,28** |
| Комфортность оказания услуги | 5 | **4,44** |
| Профессионализм сотрудников (точность и правильность заполнения документов сотрудниками) | 4,75 | **4,24** |
| **Среднее значение** | 4,92 | **4,32** |

Максимальную оценку получил подкритерий «Комфортность оказания услуги» - 4,44 балла. По показателям качества дифференциация между показателями незначительная.

**3. Уровень удовлетворенности заявителей качеством предоставления муниципальных услуг**

Уровень удовлетворенности заявителей качеством предоставления муниципальных услуг был рассчитан как доля респондентов, оценивающих качество предоставления муниципальных услуг как «очень хорошо» и «скорее хорошо» от общего количества опрошенных.[[47]](#footnote-47)

Уровень удовлетворенности заявителей качеством предоставления муниципальных услуг в Куйбышевском районе составил 80%.

Ниже в таблице 4 представлен уровень удовлетворенности заявителей качеством предоставления муниципальных услуг в Куйбышевском районе.

Таблица 4 – Уровень удовлетворенности заявителей качеством предоставления муниципальных услуг, (%)

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Доля выбравших каждый вариант ответа на вопрос: «Как Вы оцениваете качество предоставления данной услуги?»** | **11** | **Среднее значение по муниципальному району** |
| очень хорошо | 50 | **24** |
| скорее хорошо | 50 | **56** |
| скорее плохо |  | **12** |
| очень плохо |  | **4** |
| затрудняюсь ответить |  | **4** |

На вопрос «Устраивают ли вас условия ведения приема посетителей в органах власти?» положительно ответили 24% заявителей. Это значительно ниже, чем в 2014 году (80% опрошенных).

Еще 56% респондентов указали, что условия приема их скорее устраивают, скорее не устраивают – 12%, не устраивают – 4%, затруднились ответить – 4%.

**4. Динамика уровня качества и доступности муниципальных услуг**

И уровень качества, и уровень доступности муниципальных услуг в Куйбышевском районе снизился по сравнению с результатами 2014 года (табл. 5).

Таблица 5 – Динамика уровня качества и доступности услуг, (баллы)

|  | **2014 год** | **2015 год** | **Динамика** |
| --- | --- | --- | --- |
| **Уровень качества** | 4,73 | 4,32 | **-0,41** |
| **Уровень доступности** | 4,42 | 4,09 | **-0,33** |

20% респондентов, получавших соответствующую услугу ранее, полагает, что качество не изменилось, 12% считает, что улучшилось, 16% -скорее улучшилось, 8% - ухудшилось, 4% - скорее ухудшилось (табл.6). 40% не смогли оценить изменения в качестве представления услуг, поскольку не получали услуги ранее.

Таблица 6 – Мнения респондентов об улучшении качества предоставления муниципальных услуг, (%)

| **Доля выбравших каждый вариант ответа на вопрос: «Если у вас был опыт получения данной услуги ранее, улучшилось ли качество ее предоставления?»** | **11** | **Всего по муниципальному району** |
| --- | --- | --- |
| улучшилось | 25 | **12** |
| скорее улучшилось |  | **16** |
| осталось без изменений | 50 | **20** |
| скорее ухудшилось |  | **4** |
| ухудшилось |  | **8** |
| не получал данную услугу ранее | 25 | **40** |
| затрудняюсь ответить |  |  |

**5. Количество обращений заявителя в орган местного самоуправления за получением одной муниципальной услуги**

Среднее значение количества обращений по муниципальному району составило 5,72, максимальное количество - 50 (табл. 7).

Таблица 7 – Количество обращений заявителя в орган местного самоуправления за получением одной муниципальной услуги, (раз)

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Количество обращений в орган власти за получением услуги** | **11** | **Всего по муниципальному району** |
| минимальное значение | 1 | **1** |
| среднее значение | 1,75 | **5,72** |
| модальное значение[[48]](#footnote-48) | 2 | **2** |
| максимальное значение | 2 | **50** |

**6.  Количество обращений заявителя в различные инстанции и учреждения для получения одной муниципальной услуги**

Среднее фактическое количество обращений заявителей в различные инстанции и учреждения для получения муниципальной услуги, выявленное в ходе мониторинга, составило 2,24 (табл. 8).

Таблица 8 – Количество обращений в различные инстанции и учреждения для получения данной муниципальной услуги, (раз)

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Количество обращений в различные инстанции и учреждения** | **11** | **По муниципальному району** |
| минимальное значение | 0 | **0** |
| среднее значение | 2 | **2,24** |
| модальное значение | 0 | **0** |
| максимальное значение | 4 | **8** |

**7. Количество документов, предоставляемых заявителем в орган местного самоуправления для получения одной муниципальной услуги**

В ходе мониторинга оценивалось, какое количество документов необходимо было предоставить заявителям, чтобы получить интересующую услугу.

Информация о количестве документов, предоставляемых заявителем для получения одной муниципальной услуги, представлена в таблице 9.

Таблица 9 – Количество документов, предоставляемых заявителем в орган местного самоуправления для получения одной муниципальной услуги, (шт.)

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Количество документов** | **11** | **По муниципальному району** |
| минимальное значение | 3 | **0** |
| среднее значение | 4 | **5,48** |
| модальное значение | 4 | **3** |
| максимальное значение | 5 | **20** |

Наибольшая группа респондентов отметила, что в рамках получения услуг на базе органа местного самоуправления им необходимо было предоставить 3 документа. Среднее значение в целом по муниципальному району составило – 5,48.

Максимальное количество документов отмечено - 20 документов.

**8. Уровень временных издержек заявителей**

***8.1. Временные затраты (в целом) на предоставление услуг***

В среднем срок предоставления муниципальных услуг в Куйбышевском районе составляет 56,28 дней (табл.10). Максимальное значение – 365 дней.

Таблица 10 – Срок предоставления услуги (в целом), (дней)

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Временные затраты (в целом) на предоставление услуг** | **11** | **По муниципальному району** |
| минимальное значение | 1 | **1** |
| среднее значение | 67,75 | **56,28** |
| модальное значение | 1 | **1** |
| максимальное значение | 180 | **365** |

44% респондентов отметили, что их устраивает срок предоставления услуги, скорее устраивает – 32%, не устраивает – 20% и скорее не устраивает – 4%.

***8.2. Временные затраты на ожидание в очереди на подачу документов***

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» по Куйбышевскому району составило 7,08 минут, т.е. требование Указа №601 выполнено (табл.11). Максимальное значение составило 60 мин.

Таблица 11 ‑ Временные затраты на ожидание в очереди на подачу документов, (мин.)

| **Время, затраченное на ожидание в очереди для подачи документов** | **11** | **По муниципальному району** |
| --- | --- | --- |
| нормативное | 15 | 15 |
| минимальное значение | 0 | **0** |
| среднее значение | 6,25 | **7,08** |
| модальное значение | 0 | **0** |
| максимальное значение | 20 | **60** |

***8.3. Временные затраты на ожидание в очереди для получения результата услуги***

Временные затраты на ожидание в очереди для получения результата услуги отражены в таблице 12.

Таблица 12 ‑ Временные затраты на ожидание в очереди на получение результата услуги, (мин.)

| **Время, затраченное на ожидание в очереди для получения результата услуги** | **11** | **По муниципальному району** |
| --- | --- | --- |
| нормативное значение | 15 | 15 |
| минимальное значение | 0 | **0** |
| среднее значение | 7,5 | **5** |
| модальное значение | 0 | **0** |
| максимальное значение | 15 | **30** |

В среднем по всем муниципальным услугам Куйбышевского района, которые попали в мониторинг, среднее время ожидания в очереди на получение результата услуги составило 5 минут, что соответствует нормативно установленным значениям.

Максимальное время ожидания в очереди для получения результата услуги - 30 минут.

**9. Уровень финансовых издержек заявителей при получении муниципальных услуг**

По результатам опроса отмечено, что заявители в среднем потратили 3604,55 руб. для получения муниципальных услуг, чаще всего (модальное значение), заявителям услуги были предоставлены бесплатно. Максимальное значение достигало 40 000 руб. (табл. 13).

Таблица 13 – Уровень финансовых издержек заявителей (руб.)

|  |  |
| --- | --- |
| **Сумма официальных расходов на получение данной услуги** | **По муниципальному району** |
| минимальное значение | **0** |
| среднее значение | **3604,55** |
| модальное значение | **0** |
| максимальное значение | **40000** |

**10. Уровень востребованности услуг посредников при получении муниципальных услуг**

В процессе получения муниципальных услуг часть заявителей прибегает к услугам посредников. В целом по Куйбышевскому району 4% заявителей отметили, что пользовались услугами посредников.

В качестве причины привлечения посредников заявители указали:

* посредник был предложен как условие получения результата (100%).

Финансовые затраты на услуги посредников представлены в таблице 14.

Среднее значение в целом по муниципальному району составило 5000 руб.

Таблица 14 – Финансовые затраты заявителей на услуги посредников, (руб.)

| **Затраты на услуги посредников** | **Всего по муниципальному району** |
| --- | --- |
| минимальное значение | **600** |
| среднее значение | **600** |
| модальное значение | **600** |
| максимальное значение | **600** |

**11. Уровень коррупциогенности муниципальных услуг**

Случаев мотивации чиновников в целях ускорения (упрощения) порядка получения муниципальных услуг выявлено не было.

**12. Трудности при получении муниципальных услуг**

В целом по Куйбышевскому району 84% опрошенных ответили, что не возникло никаких затруднений при получении муниципальных услуг. Остальные респонденты отметили ряд трудностей, с которыми пришлось всё-таки столкнуться в процессе получения муниципальных услуг.

В таблице 15 представлена информация о возникших у заявителей затруднениях, с которыми они столкнулись при получении услуг.

Таблица 15 – Затруднения при получении муниципальных услуг, (%)

| **Доля выбравших каждый вариант ответа на вопрос: «С какими трудностями Вы сталкивались при получении данной услуги?»** |  |
| --- | --- |
| Хождение по многим кабинетам, учреждениям | **100** |
| Дороговизна услуг (пошлин, платежей) | **75** |
| Отсутствие в органе власти необходимой информации об услугах (формы заявлений, порядок предоставления, информации о действующих налогах и сборах и др.) | **75** |
| Отсутствие наглядной информации о порядке получения услуг (на стендах, на официальном сайте органа власти и т.д.) | **75** |
| Недостаточный профессиональный уровень сотрудников органа власти | **75** |
| Требование избыточных документов, сведений | **50** |
| Необоснованный отказ в приеме документов, в предоставлении услуги | **50** |
| Низкая культура сотрудников органа власти | **50** |
| Отсутствие возможности получить консультацию или справочную информацию в органе власти | **50** |
| Избирательное отношение к заявителям («одни заявители важнее других») | **50** |
| Ошибки в конечном результате предоставления услуги | **25** |
| Неудобный режим работы органа власти | **25** |
| Другое («не предоставили услугу») | **25** |

**13. Наибольшее значение при получении услуг в будущем**

Заявители указали, что при получении услуг в будущем наибольшее значение для них будут иметь следующие параметры (табл.16):

Таблица 16 – Параметры, имеющие значение при получении услуги, (%)

| **Параметр, имеющий значение при получении услуги** | **Важность** |
| --- | --- |
| Получение информации о стадии рассмотрения обращения | **72** |
| Сокращение срока предоставления услуги | **68** |
| Доступность информации о порядке предоставления услуги, необходимых форм | **68** |
| Сокращение количества обращений в орган власти и иные учреждения | **64** |
| Сокращение числа требуемых документов | **52** |
| Уменьшение стоимости услуги | **52** |
| Упрощение заполнения запросов, официальных бланков | **52** |
| Удобство графика работы органа власти | **52** |
| Вежливость и профессионализм сотрудников органа власти | **52** |
| Улучшение территориальной доступности органа власти | **52** |
| Сокращение времени ожидания в очереди (отсутствие очередей) | **48** |
| Улучшение условий ведения приема посетителей | **48** |
| Другое («все устроило») | **4** |

ПРИЛОЖЕНИЕ F  
РЕЗУЛЬТАТЫ ВНЕШНЕГО МОНИТОРИНГА КАЧЕСТВА И ДОСТУПНОСТИ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ МУНИЦИПАЛЬНЫХ УСЛУГ В КУПИНСКОМ РАЙОНЕ

|  |  |
| --- | --- |
| **Общее количество опрошенных:** | 25 |

В соответствии с Описанием объекта закупки в период с 19.10.2015 по 17.12.2015 был проведен внешний мониторинг качества и доступности предоставления муниципальных услуг на базе органов местного самоуправления муниципальных образований Новосибирской области.

Исследование проводилось методом телефонного опроса получателей муниципальных услуг.

Муниципальные услуги, которые попали в мониторинг в ходе проведения опроса получателей услуг Купинского района, представлены в таблице 1.

Таблица 1 – Муниципальные услуги, попавшие в мониторинг

| **№**  **п/п** | **Наименование услуги** | **Количество респондентов** | **Доля от количества респондентов** |
| --- | --- | --- | --- |
|  | Выдача разрешений на проведение земляных работ | 1 | 4% |
|  | Предоставление информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению | 7 | 28% |
|  | Предоставление в собственность граждан земельных участков для ведения садоводства, огородничества и дачного хозяйства | 1 | 4% |
|  | Предоставление земельных участков в собственность бесплатно | 1 | 4% |
|  | Выдача копий архивных документов, подтверждающих право на владение землей | 1 | 4% |
|  | Различные меры социальной поддержки[[49]](#footnote-49) | 9 | 36% |
|  | Заключение договоров передачи гражданами приватизированных жилых помещений в муниципальную собственность | 1 | 4% |
|  | Организация отдыха детей в каникулярное время | 1 | 4% |
|  | Признание граждан малоимущими в целях принятия на учет в качестве нуждающихся в жилых помещениях | 2 | 8% |
|  | Принятие на учет граждан в качестве нуждающихся в жилых помещениях | 1 | 4% |
| **Итоговое значение показателя** | | **25** | **100%** |

По согласованию с Заказчиком, анализ проведен в разрезе показателей в целом по муниципальному району, а также в разрезе услуг, по которым проведен опрос 3-х и более респондентов.

Наиболее востребованной услугой в период проведения мониторинга стала муниципальная услуга «Предоставление информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению» (28%).

В ходе исследования определено, что 92% респондентов получили положительное решение по результатам рассмотрения обращения за муниципальной услугой.

**1. Оценка доступности муниципальных услуг**

Среднее значение уровня доступности по муниципальным услугам составило 4,4 балла по пятибалльной шкале, что можно оценить как «хорошо» Среднее значение несколько выше, чем значение данного показателя, зафиксированного при проведении мониторинга в 2014 году (4,25 балла) (табл. 2).

Таблица 2 – Уровень доступности муниципальных услуг, (баллы)

| **Подкритерий доступности услуг** | **5** | **Среднее значение по муниципальному району** |
| --- | --- | --- |
| Доступность информации о порядке предоставления услуги | 4,4 | **4,1** |
| Полнота и понятность предоставленной информации | 4,7 | **4,5** |
| Удобство графика работы | 4,6 | **4,4** |
| Получение информации о стадии рассмотрения обращения | 4,7 | **4,4** |
| ***Среднее значение*** | **4,6** | **4,4** |

Здесь и далее применяется кодификация услуг, в соответствии с общим перечнем услуг, попавших в мониторинг:

*(5) Предоставление информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению.*

Выше остальных респонденты оценили подкритерий «Полнота и понятность предоставленной информации» (4,5 балла), в 2014 году данный показатель составлял 4,13 балла. Меньше остальных заявители удовлетворены подкритерием «Доступность информации о порядке предоставления услуги» (4,1 балла).

**2. Оценка уровня качества муниципальных услуг**

Среднее значение уровня качества по муниципальным услугам составило 4,5 балла, что можно оценить как «хорошо» (табл. 3).

Таблица 3 – Уровень качества муниципальных услуг, (баллы)

| **Подкритерий качества услуг** | **5** | **Среднее значение по муниципальному району** |
| --- | --- | --- |
| Вежливость сотрудников, предоставляющих услугу | 4,4 | 4,5 |
| Комфортность оказания услуги | 4,4 | 4,4 |
| Качество оказания услуги (точность и правильность заполнения документов сотрудниками) | 4,4 | 4,5 |
| ***Среднее значение*** | **4,4** | **4,5** |

Полученный показатель ниже, чем при проведении мониторинга в ноябре 2014 года - 4,95 балла.

**3. Уровень удовлетворенности заявителей качеством предоставления муниципальных услуг**

Уровень удовлетворенности заявителей качеством предоставления муниципальных услуг был рассчитан как доля респондентов, оценивающих качество предоставления муниципальных услуг как «очень хорошо» и «скорее хорошо» от общего количества опрошенных[[50]](#footnote-50).

Уровень удовлетворенности заявителей качеством предоставления муниципальных услуг в Купинском районе составил 92%.

Ниже в таблице 4 представлен уровень удовлетворенности заявителей качеством предоставления муниципальных услуг в Купинском районе.

Таблица 4 – Уровень удовлетворенности заявителей качеством предоставления муниципальных услуг, (%)

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Доля выбравших каждый вариант ответа на вопрос: «Как Вы оцениваете качество предоставления услуги?»** | **5** | **Всего по муниципальному району** |
| очень хорошо | 28,6 | **40** |
| скорее хорошо | 71,4 | **52** |
| скорее плохо |  | **0** |
| очень плохо |  | **4** |
| затрудняюсь ответить |  | **4** |

На вопрос «Устраивают ли вас условия ведения приема посетителей в органах власти?» утвердительно ответили 80% заявителей. Это ниже чем в 2014 году (82,1% опрошенных).

Еще 16% респондентов указали, что условия приема их скорее устраивают (в 2014 году – 8%). И скорее не устраивает - 4% заявителей.

**4. Динамика уровня качества и доступности муниципальных услуг**

По сравнению с 2014 годом по уровню качества наблюдается отрицательная динамика, а по уровню доступности - положительная (табл. 5).

Таблица 5 – Динамика уровня качества и доступности муниципальных услуг, (баллы)

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  | **2014 год** | **2015 год** | **Динамика** |
| **Уровень качества** | 4,95 | 4,5 | **-0,45** |
| **Уровень доступности** | 4,25 | 4,4 | **+0,15** |

Большая часть респондентов, получавших соответствующую услугу ранее, полагает, что качество предоставления улучшилось, либо не изменилось (табл. 6).

Таблица 6 – Мнения респондентов об улучшении качества предоставления муниципальных услуг, (%)

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Доля выбравших каждый вариант ответа на вопрос: «Если у вас был опыт получения данной услуги ранее, улучшилось ли качество ее предоставления?»** | **5** | **Всего по муниципальному району** |
| Улучшилось | 14,3 | **36** |
| Скорее улучшилось | 14,3 | **4** |
| Осталось без изменений | 57,1 | **32** |
| Скорее ухудшилось |  |  |
| Ухудшилось |  |  |
| Не получал данную услугу ранее | 14,3 | **28** |
| Затрудняюсь ответить |  |  |

**5. Количество обращений заявителя в орган местного самоуправления за получением одной муниципальной услуги**

Информация о количестве обращений заявителя в орган местного самоуправления за получением одной муниципальной услуги представлена в таблице 7.

Таблица 7 – Количество обращений заявителя в орган местного самоуправления за получением одной муниципальной услуги, (раз)

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Количество обращений в орган власти за получением услуги** | **5** | **Всего по муниципальному району** |
| минимальное значение | 1 | **1** |
| среднее значение | 1,7 | **2,5** |
| модальное значение[[51]](#footnote-51) | 1 | **1** |
| максимальное значение | 5 | **10** |

**6.  Количество обращений заявителя в различные инстанции и учреждения для получения одной муниципальной услуги**

Среднее фактическое количество обращений заявителей в различные инстанции и учреждения для получения муниципальной услуги, выявленное в ходе мониторинга, составило 1,9 (табл.8).

Таблица 8 – Количество обращений в различные инстанции и учреждения для получения данной государственной (муниципальной) услуги, (раз)

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Количество обращений в различные инстанции и учреждения** | **5** | **Всего по муниципальному району** |
| минимальное значение | 0 | **0** |
| среднее значение | 0,9 | **1,9** |
| модальное значение | 0 | **0** |
| максимальное значение | 5 | **10** |

Максимальное количество обращений (10 обращений) указано респондентами по услуге «Принятие на учет граждан в качестве нуждающихся в жилых помещениях».

**7. Количество документов, предоставляемых заявителем в орган местного самоуправления для получения одной муниципальной услуги**

В ходе мониторинга оценивалось, какое количество документов необходимо было предоставить заявителям, чтобы получить интересующую услугу.

Информация о количестве документов, предоставляемых заявителем для получения одной муниципальной услуги, представлена в таблице 9.

Таблица 9 – Количество документов, предоставляемых заявителем в орган местного самоуправления для получения одной муниципальной услуги, (шт.)

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Количество документов** | **5** | **Всего по муниципальному району** |
| минимальное значение | 1 | **0** |
| среднее значение | 2,7 | **4,8** |
| модальное значение | 3 | **4** |
| максимальное значение | 4 | **30** |

Наибольшая группа респондентов отметила, что в рамках получения услуг на базе органа местного самоуправления им необходимо было предоставить 4 документа. Среднее значение в целом по Купинскому району составило – 4,8.

Максимальное количество документов отмечено при опросе по услуге «Принятие на учет граждан в качестве нуждающихся в жилых помещениях» - 30 документов.

**8. Уровень временных издержек заявителей**

***8.1. Временные затраты (в целом) на предоставление услуг***

В среднем срок предоставления муниципальных услуг в Купинском районе составляет 13,6 дней (табл. 10).

Таблица 10 – Срок предоставления услуги (в целом), (дней)

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Временные затраты (в целом) на предоставление услуг** | **5** | **Всего по муниципальному району** |
| минимальное значение | 0 | **0** |
| среднее значение | 2,1 | **13,6** |
| модальное значение | 1 | **1** |
| максимальное значение | 8 | **90** |

По наиболее востребованным услугам срок предоставления в среднем занимает от 2,1 до 18,2 дней. Максимальное значение по данному показателю достигало до 90 дней по одной из мер социальной поддержки.

84% респондентов отметили, что их устраивает срок предоставления услуги, скорее устраивает - 16% опрошенных.

***8.2. Временные затраты на ожидание в очереди на подачу документов***

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» по Купинскому району составило 22,7 минут, т.е. требование Указа №601 не выполнено (табл. 11).

Таблица 11 ‑ Временные затраты на ожидание в очереди на подачу документов, (мин.)

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Время, затраченное на ожидание в очереди для подачи документов** | **5** | **Всего по муниципальному району** |
| нормативное значение | 15 | **15** |
| минимальное значение | 0 | **0** |
| среднее значение | 40,7 | **22,7** |
| модальное значение | 5 | **0** |
| максимальное значение | 120 | **120** |

Среднее время ожидания в очереди для подачи документов по востребованным услугам занимало у заявителей от 18,9 до 40,7 минуты, что не соответствует нормативно установленным значениям. В то же время, чаще всего заявителям не приходится ждать в очереди вообще (модальное значение времени ожидания 0 минут).

Максимальное время ожидания (120 минут) отмечено по услуге «Предоставление информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению».

***8.3. Временные затраты на ожидание в очереди для получения результата услуги***

В среднем по всем муниципальным услугам Купинского района, которые попали в мониторинг, среднее время ожидания в очереди для получения результата услуги составило 12,3 минуты, что соответствует нормативно установленным значениям (табл. 12).

Таблица 12 ‑ Временные затраты на ожидание в очереди на получение результата услуги, (мин.)

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Время, затраченное на ожидание в очереди для получения результата услуги** | **5** | **Всего по муниципальному району** |
| нормативное значение | 15 | **15** |
| минимальное значение | 0 | **0** |
| среднее значение | 22,9 | **12,3** |
| модальное значение | 0 | **0** |
| максимальное значение | 120 | **120** |

Максимальное время ожидания в очереди для получения результата услуги (120 минут) отмечено по услуге «Предоставление информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению».

**9. Уровень финансовых издержек заявителей при получении муниципальных услуг**

По результатам опроса отмечено, что заявители в среднем потратили 3 611,7 руб. для получения муниципальных услуг, чаще всего (модальное значение), заявителям услуги были предоставлены бесплатно (табл. 13).

Таблица 13 ‑ Официальные расходы заявителей на получение муниципальных услуг, (руб.)

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Сумма официальных расходов на получение данной услуги** | **5** | **Всего по муниципальному району** |
| нормативное значение | 0 |  |
| минимальное значение | 0 | **0** |
| среднее значение | 105,7 | **3 611,7** |
| модальное значение | 0 | **0** |
| максимальное значение | 500 | **80 000** |

Максимальное значение данного показателя достигало 80 000 руб. по услуге «Выдача разрешений на проведение земляных работ».

**10. Уровень востребованности услуг посредников при получении государственных и муниципальных услуг**

4% заявителей отметили, что пользовались услугами посредников по одной из мер социальной поддержки.

В качестве причин привлечения посредников заявители указали:

* В целях экономии времени (100%).

Финансовые затраты на услуги посредников при этом понесены не были.

**11. Уровень коррупциогенности муниципальных услуг**

В ходе проведения мониторинга, фактов мотивирования чиновников не выявлено.

**12. Трудности при получении муниципальных услуг**

Все респонденты указали, что у них не возникало проблем при получении услуг.

В качестве основных затруднений при получении услуг респонденты ничего не назвали

**13. Наибольшее значение при получении услуг в будущем**

Заявители указали, что при получении услуг в будущем наибольшее значение для них будут иметь следующие параметры (табл. 14):

|  |  |
| --- | --- |
| **Параметр, имеющий значение при получении услуги** | **Важность** |
| Сокращение времени ожидания в очереди (отсутствие очередей). | 76% |
| Упрощение заполнения запросов, официальных бланков. | 76% |
| Получение информации о стадии рассмотрения обращения. | 76% |
| Сокращение срока предоставления услуги. | 72% |
| Удобство графика работы органа власти. | 72% |
| Доступность информации о порядке предоставления услуги, необходимых форм. | 72% |
| Улучшение территориальной доступности органа власти. | 68% |
| Сокращение числа требуемых документов. | 64% |
| Уменьшение стоимости услуги. | 64% |
| Вежливость и профессионализм сотрудников органа власти. | 64% |
| Сокращение количества обращений в орган власти и иные учреждения. | 60% |
| Улучшение условий ведения приема посетителей. | 52% |

ПРИЛОЖЕНИЕ G  
РЕЗУЛЬТАТЫ ВНЕШНЕГО МОНИТОРИНГА КАЧЕСТВА И ДОСТУПНОСТИ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ МУНИЦИПАЛЬНЫХ УСЛУГ В КЫШТОВСКОМ РАЙОНЕ

|  |  |
| --- | --- |
| **Общее количество опрошенных** | 25 |

В соответствии с Описанием объекта закупки в период с 19.10.2015 по 17.12.2015 был проведен внешний мониторинг качества и доступности предоставления муниципальных услуг на базе органов местного самоуправления муниципальных образований Новосибирской области.

Исследование информации проводилось методом телефонного опроса получателей муниципальных услуг.

Муниципальные услуги, которые попали в мониторинг в ходе опроса получателей услуг Кыштовского района, представлены в таблице 1.

Таблица 1 – Муниципальные услуги, попавшие в мониторинг

| **Наименование услуги** | **Кол-во респондентов** | **Доля в общем кол-ве, %** |
| --- | --- | --- |
| Согласование переустройства и (или) перепланировки жилого помещения | 1,0 | 4,0 |
| Выдача разрешений на строительство индивидуальных жилых домов | 2,0 | 8,0 |
| Предоставление разрешения на условно разрешенный вид использования земельного участка или объекта капитального строительства | 1,0 | 4,0 |
| Выдача разрешений на проведение земляных работ | 1,0 | 4,0 |
| Принятие на учет граждан в качестве нуждающихся в жилых помещениях | 1,0 | 4,0 |
| Предоставление информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению | 6,0 | 24,0 |
| Предоставление земельных участков гражданам для индивидуального жилищного строительства, ведения личного подсобного хозяйства в границах населенного пункта, садоводства, дачного хозяйства, гражданам и крестьянским (фермерским) хозяйствам для осуществления крестьянским (фермерским) хозяйством его деятельности без проведения торгов | 1,0 | 4,0 |
| Предоставление земельных участков в собственность бесплатно | 2,0 | 8,0 |
| Предоставление земельных участков в безвозмездное пользование | 1,0 | 4,0 |
| Выдача копий архивных документов, подтверждающих право на владение землей | 2,0 | 8,0 |
| Предоставление информации об организации общедоступного и бесплатного дошкольного, начального общего, основного общего, среднего общего образования, а также дополнительного образования детей в образовательных организациях | 1,0 | 4,0 |
| Оказание финансовой поддержки семьям с одаренными детьми для участия во всероссийских и международных конкурсах, и фестивалях | 1,0 | 4,0 |
| Различные меры социальной поддержки[[52]](#footnote-52) | 2,0 | 8,0 |
| Назначение и предоставление бесплатного детского питания детям первого, второго года жизни | 1,0 | 4,0 |
| Предоставление субсидий на содержание и ремонт общего имущества в многоквартирном доме | 1,0 | 4,0 |
| Предоставление работникам муниципальной бюджетной сферы социальных выплат на приобретение или строительство жилья | 1,0 | 4,0 |
| **Итоговое значение показателя** | **25** | **100,0** |

По согласованию с Заказчиком анализ проведен в разрезе показателей в целом по муниципальному району, а также в разрезе услуг, по которым проведен опрос 3-х и более респондентов.

Наиболее востребованной услугой в период проведения мониторинга стала муниципальная услуга «Предоставление информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению» (24% опрошенных респондентов).

88,0% респондентов получили положительное решение по результатам рассмотрения обращения за муниципальной услугой, 12,0% - отказ.

**1. Оценка доступности услуг**

Среднее значение уровня доступности по муниципальным услугам составило 4,01 балла по пятибалльной шкале. Это ниже, чем значение аналогичного показателя, зафиксированного в ходе мониторинга в 2014 году (5,00 балла) (табл. 2).

Таблица 2 – Уровень доступности муниципальных услуг

| **Подкритерий доступности услуг** | **(5)** | **Среднее значение по муниципальному району** |
| --- | --- | --- |
| Доступность информации о порядке предоставления услуги | 4,33 | **3,76** |
| Полнота и понятность предоставленной информации | 4,33 | **3,84** |
| Удобство графика работы | 5,00 | **4,44** |
| Получение информации о стадии рассмотрения обращения | 4,67 | **4,00** |
| **Среднее значение** | **4,58** | **4,01** |

Здесь и далее применяется кодификация услуг, в соответствии с общим перечнем услуг, попавших в мониторинг:

*(5) Предоставление информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению*

**2. Оценка уровня качества услуг**

Среднее значение уровня качества по муниципальным услугам составило 4,15 балла. Это ниже, чем значение аналогичного показателя, зафиксированного в ходе мониторинга в 2014 году (5,00 балла) (табл. 3).

Таблица 3 – Уровень качества муниципальных услуг

| **Подкритерий качества услуг** | **(5)** | **Среднее значение по муниципальному району** |
| --- | --- | --- |
| Вежливость сотрудников, предоставляющих услугу | 4,67 | 4,32 |
| Комфортность оказания услуги | 4,00 | 3,76 |
| Профессионализм сотрудников (точность и правильность заполнения документов сотрудниками) | 4,50 | 4,36 |
| **Среднее значение** | **4,39** | **4,15** |

**3. Уровень удовлетворенности заявителей  
качеством предоставления муниципальных услуг**

Уровень удовлетворенности заявителей качеством предоставления муниципальных услуг был рассчитан как доля респондентов, оценивающих качество предоставления муниципальных услуг как «очень хорошо» и «скорее хорошо» от общего количества опрошенных[[53]](#footnote-53). Уровень удовлетворенности заявителей качеством предоставления муниципальных услуг в Кыштовском районе составил 80,0%.

Ниже в таблице 4 представлен уровень удовлетворенности заявителей качеством предоставления муниципальных услуг в Кыштовском районе.

Таблица 4 – Уровень удовлетворенности заявителей качеством предоставления муниципальных услуг, (%)

|  |  |
| --- | --- |
| **Доля выбравших каждый вариант ответа на вопрос: «Как Вы оцениваете качество предоставления данной услуги?»** | **Всего по муниципальному району** |
| очень хорошо | 24,0 |
| скорее хорошо | 56,0 |
| скорее плохо | 16,0 |
| очень плохо | 4,0 |
| затрудняюсь ответить | - |

На вопрос «Устраивают ли вас условия ведения приема посетителей в органах власти?» однозначно утвердительно ответили 76,0% заявителей. Это меньше чем в 2014 году (85,0% опрошенных). Еще 16,0% респондентов указали, что условия приема их скорее устраивают, 8,0% - скорее не устраивают.

**4. Динамика уровня качества и доступности муниципальных услуг**

И уровень качества, и уровень доступности муниципальных услуг в Кыштовском районе снизился по сравнению с результатами 2014 года (табл. 5).

Таблица 5 –Динамика уровня качества и доступности услуг, (баллы)

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  | **2014 год** | **2015 год** | **Динамика** |
| **Уровень качества** | 5,00 | 4,15 | **-0,85** |
| **Уровень доступности** | 5,00 | 4,01 | **-0,99** |

Большая часть респондентов, получавших соответствующую услугу ранее, полагает, что качество ее предоставления улучшилось (20,0%) или скорее улучшилось (32,0%). 24,0% респондентов считают, что качество предоставления услуг осталось без изменений, 4,0% респондентов указали, что качество предоставления услуг ухудшилось (табл. 6.).

Таблица 6 **–** Мнение респондентов об улучшении качества предоставления муниципальных услуг, (%)

| **Доля выбравших каждый вариант ответа на вопрос: «Если у вас был опыт получения данной услуги ранее, улучшилось ли качество ее предоставления?»** | **(5)** | **Всего** |
| --- | --- | --- |
| Улучшилось | 16,7 | **20,0** |
| Скорее улучшилось | 66,7 | **32,0** |
| Осталось без изменений |  | **24,0** |
| Скорее ухудшилось |  |  |
| Ухудшилось |  | **4,0** |
| Не получал данную услугу ранее | 16,7 | **20,0** |
| Затрудняюсь ответить |  | **-** |

**5. Количество обращений заявителя в орган местного самоуправления за получением одной муниципальной услуги**

Информация о количестве обращений заявителя в орган местного самоуправления за получением одной муниципальной услуги представлена в таблице 7. В среднем за получением одной услуги респондентам приходилось обращаться в орган местного самоуправления 3,8 раза.

Таблица 7 **–** Количество обращений заявителя в орган местного самоуправления за получением одной муниципальной услуги, (раз)

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Количество обращений в орган власти за получением услуги** | **(5)** | **Всего по муниципальному району** |
| минимальное значение | 1,0 | **1,0** |
| среднее значение | 1,2 | **3,8** |
| модальное значение[[54]](#footnote-54) | 1,0 | **1,0** |
| максимальное значение | 2,0 | **40,0** |

**6.  Количество обращений заявителя в различные инстанции и учреждения для получения одной муниципальной услуги**

Среднее фактическое количество обращений заявителей в различные инстанции и учреждения для получения муниципальной услуги, выявленное в ходе мониторинга, составило 2,3 (табл.8).

Максимальное количество инстанций (10) указали заявители, обращавшиеся за предоставлением следующих муниципальных услуг:

1) выдача разрешений на строительство индивидуальных жилых домов;

2) выдача разрешений на проведение земляных работ;

3) выдача копий архивных документов, подтверждающих право на владение землей.

Таблица 8 – Количество обращений в различные инстанции и учреждения для получения данной государственной (муниципальной) услуги, (раз)

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Количество обращений в различные инстанции и учреждения** | **(5)** | **Всего по муниципальному району** |
| минимальное значение | 0,0 | **0,0** |
| среднее значение | 0,8 | **2,3** |
| модальное значение | 0,0 | **0,0** |
| максимальное значение | 2,0 | **10,0** |

**7. Количество документов, предоставляемых заявителем в орган местного самоуправления для получения одной муниципальной услуги**

В ходе мониторинга оценивалось, какое количество документов необходимо было предоставить заявителям, чтобы получить интересующую услугу.

Информация о количестве документов, предоставляемых заявителем для получения одной муниципальной услуги, представлена в таблице 9.

Таблица 9 – Количество документов, предоставляемых заявителем в орган местного самоуправления для получения одной муниципальной услуги, (шт.)

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Количество документов** | **(5)** | **Всего по муниципальному району** |
| минимальное значение | 0,0 | **0,0** |
| среднее значение | 0,8 | **3,8** |
| модальное значение | 1,0 | **1,0** |
| максимальное значение | 2,0 | **15,0** |

Наибольшая группа респондентов отметила, что в рамках получения услуг на базе органа местного самоуправления им необходимо было предоставить 1 документ. Среднее значение в целом по муниципальному району составило - 3,8.

Максимальное количество документов отмечено при опросе по услуге «Выдача разрешений на строительство индивидуальных жилых домов» - 15 документов.

**8. Уровень временных издержек заявителей**

***8.1. Временные затраты (в целом) на предоставление услуг***

В среднем срок предоставления муниципальных услуг в Кыштовском районе составляет 187,2 дня (табл. 10).

Таблица 10 – Срок предоставления услуги (в целом), (дней)

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Временные затраты (в целом) на предоставление услуг** | **(5)** | **Всего по муниципальному району** |
| минимальное значение | 0,0 | **0,0** |
| среднее значение | 0,8 | **187,2** |
| модальное значение | 1,0 | **1,0** |
| максимальное значение | 1,0 | **2000,0** |

40,0% респондентов отметили, что их устраивает срок предоставления услуги, скорее устраивает – 28,0% опрошенных, 12,0% заявителей указали, что срок предоставления услуги их скорее не устраивает, 20,0% - не устраивает.

***8.2. Временные затраты на ожидание в очереди на подачу документов***

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» по Кыштовскому району составило 43,8 минуты, т.е. требование Указа №601 не выполнено (табл. 11).

Таблица 11 ‑ Временные затраты на ожидание в очереди на подачу документов, (мин.)

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Время, затраченное на ожидание в очереди для подачи документов** | **(5)** | **Всего по муниципальному району** |
| минимальное значение | 0,0 | **0,0** |
| среднее значение | 33,3 | **43,8** |
| модальное значение | 0,0 | **0,0** |
| максимальное значение | 120,0 | **330,0** |

В то же время, чаще всего заявителям не приходится ждать в очереди вообще (модальное значение времени ожидания 0 минут).

По наиболее востребованной услуге «Предоставление информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению» среднее фактическое значение показателя «Временные затраты на ожидание в очереди для подачи документов» составило 33,8 минуты, т.е. требование указа №601 также не выполнено.

Максимальное время ожидания (330 минут) отмечено по услуге «Выдача разрешений на проведение земляных работ». Кроме того, длительное время ожидания (120 минут) указывали респонденты, получавшие услуги:

1) предоставление информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению;

2) выдача разрешений на строительство индивидуальных жилых домов;

3) принятие на учет граждан в качестве нуждающихся в жилых помещениях;

4) выдача копий архивных документов, подтверждающих право на владение землей;

5) предоставление субсидий на содержание и ремонт общего имущества в многоквартирном доме.

***8.3. Временные затраты на ожидание в очереди для получения результата услуги***

Временные затраты на ожидание в очереди для получения результата услуги составляют 6,4 минуты, что соответствует нормативно установленным значениям (табл. 12). Максимальное время ожидания в очереди для получения результата услуги (60 минут) отмечено при обращении за получением копий архивных документов, подтверждающих право на владение землей.

Таблица 12 ‑ Временные затраты на ожидание в очереди на получение результата услуги, (мин.)

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Время, затраченное на ожидание в очереди для получения результата услуги** | **(5)** | **Всего по муниципальному району** |
| минимальное значение | 0,0 | **0,0** |
| среднее значение | 4,2 | **6,4** |
| модальное значение | 0,0 | **0,0** |
| максимальное значение | 20,0 | **60,0** |

**9. Уровень финансовых издержек заявителей при получении муниципальных услуг**

По результатам опроса отмечено, что заявители в среднем потратили 1 391,2 рубля в целом по всем муниципальным услугам Кыштовского района, которые попали в мониторинг. Однако чаще всего (модальное значение), заявителям услуги были предоставлены бесплатно (табл. 13).

Таблица 13 ‑ Официальные расходы заявителей на получение муниципальных услуг, (руб.)

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Сумма официальных расходов на получение данной услуги** | **(5)** | **Всего по муниципальному району** |
| минимальное значение | 0,0 | 0,0 |
| среднее значение | 16,7 | 1391,2 |
| модальное значение | 0,0 | 0,0 |
| максимальное значение | 100,0 | 20000,0 |

Максимальное значение данного показателя достигало 20 000 руб. по услуге «Выдача разрешений на строительство индивидуальных жилых домов».

**10. Уровень востребованности услуг посредников при получении государственных и муниципальных услуг**

8,0% заявителей отметили, что пользовались услугами посредников. Факт привлечения посредников зафиксирован по муниципальной услуге «Выдача разрешений на строительство индивидуальных жилых домов», а также при обращении за мерами социальной поддержки.

В качестве причины привлечения посредников заявители указали непрофессионализм заявителя, а также требование получения справок, предоставляемых посредниками;

Финансовые затраты на услуги посредников представлены в таблице 14.

Таблица 14 – Финансовые затраты заявителей на услуги посредников, (руб.)

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Затраты на услуги посредников** | **(5)** | **Всего по муниципальному району** |
| минимальное значение | **-** | **0,0** |
| среднее значение | **-** | **1750,0** |
| модальное значение | **-** | **0,0** |
| максимальное значение | **-** | **3500,0** |

**11. Уровень коррупциогенности муниципальных услуг**

В ходе проведения мониторинга фактов мотивирования чиновников не выявлено.

**12. Трудности при получении муниципальных услуг**

Ни у кого из респондентов не возникали проблемы при получении услуг.

**13. Наибольшее значение при получении услуг в будущем**

Заявители указали, что при получении услуг в будущем наибольшее значение для них будут иметь следующие параметры (табл.15):

Таблица 15 – Параметры, имеющие значение при получении услуги, (%)

| **Параметр, имеющий значение при получении услуги** | **Важность, %** |
| --- | --- |
| Доступность информации о порядке предоставления услуги, необходимых форм | **80,0** |
| Сокращение срока предоставления услуги | **76,0** |
| Вежливость и профессионализм сотрудников органа власти |
| Сокращение времени ожидания в очереди (отсутствие очередей) | **72,0** |
| Получение информации о стадии рассмотрения обращения |
| Сокращение числа требуемых документов | **68,0** |
| Сокращение количества обращений в орган власти и иные учреждения | **64,0** |
| Упрощение заполнения запросов, официальных бланков |
| Улучшение условий ведения приема посетителей | **60,0** |
| Улучшение территориальной доступности органа власти |
| Удобство графика работы органа власти | **56,0** |
| Уменьшение стоимости услуги | **52,0** |
| Другое | **12,0** |
| *количество сотрудников, их увеличение* | **4,0** |
| *все устраивает* | **4,0** |
| *чтобы все документы принимались в одном месте, а не приходилось ездить в районный орган власти, дороги оставляют желать лучшего* | **4,0** |

ПРИЛОЖЕНИЕ J  
РЕЗУЛЬТАТЫ ВНЕШНЕГО МОНИТОРИНГА КАЧЕСТВА И ДОСТУПНОСТИ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ МУНИЦИПАЛЬНЫХ УСЛУГ В МАСЛЯНИНСКОМ РАЙОНЕ

|  |  |
| --- | --- |
| **Общее количество опрошенных:** | 25 |

В соответствии с Описанием объекта закупки в период с 19.10.2015 по 17.12.2015 был проведен внешний мониторинг качества и доступности предоставления муниципальных услуг на базе органов местного самоуправления муниципальных образований Новосибирской области.

Исследование проводилось методом телефонного опроса получателей муниципальных услуг.

Муниципальные услуги, которые в ходе проведения опроса получателей услуг Маслянинского района попали в мониторинг, представлены в таблице 1.

Таблица 1 – Муниципальные услуги, попавшие в мониторинг

| **№**  **п/п** | **Наименование услуги** | **Количество респондентов** | **Доля от количества респондентов** |
| --- | --- | --- | --- |
|  | Предоставление разрешения на условно разрешенный вид использования земельного участка или объекта капитального строительства | 2 | 8% |
|  | Предоставление информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению | 2 | 8% |
|  | Выдача копий архивных документов, подтверждающих право на владение землей | 1 | 4% |
|  | Различные меры социальной поддержки[[55]](#footnote-55) | 11 | 44% |
|  | Назначение и предоставление бесплатного детского питания детям первого, второго года жизни | 1 | 4% |
|  | Заключение договоров передачи гражданами приватизированных жилых помещений в муниципальную собственность | 1 | 4% |
|  | Организация отдыха детей в каникулярное время | 1 | 4% |
|  | Предоставление жилых помещений муниципального жилищного фонда по договорам социального найма | 1 | 4% |
|  | Прием заявлений, постановка на учет и направление для зачисления детей в образовательные организации, реализующие образовательную программу дошкольного образования | 1 | 4% |
|  | Согласование переустройства и (или) перепланировки жилого помещения | 1 | 4% |
|  | Выдача разрешений на строительство объектов капитального строительства | 1 | 4% |
|  | Подготовка и утверждение градостроительного плана земельного участка в виде отдельного документа | 1 | 4% |
|  | Размещение металлических гаражей | 1 | 4% |
| **Итоговое значение** | | **25** | **100%** |

По согласованию с Заказчиком, анализ проведен в разрезе показателей в целом по муниципальному району. Анализ в разрезе услуг не проводился, поскольку не выявлено ни одной конкретной услуги, по которой в опрос попало три и более респондентов.

В ходе исследования определено, что 92% респондентов получили положительное решение по результатам рассмотрения обращения за муниципальной услугой.

**1. Оценка доступности муниципальных услуг**

Среднее значение уровня доступности по муниципальным услугам составило 4,4 балла по пятибалльной шкале, что можно оценить как «хорошо». Среднее значение несколько выше, чем значение данного показателя, зафиксированного при проведении мониторинга в 2014 году (4,14 балла). Выше остальных респонденты оценили подкритерий «Удобство графика работы» (4,6 балла), в 2014 году данный показатель составлял 4,09 балла (табл. 2).

Таблица 2 – Уровень доступности муниципальных услуг, (баллы)

| **Подкритерий доступности услуг** | **Среднее значение по муниципальному району** |
| --- | --- |
| Доступность информации о порядке предоставления услуги | **4,3** |
| Полнота и понятность предоставленной информации | **4,2** |
| Удобство графика работы | **4,6** |
| Получение информации о стадии рассмотрения обращения | **4,5** |
| ***Среднее значение*** | **4,4** |

**2. Оценка уровня качества муниципальных услуг**

Среднее значение уровня качества по муниципальным услугам составило 4,6 балла, что можно оценить как «хорошо» (табл. 3).

Таблица 3 – Уровень качества муниципальных услуг, (баллы)

| **Подкритерий качества услуг** | **Среднее значение по муниципальному району** |
| --- | --- |
| Вежливость сотрудников, предоставляющих услугу | **4,7** |
| Комфортность оказания услуги | **4,7** |
| Качество оказания услуги (точность и правильность заполнения документов сотрудниками) | **4,6** |
| ***Среднее значение*** | **4,6** |

Полученный показатель выше, чем при проведении мониторинга в ноябре 2014 года - 4,21 балла.

**3. Уровень удовлетворенности заявителей качеством предоставления муниципальных услуг**

Уровень удовлетворенности заявителей качеством предоставления муниципальных услуг был рассчитан как доля респондентов, оценивающих качество предоставления муниципальных услуг как «очень хорошо» и «скорее хорошо» от общего количества опрошенных[[56]](#footnote-56).

Уровень удовлетворенности заявителей качеством предоставления муниципальных услуг в Маслянинском районе составил 92%.

Ниже в таблице 4 представлен уровень удовлетворенности заявителей качеством предоставления муниципальных услуг в Маслянинском районе.

Таблица 4 – Уровень удовлетворенности заявителей качеством предоставления муниципальных услуг, (%)

| **Доля выбравших каждый вариант ответа на вопрос: «Как Вы оцениваете качество предоставления данной услуги?»** | **Всего по муниципальному району** |
| --- | --- |
| очень хорошо | **48,0** |
| скорее хорошо | **44,0** |
| скорее плохо | **4,0** |
| очень плохо | **4,0** |
| затрудняюсь ответить |  |

На вопрос «Устраивают ли вас условия ведения приема посетителей в органах власти?» утвердительно ответили 80% заявителей. Это выше чем в 2014 году (51,5% опрошенных).

Еще 16% респондентов указали, что условия приема их скорее устраивают (в 2014 году – 30,3%). И не устраивают - 4% заявителей.

**4. Динамика уровня качества и доступности муниципальных услуг**

И уровень качества, и уровень доступности муниципальных услуг в Маслянинском районе повысился по сравнению с результатами 2014 года (табл. 5).

Таблица 5 – Динамика уровня качества и доступности услуг, (баллы)

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  | **2014 год** | **2015 год** | **Динамика** |
| **Уровень качества** | 4,14 | 4,4 | **+0,26** |
| **Уровень доступности** | 4,21 | 4,6 | **+0,39** |

Большая часть респондентов, получавших соответствующую услугу ранее, полагает, что качество предоставления улучшилось, либо осталось без изменений (табл.6).

Таблица 6 – Мнения респондентов об улучшении качества предоставления муниципальных услуг, (%)

| **Доля выбравших каждый вариант ответа на вопрос: «Если у вас был опыт получения данной услуги ранее, улучшилось ли качество ее предоставления?»** | **Всего по муниципальному району** |
| --- | --- |
| Улучшилось | **52,0** |
| Скорее улучшилось | **12,0** |
| Осталось без изменений | **20,0** |
| Скорее ухудшилось |  |
| Ухудшилось |  |
| Не получал данную услугу ранее | **16,0** |
| Затрудняюсь ответить |  |

**5. Количество обращений заявителя в орган местного самоуправления за получением одной муниципальной услуги**

Информация о количестве обращений заявителя в орган местного самоуправления за получением одной муниципальной услуги представлена в таблице 7.

Таблица 7 – Количество обращений заявителя в орган местного самоуправления за получением одной муниципальной услуги, (раз)

|  |  |
| --- | --- |
| **Количество обращений в орган власти за получением услуги** | **Всего по муниципальному району** |
| минимальное значение | **1** |
| среднее значение | **2,5** |
| модальное значение[[57]](#footnote-57) | **1** |
| максимальное значение | **6** |

**6.  Количество обращений заявителя в различные инстанции и учреждения для получения одной муниципальной услуги**

Среднее фактическое количество обращений заявителей в различные инстанции и учреждения для получения муниципальной услуги, выявленное в ходе мониторинга, составило 1,7 (табл. 8).

Таблица 8 – Количество обращений в различные инстанции и учреждения для получения данной государственной (муниципальной) услуги, (раз)

|  |  |
| --- | --- |
| **Количество обращений в различные инстанции и учреждения** | **Всего по муниципальному району** |
| минимальное значение | **0** |
| среднее значение | **1,7** |
| модальное значение | **0** |
| максимальное значение | **10** |

Максимальное количество обращений (10 обращений) указано респондентами по услуге «Предоставление разрешения на условно разрешенный вид использования земельного участка или объекта капитального строительства».

**7. Количество документов, предоставляемых заявителем в орган местного самоуправления для получения одной муниципальной услуги**

В ходе мониторинга оценивалось, какое количество документов необходимо было предоставить заявителям, чтобы получить интересующую услугу.

Информация о количестве документов, предоставляемых заявителем для получения одной муниципальной услуги, представлена в таблице 9.

Таблица 9 – Количество документов, предоставляемых заявителем в орган местного самоуправления для получения одной муниципальной услуги, (шт.)

|  |  |
| --- | --- |
| **Количество документов** | **Всего по муниципальному району** |
| минимальное значение | **0** |
| среднее значение | **3,8** |
| модальное значение | **5** |
| максимальное значение | **10** |

Наибольшая группа респондентов отметила, что в рамках получения услуг на базе органа местного самоуправления им необходимо было предоставить 5 документов. Среднее значение в целом по Маслянинскому району составило – 3,8.

Максимальное количество документов отмечено при опросе по одной из мер социальной поддержки - 10 документов.

**8. Уровень временных издержек заявителей**

***8.1. Временные затраты (в целом) на предоставление услуг***

В среднем срок предоставления муниципальных услуг в Маслянинском районе составляет 139,6 дней (табл. 10).

Таблица 10 – Срок предоставления услуги (в целом), (дней)

|  |  |
| --- | --- |
| **Временные затраты (в целом) на предоставление услуг** | **Всего по муниципальному району** |
| минимальное значение | 1 |
| среднее значение | 139,6 |
| модальное значение | 1 |
| максимальное значение | 2920 |

Максимальное значение по данному показателю достигало до 2920 дней по услуге «Предоставление жилых помещений муниципального жилищного фонда по договорам социального найма». По востребованной услуге максимальное значение достигало 30 дней.

Только 68% респондентов отметили, что их устраивает срок предоставления услуги, скорее устраивает – 12% опрошенных, не устраивает – 16% заявителей, скорее не устраивает –4% респондентов.

***8.2. Временные затраты на ожидание в очереди на подачу документов***

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» по Маслянинскому району составило 14,7 минуты, что соответствует нормативно установленным значениям (табл. 11).

Таблица 11 ‑ Временные затраты на ожидание в очереди на подачу документов, (мин.)

| **Время, затраченное на ожидание в очереди для подачи документов** | **Всего по муниципальному району** |
| --- | --- |
| нормативное значение | **15** |
| минимальное значение | 0 |
| среднее значение | 14,7 |
| модальное значение | 0 |
| максимальное значение | 60 |

В то же время, чаще всего заявителям не приходится ждать в очереди вообще (модальное значение времени ожидания 0 минут).

Максимальное время ожидания (60 минут) отмечено по услугам «Организация отдыха детей в каникулярное время» и «Размещение металлических гаражей».

***8.3. Временные затраты на ожидание в очереди для получения результата услуги***

Временные затраты на ожидание в очереди для получения результата услуги соответствуют нормативно установленным значениям (табл. 12).

Таблица 12 ‑ Временные затраты на ожидание в очереди на получение результата услуги, (мин.)

| **Время, затраченное на ожидание в очереди для получения результата услуги** | **Всего по муниципальному району** |
| --- | --- |
| нормативное значение |  |
| минимальное значение | 0 |
| среднее значение | 9,2 |
| модальное значение | 0 |
| максимальное значение | 60 |

Максимальное время ожидания в очереди для получения результата услуги (60 минут) отмечено по услуге «Выдача копий архивных документов, подтверждающих право на владение землей».

**9. Уровень финансовых издержек заявителей при получении муниципальных услуг**

По результатам опроса отмечено, что заявители в среднем потратили 1 722,8 руб. для получения муниципальных услуг, в тоже время чаще всего (модальное значение), заявителям услуги были предоставлены бесплатно (табл. 13).

Таблица 13 ‑ Официальные расходы заявителей на получение муниципальных услуг, (руб.)

|  |  |
| --- | --- |
| **Сумма официальных расходов на получение данной услуги** | **Всего по муниципальному району** |
| нормативное значение |  |
| минимальное значение | 0 |
| среднее значение | 1 722,8 |
| модальное значение | 0 |
| максимальное значение | 10 000 |

Максимальное значение данного показателя достигало 10 000 руб. по услуге «Организация отдыха детей в каникулярное время».

**10. Уровень востребованности услуг посредников при получении государственных и муниципальных услуг**

12% заявителей отметили, что пользовались услугами посредников. Факт привлечения посредников зафиксирован по 3 услугам из 13 муниципальных услуг, попавших в мониторинг, а именно:

* предоставление жилых помещений муниципального жилищного фонда по договорам социального найма;
* различные меры социальной поддержки;
* заключение договоров передачи гражданами приватизированных жилых помещений в муниципальную собственность.

В качестве причин привлечения посредников заявители указали, следующее:

* в целях экономии времени (33,3%).
* из-за сложности получения отдельных документов (33,3%).
* другое (33,3%).

Финансовые затраты на услуги посредников представлены в таблице 14.

Таблица 14 – Финансовые затраты заявителей на услуги посредников, (руб.)

|  |  |
| --- | --- |
| **Затраты на услуги посредников** | **Всего по муниципальному району** |
| минимальное значение | 0 |
| среднее значение | 1 000 |
| модальное значение | 0 |
| максимальное значение | 3 000 |

**11. Уровень коррупциогенности муниципальных услуг**

В ходе проведения мониторинга фактов мотивирования чиновников не выявлено.

**12. Трудности при получении муниципальных услуг**

Только 4% респондентов указали, что у них возникали проблемы при получении услуг.

В качестве основных причин затруднений респонденты назвали следующие (по 100%):

* требование избыточных документов, сведений;
* ошибки в конечном результате предоставления услуги;
* отсутствие в органе власти необходимой информации об услугах (формы заявлений, порядок предоставления, информации о действующих налогах и сборах и др.);
* недостаточный профессиональный уровень сотрудников органа власти.

**13. Наибольшее значение при получении услуг в будущем**

Заявители указали, что при получении услуг в будущем наибольшее значение для них будут иметь следующие параметры (табл. 15):

| **Параметр, имеющий значение при получении услуги** | **Важность** |
| --- | --- |
| Получение информации о стадии рассмотрения обращения. | 68% |
| Вежливость и профессионализм сотрудников органа власти. | 64% |
| Доступность информации о порядке предоставления услуги, необходимых форм. | 60% |
| Сокращение числа требуемых документов. | 56% |
| Сокращение срока предоставления услуги. | 52% |
| Сокращение времени ожидания в очереди (отсутствие очередей). | 52% |
| Сокращение количества обращений в орган власти и иные учреждения. | 52% |
| Улучшение территориальной доступности органа власти. | 48% |
| Упрощение заполнения запросов, официальных бланков. | 44% |
| Удобство графика работы органа власти. | 44% |
| Улучшение условий ведения приема посетителей. | 40% |
| Уменьшение стоимости услуги. | 36% |

ПРИЛОЖЕНИЕ L  
РЕЗУЛЬТАТЫ ВНЕШНЕГО МОНИТОРИНГА КАЧЕСТВА И ДОСТУПНОСТИ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ МУНИЦИПАЛЬНЫХ УСЛУГ В МОШКОВСКОМ РАЙОНЕ

|  |  |
| --- | --- |
| **Общее количество опрошенных** | 25 |

Внешний мониторинг качества и доступности предоставления муниципальных услуг на базе органов местного самоуправления муниципальных образований Новосибирской области был проведен с 19.10.2015 по 17.12.2015. Исследование проводилось методом телефонного опроса получателей муниципальных услуг.

Муниципальные услуги, которые попали в ходе проведения опроса получателей услуг Мошковского района в мониторинг, представлены в таблице 1.

Таблица 1 – Муниципальные услуги, попавшие в мониторинг

| **Наименование услуги** | **Кол-во респондентов** | **Доля в общем кол-ве, %** |
| --- | --- | --- |
| Согласование переустройства и (или) перепланировки жилого помещения | 1 | 4,0 |
| Выдача разрешений на строительство индивидуальных жилых домов | 1 | 4,0 |
| Выдача разрешений на проведение земляных работ | 1 | 4,0 |
| Принятие на учет граждан в качестве нуждающихся в жилых помещениях | 1 | 4,0 |
| Предоставление жилых помещений муниципального жилищного фонда по договорам социального найма | 1 | 4,0 |
| Предоставление информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению | 3 | 12,0 |
| Предоставление земельных участков для ведения садоводства, огородничества или дачного хозяйства | 1 | 4,0 |
| Предоставление земельных участков в собственность бесплатно | 3 | 12,0 |
| Предоставление земельных участков в безвозмездное пользование | 3 | 12,0 |
| Прием заявлений, постановка на учет и направление для зачис­ления детей в образовательные организации, реализующие образовательную программу дошкольного образования | 1 | 4,0 |
| Предоставление информации об организации общедоступного и бесплатного дошкольного, начального общего, основного общего, среднего общего образования, а также дополнитель­ного образования детей в образовательных организациях | 1 | 4,0 |
| Различные меры социальной поддержки[[58]](#footnote-58) | 8 | 32,0 |
| **Итоговое значение показателя** | **25** | **100,0** |

По согласованию с Заказчиком анализ проведен в разрезе показателей в целом по муниципальному району. Анализ в разрезе услуг не проводился, поскольку не выявлено ни одной конкретной услуги, по которой в опрос попало три и более респондентов.

76% респондентов получили положительное решение по результатам рассмотрения обращения за муниципальной услугой, 24% - отказ.

**1. Оценка доступности услуг**

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

Таблица 2 – Уровень доступности муниципальных услуг

|  |  |
| --- | --- |
| **Подкритерий доступности услуг** | **Среднее значение** |
| Доступность информации о порядке предоставления услуги | **4,1** |
| Полнота и понятность предоставленной информации | **4,4** |
| Удобство графика работы | **4,1** |
| Получение информации о стадии рассмотрения обращения | **4,2** |
| **Среднее значение** | **4,2** |

**2. Оценка уровня качества услуг**

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

Таблица 3 - Уровень качества муниципальных услуг

| **Подкритерий качества услуг** | **Среднее значение** |
| --- | --- |
| Вежливость сотрудников, предоставляющих услугу | **4,5** |
| Комфортность оказания услуги | **4,2** |
| Качество оказания услуги (точность и правильность заполнения документов сотрудниками) | **4,4** |
| **Среднее значение** | **4,3** |

**3. Уровень удовлетворенности заявителей качеством предоставления муниципальных услуг**

Уровень удовлетворенности заявителей качеством предоставления муниципальных услуг был рассчитан как доля респондентов, оценивающих качество предоставления муниципальных услуг как «очень хорошо» и «скорее хорошо» от общего количества опрошенных[[59]](#footnote-59). Уровень удовлетворенности заявителей качеством предоставления муниципальных услуг в Мошковском районе составил 80%.

Ниже в таблице 4 представлен уровень удовлетворенности заявителей качеством предоставления муниципальных услуг в Мошковском районе.

Таблица 4 – Уровень удовлетворенности заявителей качеством предоставления муниципальных услуг, (%)

|  |  |
| --- | --- |
| **Доля выбравших каждый вариант ответа на вопрос: «Как Вы оцениваете качество предоставления данной услуги?»** | **Всего по муниципальному району** |
| очень хорошо | **32,0** |
| скорее хорошо | **48,0** |
| скорее плохо | **4,0** |
| очень плохо | **16,0** |
| затрудняюсь ответить |  |

На вопрос «Устраивают ли вас условия ведения приема посетителей в органах власти?» однозначно утвердительно ответили 64% заявителей. Это меньше чем в 2014 году (80% опрошенных). Еще 24% респондентов указали, что условия приема их скорее устраивают (в 2014 году – 18%). Условия приема не устраивают - 8% заявителей (против 2% в 2014 году), и 4% - затруднились ответить.

**4. Динамика уровня качества и доступности муниципальных услуг**

И уровень качества, и уровень доступности муниципальных услуг в Мошковском районе несколько снизился по сравнению с результатами 2014 года (табл. 5).

Таблица 5 **–** Динамика уровня качества и доступности услуг, (баллы)

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  | **2014 год** | **2015 год** | **Динамика** |
| **Уровень качества** | 4,61 | 4,3 | **-0,31** |
| **Уровень доступности** | 4,39 | 4,2 | **-0,19** |

Большая часть респондентов, получавших соответствующую услугу ранее, полагает, что качество ее предоставления улучшилось (32%) – табл. 6.

Таблица 6 **–** Мнение респондентов об улучшении качества предоставления муниципальных услуг, (%)

|  |  |
| --- | --- |
| **Доля выбравших каждый вариант ответа на вопрос: «Если у вас был опыт получения данной услуги ранее, улучшилось ли качество ее предоставления?»** | **Всего** |
| Улучшилось | **24,0** |
| Скорее улучшилось | **8,0** |
| Осталось без изменений | **8,0** |
| Скорее ухудшилось | **-** |
| Ухудшилось | **4,0** |
| Не получал данную услугу ранее | **56,0** |
| Затрудняюсь ответить | **-** |

**5. Количество обращений заявителя в орган местного самоуправления за получением одной муниципальной услуги**

В среднем за получением 1 услуги респондентам приходилось обращаться в орган местного самоуправления 3,1 раза (табл. 7). Чаще всего (модальное значение) – не более 1 раза, максимальное количество обращений (20 раз) отметил респондент по услуге «Получение разрешения на земляные работы», до 10 раз приходилось обращаться по услуге «Разрешение на строительство индивидуального жилого дома», 7 раз – по услуге «Принятие на учет граждан в качестве нуждающихся в жилых помещениях».

Таблица 7 **–** Количество обращений заявителя в орган местного самоуправления за получением одной муниципальной услуги, (раз)

| **Количество обращений в орган власти за получением услуги** | **Всего по муниципальному району** |
| --- | --- |
| минимальное значение | **1,0** |
| среднее значение | **3,1** |
| модальное значение[[60]](#footnote-60) | **1,0** |
| максимальное значение | **20,0** |

**6.  Количество обращений заявителя в различные инстанции и учреждения для получения одной муниципальной услуги**

Среднее фактическое количество обращений заявителей в различные инстанции и учреждения для получения муниципальной услуги, выявленное в ходе мониторинга, составило 1,5 (табл. 8).

Таблица 8 – Количество обращений в различные инстанции и учреждения для получения данной государственной (муниципальной) услуги, (раз)

|  |  |
| --- | --- |
| **Количество обращений в различные инстанции и учреждения** | **Всего по муниципальному району** |
| минимальное значение | **0,0** |
| среднее значение | **1,5** |
| модальное значение | **0,0** |
| максимальное значение | **10,0** |

Чаще всего (модальное значение) заявители обращались сразу в орган местного самоуправления, максимальное количество инстанций (10) отмечено по услуге «Принятие на учет граждан в качестве нуждающихся в жилых помещениях».

**7. Количество документов, предоставляемых заявителем в орган местного самоуправления для получения одной муниципальной услуги**

В ходе мониторинга оценивалось, какое количество документов необходимо было предоставить заявителям, чтобы получить интересующую услугу (табл. 9).

Таблица 9 – Количество документов, предоставляемых заявителем в орган местного самоуправления для получения одной муниципальной услуги, (шт.)

|  |  |
| --- | --- |
| **Количество документов** | **Всего по муниципальному району** |
| минимальное значение | **0,0** |
| среднее значение | **3,7** |
| модальное значение | **1,0** |
| максимальное значение | **11,0** |

Чаще всего респонденты указывали, что для получения услуги достаточно 1 документа. Среднее значение в целом по Мошковскому району составило 3,7. Максимальное количество документов отмечено при опросе по услуге «Получение разрешения на земляные работы» - 11 документов.

**8. Уровень временных издержек заявителей**

***8.1. Временные затраты (в целом) на предоставление услуг***

В среднем срок предоставления муниципальных услуг в Мошковском районе составляет 92 дня (табл. 10).

Таблица 10 – Срок предоставления услуги (в целом), (дней)

|  |  |
| --- | --- |
| **Временные затраты (в целом) на предоставление услуг** | **Всего по муниципальному району** |
| минимальное значение | **0,0** |
| среднее значение | **92,0** |
| модальное значение | **1,0** |
| максимальное значение | **720,0** |

Максимальное значение по данному показателю достигало 720 дней по услуге «Получение разрешения на земляные работы».

56% респондентов отметили, что их устраивает срок предоставления услуги, скорее устраивает - 20% опрошенных, не устраивает - 20% заявителей.

Недовольны сроком предоставления услуги респонденты, получавшие услуги с наиболее длительными сроками предоставления («Получение разрешения на земляные работы», «Согласование переустройства и (или) перепланировки жилого помещения», оформление земельных участков).

***8.2. Временные затраты на ожидание в очереди на подачу документов***

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» по Мошковскому району составило 73 минуты, т.е. требование указа №601 не выполнено (табл. 11).

Таблица 11 ‑ Временные затраты на ожидание в очереди на подачу документов, (мин.)

|  |  |
| --- | --- |
| **Время, затраченное на ожидание в очереди для подачи документов** | **Всего по муниципальному району** |
| нормативное значение | **15** |
| минимальное значение | **0,0** |
| среднее значение | **73,0** |
| модальное значение | **0,0** |
| максимальное значение | **1 260,0** |

В то же время, чаще всего заявителям не приходится ждать в очереди вообще (модальное значение времени ожидания 0 минут).

Максимальное время ожидания (1 260 минут) отмечено по услуге «Принятие на учет граждан в качестве нуждающихся в жилых помещениях».

***8.3. Временные затраты на ожидание в очереди для получения результата услуги***

Временные затраты на ожидание в очереди для получения результата услуги соответствуют нормативно установленным значениям (табл. 12). Максимальное время ожидания в очереди для получения результата услуги (120 минут) отмечено по услуге «Принятие на учет граждан в качестве нуждающихся в жилых помещениях».

Таблица 12 ‑ Временные затраты на ожидание в очереди на получение результата услуги, (мин.)

|  |  |
| --- | --- |
| **Время, затраченное на ожидание в очереди для получения результата услуги** | **Всего по муниципальному району** |
| нормативное значение | **15** |
| минимальное значение | **0,0** |
| среднее значение | **16,8** |
| модальное значение | **0,0** |
| максимальное значение | **120,0** |

**9. Уровень финансовых издержек заявителей при получении муниципальных услуг**

По результатам опроса отмечено, что заявители в среднем потратили 1 003,8 руб. для получения муниципальных услуг, чаще всего (модальное значение), заявителям услуги были предоставлены бесплатно (табл. 13).

Таблица 13 ‑ Официальные расходы заявителей на получение муниципальных услуг, (руб.)

|  |  |
| --- | --- |
| **Сумма официальных расходов на получение данной услуги** | **Всего по муниципальному району** |
| нормативное значение |  |
| минимальное значение | **0,0** |
| среднее значение | **1 003,8** |
| модальное значение | **0,0** |
| максимальное значение | **6 000,0** |

Максимальное значение данного показателя достигало 6 000 руб. по услуге «Предоставление земельных участков для ведения садоводства, огородничества или дачного хозяйства».

**10. Уровень востребованности услуг посредников при получении государственных и муниципальных услуг**

12% заявителей отметили, что пользовались услугами посредников. Факт привлечения посредников зафиксирован по следующим услугам: «Предоставление земельных участков в собственность бесплатно», «Прием заявлений, постановка на учет и направление для зачисления детей в образовательные организации, реализующие образовательную программу дошкольного образования», а также при получении мер социальной поддержки.

В качестве причин привлечения посредников заявители указали, следующее:

* в целях экономии времени (33%);
* посредник был предложен как условие получения результата (33%);
* другое (необходимость получения дополнительных услуг, «межевание осуществляет другая организация» - 33%).

Финансовые затраты на услуги посредников представлены в таблице 14

Таблица 14 – Финансовые затраты заявителей на услуги посредников, (руб.)

|  |  |
| --- | --- |
| **Затраты на услуги посредников** | **Всего по муниципальному району** |
| минимальное значение | **0,0** |
| среднее значение | **1 100,0** |
| модальное значение | **0,0** |
| максимальное значение | **3 000,0** |

**11. Уровень коррупциогенности муниципальных услуг**

В ходе проведения мониторинга фактов мотивирования чиновников не выявлено.

**12. Трудности при получении муниципальных услуг**

12% респондентов указали, что у них возникали проблемы при получении услуг. В качестве основных причин затруднений респонденты назвали следующие (табл.15):

Таблица 15 **–** Основные причины затруднений при получении услуг

| **Причина затруднений** | **Доля указавших, %** |
| --- | --- |
| Избирательное отношение к заявителям («одни заявители важнее других»). | **100,0** |
| Необоснованный отказ в приеме документов, в предоставлении услуги. | **66,7** |
| Ошибки в конечном результате предоставления услуги. |
| Хождение по многим кабинетам, учреждениям. |
| Большие очереди. | **33,3** |
| Отсутствие в органе власти необходимой информации об услугах (формы заявлений, порядок предоставления, информации о действующих налогах и сборах и др.). |
| Отсутствие наглядной информации о порядке получения услуг (на стендах, на официальном сайте органа власти и т.д.). |
| Низкая культура сотрудников органа власти. |
| Отсутствие возможности получить консультацию или справочную информацию в органе власти. |
| Другое *(сельсовет не выполняет свои функции)* |

**13. Наибольшее значение при получении услуг в будущем**

Заявители указали, что при получении услуг в будущем наибольшее значение для них будут иметь следующие параметры:

| **Параметр, имеющий значение при получении услуги** | **Важность, %** |
| --- | --- |
| Вежливость и профессионализм сотрудников органа власти | 56,0 |
| Получение информации о стадии рассмотрения обращения | 52,0 |
| Доступность информации о порядке предоставления услуги, необходимых форм |
| Сокращение срока предоставления услуги | 44,0 |
| Сокращение времени ожидания в очереди (отсутствие очередей). | 36,0 |
| Сокращение количества обращений в орган власти и иные учреждения |
| Уменьшение стоимости услуги | 32,0 |
| Удобство графика работы органа власти | 28,0 |
| Сокращение числа требуемых документов |
| Упрощение заполнения запросов, официальных бланков | 20,0 |
| Улучшение условий ведения приема посетителей | 8,0 |
| Другое, в том числе:  *- все устраивает, ничего не принципиально;*  *- важно, чтобы полностью выплачивали компенсацию;*  *- чтобы лучше работали люди*  *- чтобы был общий порядок* | 40,0  *20,0*  *4,0*  *4,0*  *4,0* |

ПРИЛОЖЕНИЕ N  
РЕЗУЛЬТАТЫ ВНЕШНЕГО МОНИТОРИНГА КАЧЕСТВА И ДОСТУПНОСТИ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ МУНИЦИПАЛЬНЫХ УСЛУГ В НОВОСИБИРСКОМ РАЙОНЕ

|  |  |
| --- | --- |
| **Общее количество опрошенных** | 25 |

В соответствии с Описанием объекта закупки в период с 19.10.2015 по 17.12.2015 был проведен внешний мониторинг качества и доступности предоставления муниципальных услуг на базе органов местного самоуправления муниципальных образований Новосибирской области.

Исследование проводилось методом телефонного опроса получателей муниципальных услуг (15 чел.), а также по согласованию с Заказчиком в технике «лицом к лицу» по месту предоставления муниципальных услуг (10 чел.).

Муниципальные услуги, которые попали в мониторинг в ходе опроса получателей услуг Новосибирского района, представлены в таблице 1.

Таблица 1 – Муниципальные услуги, попавшие в мониторинг

| **Наименование услуги** | **Кол-во респондентов** | **Доля в общем кол-ве, %** |
| --- | --- | --- |
| Выдача разрешений на строительство индивидуальных жилых домов | 2,0 | 8,0 |
| Предоставление жилых помещений муниципального жилищного фонда по договорам социального найма | 1,0 | 4,0 |
| Заключение договоров бесплатной передачи в собственность граждан занимаемого ими жилого помещения в муниципальном жилищном фонде | 1,0 | 4,0 |
| Предоставление информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению | 4,0 | 16,0 |
| Предоставление в собственность граждан земельных участков для ведения садоводства, огородничества и дачного хозяйства | 1,0 | 4,0 |
| Предоставление земельных участков в собственность бесплатно | 2,0 | 8,0 |
| Предоставление земельных участков в безвозмездное пользование | 1,0 | 4,0 |
| Выдача копий архивных документов, подтверждающих право на владение землей | 1,0 | 4,0 |
| Прием заявлений, постановка на учет и направление для зачисления детей в образовательные организации, реализующие образовательную программу дошкольного образования | 4,0 | 16,0 |
| Оформление и выдача микропроцессорной пластиковой карты «Социальная карта» | 1,0 | 4,0 |
| Различные меры социальной поддержки[[61]](#footnote-61) | 5,0 | 20,0 |
| Предоставление работникам муниципальной бюджетной сферы социальных выплат на приобретение или строительство жилья | 1,0 | 4,0 |
| Организация отдыха детей в каникулярное время | 1,0 | 4,0 |
| **Итоговое значение показателя** | **25** | **100,0** |

По согласованию с Заказчиком анализ проведен в разрезе показателей в целом по муниципальному району, а также в разрезе услуг, по которым проведен опрос 3-х и более респондентов.

Наиболее востребованными услугами в период проведения мониторинга стали муниципальные услуги «Предоставление информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению» и «Прием заявлений, постановка на учет и направление для зачисления детей в образовательные организации, реализующие образовательную программу дошкольного образования» (по 16,0% опрошенных респондентов), а также предоставление различных мер социальной поддержки (20,0%).

84,0% респондентов получили положительное решение по результатам рассмотрения обращения за муниципальной услугой, 16,0% - отказ.

**1. Оценка доступности услуг**

Среднее значение уровня доступности по муниципальным услугам составило 4,07 балла по пятибалльной шкале. Это несколько выше, чем значение аналогичного показателя, зафиксированного в ходе мониторинга в 2014 году (3,88 балла) (табл. 2).

Таблица 2 – Уровень доступности муниципальных услуг

| **Подкритерий доступности услуг** | **(5)** | **(17)** | **Среднее значение по муниципальному району** |
| --- | --- | --- | --- |
| Доступность информации о порядке предоставления услуги | 4,00 | 4,00 | **4,00** |
| Полнота и понятность предоставленной информации | 4,00 | 4,25 | **4,28** |
| Удобство графика работы | 3,50 | 3,75 | **4,00** |
| Получение информации о стадии рассмотрения обращения | 4,25 | 4,00 | **4,00** |
| **Среднее значение** | **3,94** | **4,00** | **4,07** |

Здесь и далее применяется кодификация услуг, в соответствии с общим перечнем услуг, попавших в мониторинг:

*(5) Предоставление информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению*

*(17) Прием заявлений, постановка на учет и направление для зачисления детей в образовательные организации, реализующие образовательную программу дошкольного образования*

В отношении наиболее востребованных услуг среднее значение уровня доступности составило:

1) предоставление информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению – 3,94 балла;

2) прием заявлений, постановка на учет и направление для зачисления детей в образовательные организации, реализующие образовательную программу дошкольного образования – 4,00 балла.

**2. Оценка уровня качества услуг**

Среднее значение уровня качества по муниципальным услугам составило 4,09 балла, что сопоставимо со значением аналогичного показателя, зафиксированного в ходе мониторинга в 2014 году (4,08 балла) (табл. 3).

Таблица 3 – Уровень качества муниципальных услуг

| **Подкритерий качества услуг** | **(5)** | **(17)** | **Среднее значение по муниципальному району** |
| --- | --- | --- | --- |
| Вежливость сотрудников, предоставляющих услугу | 4,25 | 4,00 | **4,24** |
| Комфортность оказания услуги | 4,00 | 3,50 | **3,84** |
| Профессионализм сотрудников (точность и правильность заполнения документов сотрудниками) | 4,25 | 4,00 | **4,20** |
| **Среднее значение** | **4,17** | **3,83** | **4,09** |

В отношении наиболее востребованных услуг среднее значение уровня доступности составило:

1) предоставление информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению – 4,17 балла;

2) прием заявлений, постановка на учет и направление для зачисления детей в образовательные организации, реализующие образовательную программу дошкольного образования – 3,83 балла.

**3. Уровень удовлетворенности заявителей  
качеством предоставления муниципальных услуг**

Уровень удовлетворенности заявителей качеством предоставления муниципальных услуг был рассчитан как доля респондентов, оценивающих качество предоставления муниципальных услуг как «очень хорошо» и «скорее хорошо» от общего количества опрошенных[[62]](#footnote-62). Уровень удовлетворенности заявителей качеством предоставления муниципальных услуг в Новосибирском районе составил 88,00%.

Ниже в таблице 4 представлен уровень удовлетворенности заявителей качеством предоставления муниципальных услуг в Новосибирском районе.

Таблица 4 – Уровень удовлетворенности заявителей качеством предоставления муниципальных услуг, (%)

| **Доля выбравших каждый вариант ответа на вопрос: «Как Вы оцениваете качество предоставления данной услуги?»** | **Всего по муниципальному району** |
| --- | --- |
| очень хорошо | 28,0 |
| скорее хорошо | 60,0 |
| скорее плохо | 8,0 |
| очень плохо | 4,0 |
| затрудняюсь ответить | - |

На вопрос «Устраивают ли вас условия ведения приема посетителей в органах власти?» однозначно утвердительно ответили 36,0% заявителей. Еще 48,0% респондентов указали, что условия приема их скорее устраивают, 8,0% - скорее не устраивают. 8,0% заявителей указали, что их не устраивают условия приема. В 2014 году на данный вопрос все респонденты выбрали варианты ответа «да» и «скорее да».

**4. Динамика уровня качества и доступности муниципальных услуг**

И уровень качества, и уровень доступности муниципальных услуг в Новосибирском районе незначительно повысился по сравнению с результатами 2014 года (табл. 5).

Таблица 5 **–** Динамика уровня качества и доступности услуг, (баллы)

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  | **2014 год** | **2015 год** | **Динамика** |
| **Уровень качества** | 4,08 | 4,09 | **+0,01** |
| **Уровень доступности** | 3,88 | 4,07 | **+0,19** |

8,0% респондентов, получавших соответствующую услугу ранее, считают, что качество предоставления услуг улучшилось, 24,0% – скорее улучшилось, 24,0% – осталось без изменений, 4,0% опрошенных затруднились ответить (табл. 6).

Таблица 6 –Мнение респондентов об улучшении качества предоставления муниципальных услуг, (%)

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Доля выбравших каждый вариант ответа на вопрос: «Если у вас был опыт получения данной услуги ранее, улучшилось ли качество ее предоставления?»** | **(5)** | **(17)** | **Всего** |
| Улучшилось | **-** | 25,0 | 8,0 |
| Скорее улучшилось | 25,0 | 25,0 | 24,0 |
| Осталось без изменений | 50,0 | 25,0 | 24,0 |
| Скорее ухудшилось | **-** | **-** |  |
| Ухудшилось | **-** | **-** |  |
| Не получал данную услугу ранее | 25,0 | 25,0 | 40,0 |
| Затрудняюсь ответить | **-** | **-** | 4,0 |

**5. Количество обращений заявителя в орган местного самоуправления за получением одной муниципальной услуги**

Информация о количестве обращений заявителя в орган местного самоуправления за получением одной муниципальной услуги представлена в таблице 7. В среднем за получением одной услуги респондентам приходилось обращаться в орган местного самоуправления 2 раза (табл. 7). Максимальное количество обращений (6) зафиксировано по услуге «Заключение договоров бесплатной передачи в собственность граждан занимаемого ими жилого помещения в муниципальном жилищном фонде».

Таблица 7 **–** Количество обращений заявителя в орган местного самоуправления за получением одной муниципальной услуги, (раз)

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Количество обращений в орган власти за получением услуги** | **(5)** | **(17)** | **Всего по муниципальному району** |
| минимальное значение | 1,0 | 1,0 | **1,0** |
| среднее значение | 1,5 | 2,5 | **2,0** |
| модальное значение[[63]](#footnote-63) | 1,0 | 1,0 | **1,0** |
| максимальное значение | 2,0 | 4,0 | **6,0** |

**6.  Количество обращений заявителя в различные инстанции и учреждения для получения одной муниципальной услуги**

Среднее фактическое количество обращений заявителей в различные инстанции и учреждения для получения муниципальной услуги, выявленное в ходе мониторинга, составило 2,8 (табл. 8).

Максимальное количество инстанций (14) указали заявители, обращавшиеся за получением различных мер социальной поддержки. Для получения услуги «Прием заявлений, постановка на учет и направление для зачисления детей в образовательные организации, реализующие образовательную программу дошкольного образования» заявителям пришлось обращаться (максимально) в 10 инстанций, для услуги «Предоставление информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению» - в 2 инстанции.

Таблица 8 – Количество обращений в различные инстанции и учреждения для получения данной государственной (муниципальной) услуги, (раз)

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Количество обращений в различные инстанции и учреждения** | **(5)** | **(17)** | **Всего по муниципальному району** |
| минимальное значение | 0,0 | 0,0 | **0,0** |
| среднее значение | 1,0 | 4,0 | **2,8** |
| модальное значение | 0,0 | 0,0 | **0,0** |
| максимальное значение | 2,0 | 10,0 | **14,0** |

**7. Количество документов, предоставляемых заявителем в орган местного самоуправления для получения одной муниципальной услуги**

В ходе мониторинга оценивалось, какое количество документов необходимо было предоставить заявителям, чтобы получить интересующую услугу.

Информация о количестве документов, предоставляемых заявителем для получения одной муниципальной услуги, представлена в таблице 9.

Таблица 9 – Количество документов, предоставляемых заявителем в орган местного самоуправления для получения одной муниципальной услуги, (шт.)

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Количество документов** | **5** | **17** | **Всего по муниципальному району** |
| минимальное значение | 1,0 | 2,0 | **1,0** |
| среднее значение | 2,3 | 3,8 | **5,4** |
| модальное значение | 1,0 | 5,0 | **5,0** |
| максимальное значение | 5,0 | 5,0 | **20,0** |

Наибольшая группа респондентов отметила, что в рамках получения услуг на базе органа местного самоуправления им необходимо было предоставить 5 документов, в том числе и в отношении наиболее востребованных муниципальных услуг. Среднее значение в целом по муниципальному району составило – 5,4 документа.

Максимальное количество документов зафиксировано при получении услуги «Предоставление работникам муниципальной бюджетной сферы социальных выплат на приобретение или строительство жилья» (20 документов). Кроме того, по 10 документов требовалось при получении следующих услуг:

1) выдача разрешений на строительство индивидуальных жилых домов;

2) предоставление земельных участков в собственность бесплатно;

3) предоставление земельных участков в безвозмездное пользование;

4) оказание различных мер социальной поддержки.

**8. Уровень временных издержек заявителей**

***8.1. Временные затраты (в целом) на предоставление услуг***

В среднем срок предоставления муниципальных услуг в Новосибирском районе составляет 103,7 дней, для получения информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг – 1,5 дней, для получения услуги «Прием заявлений, постановка на учет и направление для зачисления детей в образовательные организации, реализующие образовательную программу дошкольного образования» - 4,5 дней. Максимальный срок предоставления услуги – 1825 дней – зафиксирован по услуге «Предоставление земельных участков в безвозмездное пользование» (табл. 10).

Таблица 10 – Срок предоставления услуги (в целом), (дней)

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Временные затраты (в целом) на предоставление услуг** | **(5)** | **(17)** | **Всего по муниципальному району** |
| минимальное значение | 1,0 | 1,0 | **1,0** |
| среднее значение | 1,5 | 4,5 | **103,7** |
| модальное значение | 1,0 | 1,0 | **1,0** |
| максимальное значение | 3,0 | 10,0 | **1825,0** |

40,0% респондентов отметили, что их устраивает срок предоставления услуги, скорее устраивает – 32,0% опрошенных. 16,0% заявителей указали, что срок предоставления услуги их не устраивает, 12,0% - скорее не устраивает.

***8.2. Временные затраты на ожидание в очереди на подачу документов***

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» по Новосибирскому району составило 53,4 минуты, т.е. требование Указа №601 не выполнено (табл. 11).

Таблица 11 ‑ Временные затраты на ожидание в очереди на подачу документов, (мин.)

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Время, затраченное на ожидание в очереди для подачи документов** | **(5)** | **(17)** | **Всего по муниципальному району** |
| минимальное значение | 0,0 | 0,0 | **0,0** |
| среднее значение | 30,0 | 48,8 | **53,4** |
| модальное значение | 0,0 | 0,0 | **0,0** |
| максимальное значение | 60,0 | 120,0 | **360,0** |

В то же время, чаще всего заявителям не приходится ждать в очереди вообще (модальное значение времени ожидания 0 минут).

По наиболее востребованным услугам «Предоставление информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению» и «Прием заявлений, постановка на учет и направление для зачисления детей в образовательные организации, реализующие образовательную программу дошкольного образования» среднее фактическое значение показателя «Временные затраты на ожидание в очереди для подачи документов» составило 30,0 и 48,8 минут, соответственно, т.е. требование указа №601 также не выполнено.

Максимальное время ожидания в очереди для подачи документов по наиболее востребованным услугам составило 60 и 120 минут, соответственно.

Максимальное время ожидания (360 минут) отмечено при получении заявителями услуги «Заключение договоров бесплатной передачи в собственность граждан занимаемого ими жилого помещения в муниципальном жилищном фонде».

***8.3. Временные затраты на ожидание в очереди для получения результата услуги***

Временные затраты на ожидание в очереди для получения результата услуги составляют 26,9 минуты, что превышает нормативно установленное значение (15 минут) (табл. 12). Максимальное время ожидания в очереди для получения результата услуги (120 минут) отмечено при обращении за получением результата услуги «Предоставление жилых помещений муниципального жилищного фонда по договорам социального найма». Кроме того, длительное время ожидания в очереди для получения результата услуги (60 минут) зафиксировано при оказании следующих услуг:

1) заключение договоров бесплатной передачи в собственность граждан занимаемого ими жилого помещения в муниципальном жилищном фонде;

2) предоставление земельных участков в безвозмездное пользование;

3) выдача копий архивных документов, подтверждающих право на владение землей.

По наиболее востребованным услугам максимальное время ожидания в очереди для получения результата услуги составило также 60 минут.

Таблица 12 ‑ Временные затраты на ожидание в очереди на получение результата услуги, (мин.)

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Время, затраченное на ожидание в очереди для получения результата услуги** | **(5)** | **(17)** | **Всего по муниципальному району** |
| минимальное значение | 0,0 | 0,0 | **0,0** |
| среднее значение | 45,0 | 25,8 | **26,9** |
| модальное значение | 60,0 | 0,0 | **0,0** |
| максимальное значение | 60,0 | 60,0 | **120,0** |

**9. Уровень финансовых издержек заявителей при получении муниципальных услуг**

По результатам опроса отмечено, что заявители в среднем потратили 2112,0 рублей в целом по всем муниципальным услугам Новосибирского района, которые попали в мониторинг. Однако чаще всего (модальное значение), заявителям услуги были предоставлены бесплатно (табл. 13).

Таблица 13 ‑ Официальные расходы заявителей на получение муниципальных услуг, (руб.)

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Сумма официальных расходов на получение данной услуги** | **(5)** | **(17)** | **Всего по муниципальному району** |
| минимальное значение | 0,0 | 0,0 | **0,0** |
| среднее значение | 0,0 | 0,0 | **2112,0** |
| модальное значение | 0,0 | 0,0 | **0,0** |
| максимальное значение | 0,0 | 0,0 | **30000,0** |

Максимальное значение данного показателя достигало 30 000 руб. по услуге «Выдача разрешений на строительство индивидуальных жилых домов».

Официальных расходов при получении наиболее востребованных муниципальных услуг заявители не несли.

**10. Уровень востребованности услуг посредников при получении государственных и муниципальных услуг**

8,0% заявителей отметили, что пользовались услугами посредников. Факт привлечения посредников зафиксирован при получении следующих услуг:

1) предоставление земельных участков в собственность бесплатно;

2) предоставление работникам муниципальной бюджетной сферы социальных выплат на приобретение или строительство жилья.

В качестве причин привлечения посредников заявители указали следующие:

1) экономия времени;

2) сложность получения отдельных документов;

3) обеспечение более качественного и оперативного оформления документов.

При получении наиболее востребованных услуг заявители услугами посредников не пользовались.

Финансовые затраты на услуги посредников представлены в таблице 14.

Таблица 14 **–** Финансовые затраты заявителей на услуги посредников, (руб.)

|  |  |
| --- | --- |
| **Затраты на услуги посредников** | **Всего по муниципальному району** |
| минимальное значение | **7000,0** |
| среднее значение | **23500,0** |
| модальное значение | **7000,0** |
| максимальное значение | **40000,0** |

**11. Уровень коррупциогенности муниципальных услуг**

В ходе проведения мониторинга фактов мотивирования чиновников не выявлено.

**12. Трудности при получении муниципальных услуг**

16,0% респондентов отметили, что у них возникали проблемы при получении услуг. При этом трудности возникали у заявителей при получении следующих услуг:

1) заключение договоров бесплатной передачи в собственность граждан занимаемого ими жилого помещения в муниципальном жилищном фонде (100% обратившихся);

2) предоставление в собственность граждан земельных участков для ведения садоводства, огородничества и дачного хозяйства (100%);

3) предоставление земельных участков в безвозмездное пользование (100%);

4) прием заявлений, постановка на учет и направление для зачисления детей в образовательные организации, реализующие образовательную программу дошкольного образования (25%).

В качестве основных затруднений при получении услуг заявители отметили следующие трудности (табл. 15):

Таблица 15 ‑ Основные затруднения при получении услуг, (%)

| **Основные затруднения при получении услуг** | **Доля указавших** |
| --- | --- |
| Хождение по многим кабинетам, учреждениям | **75,0** |
| Неудобный режим работы органа власти. | **50,0** |
| Требование избыточных документов, сведений |
| Низкая культура сотрудников органа власти. |
| Необоснованный отказ в приеме документов, в предоставлении услуги | **25,0** |
| Ошибки в конечном результате предоставления услуги |
| Сложность заполнения официальных форм (бланков) |
| Большие очереди |
| Недостаточный профессиональный уровень сотрудников органа власти |
| Вымогательство при оформлении документов |
| Отсутствие возможности получить консультацию или справочную информацию в органе власти |
| Избирательное отношение к заявителям («одни заявители важнее других») |
| Другое |
| *В итоге участок есть только на бумаге, по факту его не нашли[[64]](#footnote-64)* |

**13. Наибольшее значение при получении услуг в будущем**

Заявители указали, что при получении услуг в будущем наибольшее значение для них будут иметь следующие параметры (табл. 16):

Таблица 16 – Параметры, имеющие значение при получении услуги, (%)

|  |  |
| --- | --- |
| **Параметр, имеющий значение при получении услуги** | **Важность, %** |
| Сокращение срока предоставления услуги | **80,0** |
| Сокращение времени ожидания в очереди (отсутствие очередей) | **76,0** |
| Улучшение условий ведения приема посетителей | **68,0** |
| Вежливость и профессионализм сотрудников органа власти | **68,0** |
| Удобство графика работы органа власти | **68,0** |
| Сокращение числа требуемых документов | **64,0** |
| Сокращение количества обращений в орган власти и иные учреждения | **60,0** |
| Улучшение территориальной доступности органа власти | **60,0** |
| Получение информации о стадии рассмотрения обращения | **60,0** |
| Доступность информации о порядке предоставления услуги, необходимых форм | **60,0** |
| Упрощение заполнения запросов, официальных бланков | **56,0** |
| Уменьшение стоимости услуги | **40,0** |

ПРИЛОЖЕНИЕ R  
РЕЗУЛЬТАТЫ ВНЕШНЕГО МОНИТОРИНГА КАЧЕСТВА И ДОСТУПНОСТИ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ МУНИЦИПАЛЬНЫХ УСЛУГ В ОРДЫНСКОМ РАЙОНЕ

|  |  |
| --- | --- |
| **Общее количество опрошенных** | 26 |

В соответствии с Описанием объекта закупки в период с 16.10.2015 по 16.11.2015 был проведен внешний мониторинг качества и доступности предоставления муниципальных услуг на базе органов местного самоуправления муниципальных образований Новосибирской области.

Исследование информации проводилось методом телефонного опроса получателей муниципальных услуг.

Муниципальные услуги, которые попали в мониторинг в ходе опроса получателей услуг Ордынского района, представлены в таблице 1.

Таблица 1 – Муниципальные услуги, попавшие в мониторинг

| **Наименование услуги** | **Кол-во респондентов** | **Доля в общем кол-ве, %** |
| --- | --- | --- |
| Предоставление разрешения на условно разрешенный вид использования земельного участка или объекта капитального строительства | 2,0 | 7,7 |
| Выдача разрешений на проведение земляных работ | 2,0 | 7,7 |
| Принятие на учет граждан в качестве нуждающихся в жилых помещениях | 1,0 | 3,8 |
| Предоставление информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению | 2,0 | 7,7 |
| Предоставление в собственность граждан земельных участков для ведения садоводства, огородничества и дачного хозяйства | 1,0 | 3,8 |
| Предоставление земельных участков в собственность бесплатно | 3,0 | 11,5 |
| Предоставление в собственность имущества муниципальной казны | 1,0 | 3,8 |
| Прием заявлений, постановка на учет и направление для зачисления детей в образовательные организации, реализующие образовательную программу дошкольного образования | 1,0 | 3,8 |
| Предоставление информации об организации общедоступного и бесплатного дошкольного, начального общего, основного общего, среднего общего образования, а также дополнительного образования детей в образовательных организациях | 1,0 | 3,8 |
| Различные меры социальной поддержки[[65]](#footnote-65) | 11,0 | 42,3 |
| Предоставление субсидий на содержание и ремонт общего имущества в многоквартирном доме | 1,0 | 3,8 |
| **Итоговое значение показателя** | **26** | **100,0** |

По согласованию с Заказчиком анализ проведен в разрезе показателей в целом по муниципальному району, а также в разрезе услуг, по которым проведен опрос 3-х и более респондентов.

Наиболее востребованными услугами в период проведения мониторинга стала муниципальная услуга «Предоставление земельных участков в собственность бесплатно» (11,5% опрошенных респондентов), а также предоставление различных мер социальной поддержки (42,3%).

84,6% респондентов получили положительное решение по результатам рассмотрения обращения за муниципальной услугой, 15,4% - отказ.

**1. Оценка доступности услуг**

Среднее значение уровня доступности по муниципальным услугам составило 4,18 балла по пятибалльной шкале. Это ниже, чем значение аналогичного показателя, зафиксированного в ходе мониторинга в 2014 году (4,77 балла) (табл. 2).

Таблица 2 – Уровень доступности муниципальных услуг

| **Подкритерий доступности услуг** | **(7)** | **Среднее значение по муниципальному району** |
| --- | --- | --- |
| Доступность информации о порядке предоставления услуги | 4,67 | **4,04** |
| Полнота и понятность предоставленной информации | 4,67 | **4,19** |
| Удобство графика работы | 4,67 | **4,19** |
| Получение информации о стадии рассмотрения обращения | 4,33 | **4,31** |
| **Среднее значение** | **4,58** | **4,18** |

Здесь и далее применяется кодификация услуг, в соответствии с общим перечнем услуг, попавших в мониторинг:

*(7) Предоставление земельных участков в собственность бесплатно*

В отношении наиболее востребованной услуги «Предоставление земельных участков в собственность бесплатно» среднее значение уровня доступности составило 4,58 балла.

**2. Оценка уровня качества услуг**

Среднее значение уровня качества по муниципальным услугам составило 4,15 балла. Это ниже, чем значение аналогичного показателя, зафиксированного в ходе мониторинга в 2014 году (4,96 балла) (табл. 3).

Таблица 3 – Уровень качества муниципальных услуг

| **Подкритерий качества услуг** | **(7)** | **Среднее значение по муниципальному району** |
| --- | --- | --- |
| Вежливость сотрудников, предоставляющих услугу | 4,33 | **4,58** |
| Комфортность оказания услуги | 3,67 | **3,77** |
| Профессионализм сотрудников (точность и правильность заполнения документов сотрудниками) | 4,33 | **4,23** |
| **Среднее значение** | **4,11** | **4,19** |

В отношении наиболее востребованной услуги «Предоставление земельных участков в собственность бесплатно» среднее значение уровня доступности составило 4,11 балла.

**3. Уровень удовлетворенности заявителей  
качеством предоставления муниципальных услуг**

Уровень удовлетворенности заявителей качеством предоставления муниципальных услуг был рассчитан как доля респондентов, оценивающих качество предоставления муниципальных услуг как «очень хорошо» и «скорее хорошо» от общего количества опрошенных[[66]](#footnote-66). Уровень удовлетворенности заявителей качеством предоставления муниципальных услуг в Ордынском районе составил 76,9%.

Ниже в таблице 4 представлен уровень удовлетворенности заявителей качеством предоставления муниципальных услуг в Ордынском районе.

Таблица 4 – Уровень удовлетворенности заявителей качеством предоставления муниципальных услуг, (%)

|  |  |
| --- | --- |
| **Доля выбравших каждый вариант ответа на вопрос: «Как Вы оцениваете качество предоставления данной услуги?»** | **Всего по муниципальному району** |
| очень хорошо | 23,08 |
| скорее хорошо | 53,85 |
| скорее плохо | 23,08 |
| очень плохо | - |
| затрудняюсь ответить | - |

На вопрос «Устраивают ли вас условия ведения приема посетителей в органах власти?» однозначно утвердительно ответили 65,4% заявителей. Это меньше чем в 2014 году (93,3% опрошенных). Еще 23,1% респондентов указали, что условия приема их скорее устраивают, 3,8% - скорее не устраивают. 7,7% заявителей указали, что их не устраивают условия приема.

**4. Динамика уровня качества и доступности муниципальных услуг**

И уровень качества, и уровень доступности муниципальных услуг в Ордынском районе снизился по сравнению с результатами 2014 года (табл. 5).

Таблица 5 **–** Динамика уровня качества и доступности услуг, (баллы)

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  | **2014 год** | **2015 год** | **Динамика** |
| **Уровень качества** | 4,96 | 4,19 | **-0,73** |
| **Уровень доступности** | 4,77 | 4,18 | **-0,59** |

Большая часть респондентов, получавших соответствующую услугу ранее (38,46%), считают, что качество предоставления услуг осталось без изменений, 11,54% респондентов полагает, что качество ее предоставления улучшилось, 3,85% - скорее улучшилось. 3,85% респондентов указали, что качество предоставления услуг скорее ухудшилось, 3,85% опрошенных затруднились ответить (табл. 6).

Таблица 6 **–** Мнение респондентов об улучшении качества предоставления муниципальных услуг, (%)

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Доля выбравших каждый вариант ответа на вопрос: «Если у вас был опыт получения данной услуги ранее, улучшилось ли качество ее предоставления?»** | **(7)** | **Всего** |
| Улучшилось | **33,3** | **11,5** |
| Скорее улучшилось | **-** | **3,8** |
| Осталось без изменений | **33,3** | **38,5** |
| Скорее ухудшилось | **-** | **3,8** |
| Ухудшилось | **-** | **-** |
| Не получал данную услугу ранее | **33,3** | **38,5** |
| Затрудняюсь ответить | **-** | **3,8** |

**5. Количество обращений заявителя в орган местного самоуправления за получением одной муниципальной услуги**

Информация о количестве обращений заявителя в орган местного самоуправления за получением одной муниципальной услуги представлена в таблице 7. В среднем за получением одной услуги респондентам приходилось обращаться в орган местного самоуправления 2,3 раза. Максимальное количество обращений (10) зафиксировано по услуге «Выдача разрешений на проведение земляных работ».

Таблица 7 **–** Количество обращений заявителя в орган местного самоуправления за получением одной муниципальной услуги, (раз)

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Количество обращений в орган власти за получением услуги** | **(7)** | **Всего по муниципальному району** |
| минимальное значение | 2,0 | **1,0** |
| среднее значение | 2,7 | **2,3** |
| модальное значение[[67]](#footnote-67) | 2,0 | **2,0** |
| максимальное значение | 4,0 | **10,0** |

**6.  Количество обращений заявителя в различные инстанции и учреждения для получения одной муниципальной услуги**

Среднее фактическое количество обращений заявителей в различные инстанции и учреждения для получения муниципальной услуги, выявленное в ходе мониторинга, составило 2,0 (2 инстанции) (табл. 8).

Максимальное количество инстанций (10) указали заявители, обращавшиеся за получением различных мер социальной поддержки. Для получения земельных участков в собственность бесплатно заявителем пришлось обращаться (максимально) в 5 инстанций.

Таблица 8 –- Количество обращений в различные инстанции и учреждения для получения данной государственной (муниципальной) услуги, (раз)

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Количество обращений в различные инстанции и учреждения** | **(7)** | **Всего по муниципальному району** |
| минимальное значение | 1,0 | **0,0** |
| среднее значение | 2,7 | **2,0** |
| модальное значение | 1,0 | **0,0** |
| максимальное значение | 5,0 | **10,0** |

**7. Количество документов, предоставляемых заявителем в орган местного самоуправления для получения одной муниципальной услуги**

В ходе мониторинга оценивалось, какое количество документов необходимо было предоставить заявителям, чтобы получить интересующую услугу.

Информация о количестве документов, предоставляемых заявителем для получения одной муниципальной услуги, представлена в таблице 9.

Таблица 9 – Количество документов, предоставляемых заявителем в орган местного самоуправления для получения одной муниципальной услуги, (шт.)

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Количество документов** | **7** | **Всего по муниципальному району** |
| минимальное значение | 0,0 | **0,0** |
| среднее значение | 2,7 | **3,2** |
| модальное значение | 0,0 | **1,0** |
| максимальное значение | 5,0 | **8,0** |

Наибольшая группа респондентов отметила, что в рамках получения услуг на базе органа местного самоуправления им необходимо было предоставить 1 документ. Среднее значение в целом по муниципальному району составило - 3,2 документа.

Максимальное количество документов зафиксировано при получении услуги «Принятие на учет граждан в качестве нуждающихся в жилых помещениях» (8 документов), а также при обращении за получением различных мер социальной поддержки (7 документов).

**8. Уровень временных издержек заявителей**

***8.1. Временные затраты (в целом) на предоставление услуг***

В среднем срок предоставления муниципальных услуг в Ордынском районе составляет 140,2 дня, для получения земельных участков в собственность бесплатно – 1096,0 дней (табл. 10).

Таблица 10 – Срок предоставления услуги (в целом), (дней)

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Временные затраты (в целом) на предоставление услуг** | **(7)** | **Всего по муниципальному району** |
| минимальное значение | 2,0 | **1,0** |
| среднее значение | 1096,0 | **140,2** |
| модальное значение | 2,0 | **1,0** |
| максимальное значение | 3255,0 | **3255,0** |

69,23% респондентов отметили, что их устраивает срок предоставления услуги, скорее устраивает – 11,54% опрошенных. 7,69% заявителей указали, что срок предоставления услуги их скорее не устраивает, также 7,69% - не устраивает. Затруднились с ответом – 3,85% опрошенных.

***8.2. Временные затраты на ожидание в очереди на подачу документов***

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» по Ордынскому району составило 38,1 минуты, т.е. требование Указа №601 не выполнено (табл. 11).

Таблица 11 ‑ Временные затраты на ожидание в очереди на подачу документов, (мин.)

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Время, затраченное на ожидание в очереди для подачи документов** | **(7)** | **Всего по муниципальному району** |
| минимальное значение | 20,0 | **0,0** |
| среднее значение | 33,3 | **38,1** |
| модальное значение | 20,0 | **0,0** |
| максимальное значение | 60,0 | **300,0** |

В то же время, чаще всего заявителям не приходится ждать в очереди вообще (модальное значение времени ожидания 0 минут).

По наиболее востребованной услуге «Предоставление земельных участков в собственность бесплатно» среднее фактическое значение показателя «Временные затраты на ожидание в очереди для подачи документов» составило 33,3 минуты, т.е. требование указа №601 также не выполнено.

Максимальное время ожидания (300 минут) отмечено при получении заявителями различных мер социальной поддержки. Кроме того, длительное время ожидания указывали респонденты, получавшие услуги:

1) предоставление в собственность имущества муниципальной казны (180 минут);

2) принятие на учет граждан в качестве нуждающихся в жилых помещениях (90 минут);

По наиболее востребованной услуге - предоставление земельных участков в собственность бесплатно – максимальное время ожидания в очереди для подачи документов составило 90 минут.

***8.3. Временные затраты на ожидание в очереди для получения результата услуги***

Временные затраты на ожидание в очереди для получения результата услуги составляют 21,7 минуты, что превышает нормативно установленное значение (15 минут) (табл. 12). Максимальное время ожидания в очереди для получения результата услуги (300 минут) отмечено при обращении за получением различных мер социальной поддержки. Кроме того, длительное время ожидания зафиксировано при оказании услуги «Предоставление в собственность имущества муниципальной казны (150 минут).

По наиболее востребованной услуге - предоставление земельных участков в собственность бесплатно – максимальное время ожидания в очереди для получения результата услуги составило 60 минут.

Таблица 12 ‑ Временные затраты на ожидание в очереди на получение результата услуги, (мин.)

| **Время, затраченное на ожидание в очереди для получения результата услуги** | **(7)** | **Всего по муниципальному району** |
| --- | --- | --- |
| минимальное значение | 0,0 | **0,0** |
| среднее значение | 23,3 | **21,7** |
| модальное значение | 0,0 | **0,0** |
| максимальное значение | 60,0 | **300,0** |

**9. Уровень финансовых издержек заявителей при получении муниципальных услуг**

По результатам опроса отмечено, что заявители в среднем потратили 1 030,0 рублей в целом по всем муниципальным услугам Ордынского района, которые попали в мониторинг. Однако чаще всего (модальное значение), заявителям услуги были предоставлены бесплатно (табл. 13).

Таблица 13 ‑ Официальные расходы заявителей на получение муниципальных услуг, (руб.)

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Сумма официальных расходов на получение данной услуги** | **(7)** | **Всего по муниципальному району** |
| минимальное значение | 0,0 | **0,0** |
| среднее значение | 7666,3 | **1030,0** |
| модальное значение | 0,0 | **0,0** |
| максимальное значение | 22000,0 | **22000,0** |

Максимальное значение данного показателя достигало 22 000 руб. по наиболее востребованной услуге «Предоставление земельных участков в собственность бесплатно». В среднем же заявители тратили 7666,3 рубля для получения данной услуги.

**10. Уровень востребованности услуг посредников при получении государственных и муниципальных услуг**

23,08% заявителей отметили, что пользовались услугами посредников. Факт привлечения посредников зафиксирован при получении различных мер социальной поддержки.

В качестве причин привлечения посредников заявители указали следующие:

1) экономия времени;

2) посредник был предложен как условие получения результата;

3) необходимость получения справки о составе семьи в поселковом сельсовете;

4) необходимость получения справки в другом месте.

В ходе опроса респонденты отметили, что услуги посредников были бесплатными.

**11. Уровень коррупциогенности муниципальных услуг**

В ходе проведения мониторинга фактов мотивирования чиновников не выявлено.

**12. Трудности при получении муниципальных услуг**

11,54% респондентов отметили, что у них возникали проблемы при получении услуг. При этом трудности возникали у заявителей при получении следующих услуг:

1) принятие на учет граждан в качестве нуждающихся в жилых помещениях (100%);

2) предоставление земельных участков в собственность бесплатно (33%);

3) предоставление в собственность имущества муниципальной казны (100%).

В качестве основных затруднений при получении услуг заявители отметили следующие трудности (по 100%) (табл.14):

Таблица 14 ‑ Основные затруднения при получении услуг, (%)

|  |  |
| --- | --- |
| **Основные затруднения при получении услуг** | **Доля указавших** |
| Хождение по многим кабинетам, учреждениям | **100,0** |
| Отсутствие наглядной информации о порядке получения услуг (на стендах, на официальном сайте органа власти и т.д.) | **100,0** |
| Отсутствие возможности получить консультацию или справочную информацию в органе власти | **100,0** |

**13. Наибольшее значение при получении услуг в будущем**

Заявители указали, что при получении услуг в будущем наибольшее значение для них будут иметь следующие параметры (табл. 15):

Таблица 15 – Параметры, имеющие значение при получении услуги, (%)

| **Параметр, имеющий значение при получении услуги** | **Важность, %** |
| --- | --- |
| Улучшение территориальной доступности органа власти | **73,1** |
| Получение информации о стадии рассмотрения обращения |
| Сокращение количества обращений в орган власти и иные учреждения | **69,2** |
| Доступность информации о порядке предоставления услуги, необходимых форм |
| Вежливость и профессионализм сотрудников органа власти | **65,4** |
| Сокращение срока предоставления услуги |
| Удобство графика работы органа власти | **57,7** |
| Сокращение времени ожидания в очереди (отсутствие очередей) |
| Сокращение числа требуемых документов | **53,8** |
| Улучшение условий ведения приема посетителей | **50,0** |
| Упрощение заполнения запросов, официальных бланков |
| Уменьшение стоимости услуги | **42,3** |
| Другое | **23,1** |
| *не знаю* | **7,7** |
| *все устраивает* |
| *важно, чтобы сотрудники помогали всё делать, чтобы были хорошие специалисты* | **3,8** |
| *качество услуги* |

ПРИЛОЖЕНИЕ S  
РЕЗУЛЬТАТЫ ВНЕШНЕГО МОНИТОРИНГА КАЧЕСТВА И ДОСТУПНОСТИ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ МУНИЦИПАЛЬНЫХ УСЛУГ В СЕВЕРНОМ РАЙОНЕ

|  |  |
| --- | --- |
| **Общее количество опрошенных** | 25 |

Внешний мониторинг качества и доступности предоставления муниципальных услуг на базе органов местного самоуправления муниципальных образований Новосибирской области был проведен с 19.10.2015 по 17.12.2015. Исследование проводилось методом телефонного опроса получателей муниципальных услуг.

Муниципальные услуги, которые попали в мониторинг в ходе опроса получателей услуг Северного района, представлены в таблице 1.

Таблица 1 – Муниципальные услуги, попавшие в мониторинг

| **Наименование услуги** | **Кол-во респондентов** | **Доля в общем кол-ве, %** |
| --- | --- | --- |
| Выдача разрешений на строительство индивидуальных жилых домов | 1 | 4 |
| Принятие на учет граждан в качестве нуждающихся в жилых помещениях | 1 | 4 |
| Предоставление информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению | 2 | 8 |
| Предоставление земельных участков для ведения садоводства, огородничества или дачного хозяйства | 1 | 4 |
| Предоставление земельных участков в собственность бесплатно | 1 | 4 |
| Выдача сведений из реестра муниципального имущества | 1 | 4 |
| Прием заявлений, постановка на учет и направление для зачис­ления детей в образовательные организации, реализующие образовательную программу дошкольного образования | 1 | 4 |
| Признание граждан малоимущими в целях принятия на учет в качестве нуждающихся в жилых помещениях | 2 | 8 |
| Различные меры социальной поддержки[[68]](#footnote-68) | 14 | 56 |
| Выдача, продление срока действия, переоформление разрешений на право организации розничного рынка | 1 | 4 |
| **Итоговое значение показателя** | **25** | **100,0** |

По согласованию с Заказчиком анализ проведен в разрезе показателей в целом по муниципальному району. Анализ в разрезе услуг не проводился, поскольку не выявлено ни одной конкретной услуги, по которой в опрос попало три и более респондентов.

96% респондентов получили положительное решение по результатам рассмотрения обращения за муниципальной услугой, 4% - отказ.

**1. Оценка доступности услуг**

Среднее значение уровня доступности по муниципальным услугам составило 4,43 балла по пятибалльной шкале, что можно оценить как «хорошо» (табл. 2).

Таблица 2 – Уровень доступности муниципальных услуг

| **Подкритерий доступности услуг** | **Среднее значение** |
| --- | --- |
| Доступность информации о порядке предоставления услуги | **4,54** |
| Полнота и понятность предоставленной информации | **4,46** |
| Удобство графика работы | **4,38** |
| Получение информации о стадии рассмотрения обращения | **4,35** |
| **Среднее значение** | **4,43** |

**2. Оценка уровня качества услуг**

Среднее значение уровня качества по муниципальным услугам составило 4,53, что можно оценить как «хорошо» (табл. 3).

Таблица 3 – Уровень качества муниципальных услуг

| **Подкритерий качества услуг** | **Среднее значение** |
| --- | --- |
| Вежливость сотрудников, предоставляющих услугу | **4,54** |
| Комфортность оказания услуги | **4,38** |
| Качество оказания услуги (точность и правильность заполнения документов сотрудниками) | **4,65** |
| **Среднее значение** | **4,53** |

**3. Уровень удовлетворенности заявителей  
качеством предоставления муниципальных услуг**

Уровень удовлетворенности заявителей качеством предоставления муниципальных услуг был рассчитан как доля респондентов, оценивающих качество предоставления муниципальных услуг как «очень хорошо» и «скорее хорошо» от общего количества опрошенных[[69]](#footnote-69). Уровень удовлетворенности заявителей качеством предоставления муниципальных услуг в Северном районе составил 100%.

Ниже в таблице 4 представлен уровень удовлетворенности заявителей качеством предоставления муниципальных услуг в Северном районе.

Таблица 4 – Уровень удовлетворенности заявителей качеством предоставления муниципальных услуг, (%)

|  |  |
| --- | --- |
| **Доля выбравших каждый вариант ответа на вопрос: «Как Вы оцениваете качество предоставления данной услуги?»** | **Всего по муниципальному району** |
| очень хорошо | 36,0 |
| скорее хорошо | 64,0 |
| скорее плохо | - |
| очень плохо | - |
| затрудняюсь ответить | - |

На вопрос «Устраивают ли вас условия ведения приема посетителей в органах власти?» однозначно утвердительно ответили 60% заявителей. Это меньше чем в 2014 году (100% опрошенных). Еще 40% респондентов указали, что условия приема их скорее устраивают. Недовольных условиями приема нет.

**4. Динамика уровня качества и доступности муниципальных услуг**

И уровень качества, и уровень доступности муниципальных услуг в Северном районе снизился по сравнению с результатами 2014 года (табл. 5).

Таблица 5 **–** Динамика уровня качества и доступности услуг, (баллы)

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  | **2014 год** | **2015 год** | **Динамика** |
| **Уровень качества** | 5,00 | 4,53 | **-0,47** |
| **Уровень доступности** | 5,00 | 4,43 | **-0,57** |

Большая часть респондентов, получавших соответствующую услугу ранее, полагает, что качество ее предоставления улучшилось (28%) или скорее улучшилось (20%). Никто не отметил ухудшение качества услуг (табл. 6.)

Таблица 6 **-** Мнение респондентов об улучшении качества предоставления муниципальных услуг, (%)

|  |  |
| --- | --- |
| **Доля выбравших каждый вариант ответа на вопрос: «Если у вас был опыт получения данной услуги ранее, улучшилось ли качество ее предоставления?»** | **Всего** |
| Улучшилось | **28,0** |
| Скорее улучшилось | **20,0** |
| Осталось без изменений | **24,0** |
| Скорее ухудшилось | **4,0** |
| Ухудшилось | **0,0** |
| Не получал данную услугу ранее | **24,0** |
| Затрудняюсь ответить | **-** |

**5. Количество обращений заявителя в орган местного самоуправления за получением одной муниципальной услуги**

В среднем за получением одной услуги респондентам приходилось обращаться в орган местного самоуправления 1,3 раза (табл.7). Чаще всего (модальное значение) – не более 1 раза, максимальное количество обращений (3 раз) отметил респондент по услуге «Признание граждан малоимущими в целях принятия на учет в качестве нуждающихся в жилых помещениях».

Таблица 7 **–** Количество обращений заявителя в орган местного самоуправления за получением одной муниципальной услуги, (раз)

| **Количество обращений в орган власти за получением услуги** | **Всего по муниципальному району** |
| --- | --- |
| минимальное значение | **1,0** |
| среднее значение | **1,3** |
| модальное значение[[70]](#footnote-70) | **1,0** |
| максимальное значение | **3,0** |

**6.  Количество обращений заявителя в различные инстанции и учреждения для получения одной муниципальной услуги**

Среднее фактическое количество обращений заявителей в различные инстанции и учреждения для получения муниципальной услуги, выявленное в ходе мониторинга, составило 1 (одно учреждение) (табл.8).

Максимальное количество инстанций (7) указал заявитель, обращавшийся за одной из мер соцподдержки.

Таблица 8 – Количество обращений в различные инстанции и учреждения для получения данной государственной (муниципальной) услуги, (раз)

|  |  |
| --- | --- |
| **Количество обращений в различные инстанции и учреждения** | **Всего по муниципальному району** |
| минимальное значение | **0,0** |
| среднее значение | **1,0** |
| модальное значение | **0,0** |
| максимальное значение | **7,0** |

**7. Количество документов, предоставляемых заявителем в орган местного самоуправления для получения одной муниципальной услуги**

В ходе мониторинга оценивалось, какое количество документов необходимо было предоставить заявителям, чтобы получить интересующую услугу (табл.9).

Таблица 9 – Количество документов, предоставляемых заявителем в орган местного самоуправления для получения одной муниципальной услуги, (шт.)

|  |  |
| --- | --- |
| **Количество документов** | **Всего по муниципальному району** |
| минимальное значение | **0,0** |
| среднее значение | **3,4** |
| модальное значение | **3,0** |
| максимальное значение | **15,0** |

Чаще всего респонденты указывали, что для получения услуги достаточно 3 документов. Максимальное количество документов отмечено при получении одной из мер социальной поддержки - 15 документов.

**8. Уровень временных издержек заявителей**

***8.1. Временные затраты (в целом) на предоставление услуг***

В среднем срок предоставления муниципальных услуг в Северном районе составляет 99,7 дня (табл. 10).

Таблица 10 – Срок предоставления услуги (в целом), (дней)

|  |  |
| --- | --- |
| **Временные затраты (в целом) на предоставление услуг** | **Всего по муниципальному району** |
| минимальное значение | **0,0** |
| среднее значение | **31,7** |
| модальное значение | **1,0** |
| максимальное значение | **365,0** |

Чаще всего получение услуги занимало 1 день.

72% респондентов отметили, что их устраивает срок предоставления услуги, скорее устраивает - 16 % опрошенных. 12% заявителей указали, что срок предоставления услуги их не устраивает.

***8.2. Временные затраты на ожидание в очереди на подачу документов***

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» по Северному району составило 40,6 минуты, т.е. требование указа №601 не выполнено (табл. 11).

Таблица 11 ‑ Временные затраты на ожидание в очереди на подачу документов, (мин.)

| **Время, затраченное на ожидание в очереди для подачи документов** | **Всего по муниципальному району** |
| --- | --- |
| минимальное значение | **0,0** |
| среднее значение | **40,6** |
| модальное значение | **0,0** |
| максимальное значение | **540,0** |

В то же время, чаще всего заявителям не приходится ждать в очереди вообще (модальное значение времени ожидания 0 минут).

Максимальное время ожидания (60 минут) отмечено по услуге «Выдача, продление срока действия, переоформление разрешений на право организации розничного рынка». Кроме того, длительное время ожидания указывали респонденты, получавшие услугу «Принятие на учет граждан в качестве нуждающихся в жилых помещениях» (240 минут), «Выдача сведений из реестра муниципального имущества» (90 минут), а также получавшие меры социальной поддержки (до 420 минут).

***8.3. Временные затраты на ожидание в очереди для получения результата услуги***

Временные затраты на ожидание в очереди для получения результата услуги составляют 10 минут, что не превышает нормативно установленные значения (табл. 12). Максимальное время ожидания в очереди для получения результата услуги (60 минут) отмечено респондентами, обращавшимися за получением услуг «Принятие на учет граждан в качестве нуждающихся в жилых помещениях» (60 минут), «Выдача сведений из реестра муниципального имущества» (60 минут, а также при обращении за мерами социальной поддержки.

Таблица 12 ‑ Временные затраты на ожидание в очереди на получение результата услуги, (мин.)

| **Время, затраченное на ожидание в очереди для получения результата услуги** | **Всего по муниципальному району** |
| --- | --- |
| минимальное значение | **0,0** |
| среднее значение | **10,0** |
| модальное значение | **0,0** |
| максимальное значение | **60,0** |

**9. Уровень финансовых издержек заявителей при получении муниципальных услуг**

По результатам опроса отмечено, что заявители в среднем потратили 1 003,8 руб. для получения муниципальных услуг, чаще всего (модальное значение), заявителям услуги были предоставлены бесплатно (табл. 13).

Таблица 13 ‑ Официальные расходы заявителей на получение муниципальных услуг, (руб.)

| **Сумма официальных расходов на получение данной услуги** | **Всего по муниципальному району** |
| --- | --- |
| минимальное значение | **0,0** |
| среднее значение | **510,0** |
| модальное значение | **0,0** |
| максимальное значение | **7 000,0** |

**10. Уровень востребованности услуг посредников при получении государственных и муниципальных услуг**

12% заявителей отметили, что пользовались услугами посредников. Факт привлечения посредников зафиксирован по муниципальным услугам «Предоставление земельных участков в собственность бесплатно», «Предоставление земельных участков для ведения садоводства, огородничества или дачного хозяйства», а также при обращении за мерами социальной поддержки.

В качестве основной причины привлечения посредников заявители указали, что «посредник был предложен как условие получения результата» (100%).

Финансовые затраты на услуги посредников представлены в таблице 14

Таблица 14 – Финансовые затраты заявителей на услуги посредников, (руб.)

| **Затраты на услуги посредников** | **Всего по муниципальному району** |
| --- | --- |
| минимальное значение | **0,0** |
| среднее значение | **966,7** |
| модальное значение | **0,0** |
| максимальное значение | **2 000,0** |

**11. Уровень коррупциогенности муниципальных услуг**

В ходе проведения мониторинга фактов мотивирования чиновников не выявлено.

**12. Трудности при получении муниципальных услуг**

8% респондентов указали, что у них возникали проблемы при получении услуг. В качестве основных причин затруднений респонденты назвали следующие:

| **Причина затруднений** | **Доля указавших, %** |
| --- | --- |
| Ошибки в конечном результате предоставления услуги. | 50,0 |
| Большие очереди. | 50,0 |
| Отсутствие в органе власти необходимой информации об услугах (формы заявлений, порядок предоставления, информации о действующих налогах и сборах и др.). | 50,0 |
| Недостаточный профессиональный уровень сотрудников органа власти. | 50,0 |
| Избирательное отношение к заявителям («одни заявители важнее других»). | 50,0 |

**13. Наибольшее значение при получении услуг в будущем**

Заявители указали, что при получении услуг в будущем наибольшее значение для них будут иметь следующие параметры:

| **Параметр, имеющий значение при получении услуги** | **Важность, %** |
| --- | --- |
| Вежливость и профессионализм сотрудников органа власти. | 68,0 |
| Получение информации о стадии рассмотрения обращения. |
| Улучшение условий ведения приема посетителей. | 64,0 |
| Сокращение срока предоставления услуги. | 56,0 |
| Доступность информации о порядке предоставления услуги, необходимых форм. |
| Улучшение территориальной доступности органа власти. |
| Сокращение времени ожидания в очереди (отсутствие очередей). | 52,0 |
| Сокращение количества обращений в орган власти и иные учреждения. |
| Удобство графика работы органа власти. |
| Уменьшение стоимости услуги. | 48,0 |
| Сокращение числа требуемых документов. | 44,0 |
| Упрощение заполнения запросов, официальных бланков. |
| Другое | 8 |
| *чтобы всё осталось на этом же уровне* | *4,0* |
| *ничего не важно* | *4,0* |

ПРИЛОЖЕНИЕ U  
РЕЗУЛЬТАТЫ ВНЕШНЕГО МОНИТОРИНГА КАЧЕСТВА И ДОСТУПНОСТИ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ МУНИЦИПАЛЬНЫХ УСЛУГ В СУЗУНСКОМ РАЙОНЕ

|  |  |
| --- | --- |
| **Общее количество опрошенных** | 26 |

Внешний мониторинг качества и доступности предоставления муниципальных услуг на базе органов местного самоуправления муниципальных образований Новосибирской области был проведен с 19.10.2015 по 17.12.2015. Исследование проводилось методом телефонного опроса получателей муниципальных услуг.

Муниципальные услуги, которые попали в мониторинг в ходе опроса получателей услуг Сузунского района, представлены в таблице 1.

Таблица 1 – Муниципальные услуги, попавшие в мониторинг

| **Наименование услуги** | **Кол-во респондентов** | **Доля в общем кол-ве, %** |
| --- | --- | --- |
| Выдача разрешений на строительство индивидуальных жилых домов | 1 | 3,85 |
| Предоставление земельных участков для ведения садоводства, огородничества или дачного хозяйства | 2 | 7,69 |
| Предоставление земельных участков в собственность бесплатно | 1 | 3,85 |
| Предоставление земельных участков в безвозмездное пользование | 1 | 3,85 |
| Предоставление информации об организации общедоступного и бесплатного дошкольного, начального общего, основного общего, среднего общего образования, а также дополнительного образования детей в образовательных организациях | 2 | 7,69 |
| Различные меры социальной поддержки[[71]](#footnote-71) | 13 | 50,00 |
| Назначение и предоставление бесплатного детского питания детям первого, второго года жизни | 1 | 3,85 |
| Проведение муниципальной экспертизы проекта освоения лесов, расположенных на землях, находящихся в муниципальной собственности | 1 | 3,85 |
| Предоставление информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению | 4 | 15,38 |

По согласованию с Заказчиком анализ проведен в разрезе показателей в целом по муниципальному району, а также по отдельным услугам, количество респондентов по которым составило больше 3 человек. По Сузунскому району такой анализ проведен в отношении услуги «Предоставление информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению».

92,3% респондентов получили положительное решение по результатам рассмотрения обращения за муниципальной услугой, 7,7% - отказ.

**1. Оценка доступности услуг**

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

Таблица 2 – Уровень доступности муниципальных услуг

| **Подкритерий доступности услуг** | **(5)** | **Среднее значение** |
| --- | --- | --- |
| Доступность информации о порядке предоставления услуги | 4,5 | **4,3** |
| Полнота и понятность предоставленной информации | 5,0 | **4,5** |
| Удобство графика работы | 4,3 | **4,6** |
| Получение информации о стадии рассмотрения обращения | 4,0 | **4,4** |
| **Среднее значение** | **4,4** | **4,4** |

Здесь и далее для кодировки используется сквозная нумерация муниципальных услуг в общем перечне:

(5) - *Предоставление информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению*

**2. Оценка уровня качества услуг**

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

Таблица 3 – Уровень качества муниципальных услуг

| **Подкритерий качества услуг** | **(5)** | **Среднее значение** |
| --- | --- | --- |
| Вежливость сотрудников, предоставляющих услугу | 4,5 | **4,4** |
| Комфортность оказания услуги | 4,3 | **4,2** |
| Качество оказания услуги (точность и правильность заполнения документов сотрудниками) | 4,5 | **4,3** |
| **Среднее значение** | **4,4** | **4,3** |

**3. Уровень удовлетворенности заявителей  
качеством предоставления муниципальных услуг**

Уровень удовлетворенности заявителей качеством предоставления муниципальных услуг был рассчитан как доля респондентов, оценивающих качество предоставления муниципальных услуг как «очень хорошо» и «скорее хорошо» от общего количества опрошенных[[72]](#footnote-72). Уровень удовлетворенности заявителей качеством предоставления муниципальных услуг в Сузунском районе составил 84,6%.

Ниже в таблице 4 представлен уровень удовлетворенности заявителей качеством предоставления муниципальных услуг в Сузунском районе.

Таблица 4 – Уровень удовлетворенности заявителей качеством предоставления муниципальных услуг, (%)

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Доля выбравших каждый вариант ответа на вопрос: «Как Вы оцениваете качество предоставления данной услуги?»** | **(5)** | **Всего по муниципальному району** |
| очень хорошо | 0,0 | **42,3** |
| скорее хорошо | 100,0 | **42,3** |
| скорее плохо |  | **7,7** |
| очень плохо |  | **3,8** |
| затрудняюсь ответить |  | **3,8** |

На вопрос «Устраивают ли вас условия ведения приема посетителей в органах власти?» однозначно утвердительно ответили 65,4% заявителей. Это меньше чем в 2014 году (81,6% опрошенных). Еще 23,1% респондентов указали, что условия приема их скорее устраивают (в 2014 году - 18,4%). Категорически недовольны условиями приема 3,8% респондентов, скорее недовольны – 7,7%.

**4. Динамика уровня качества и доступности муниципальных услуг**

И уровень качества, и уровень доступности муниципальных услуг в Сузунском районе снизился по сравнению с результатами 2014 года (табл. 5).

Таблица 5 **–** Динамика уровня качества и доступности услуг, (баллы)

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  | **2014 год** | **2015 год** | **Динамика** |
| **Уровень качества** | 4,87 | 4,3 | **-0,57** |
| **Уровень доступности** | 4,74 | 4,4 | **-0,34** |

Основная часть респондентов, получавших соответствующую услугу ранее, полагает, что качество ее предоставления улучшилось (50%), 3,8% отметили ухудшение качеств (табл. 6.).

Таблица 6 **–** Мнение респондентов об улучшении качества предоставления муниципальных услуг, (%)

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Доля выбравших каждый вариант ответа на вопрос: «Если у вас был опыт получения данной услуги ранее, улучшилось ли качество ее предоставления?»** | **(5)** | **Всего** |
| Улучшилось | 75,0 | 50,0 |
| Скорее улучшилось | - | - |
| Осталось без изменений | 25,0 | 11,5 |
| Скорее ухудшилось | - | - |
| Ухудшилось | - | 3,8 |
| Не получал данную услугу ранее | - | 34,6 |
| Затрудняюсь ответить | **-** | **-** |

**5. Количество обращений заявителя в орган местного самоуправления за получением одной муниципальной услуги**

В среднем за получением одной услуги респондентам приходилось обращаться в орган местного самоуправления 2,3 раза (табл. 7). Чаще всего (модальное значение) – не более 1 раза, максимальное количество обращений (10 раз) отметил респондент по услуге «Предоставление информации об организации общедоступного и бесплатного дошкольного, начального общего, основного общего, среднего общего образования, а также дополнительного образования детей в образовательных организациях».

Таблица 7 **–** Количество обращений заявителя в орган местного самоуправления за получением одной муниципальной услуги, (раз)

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Количество обращений в орган власти за получением услуги** | **(5)** | **Всего по муниципальному району** |
| минимальное значение | 1,0 | **1,0** |
| среднее значение | 1,3 | **2,3** |
| модальное значение[[73]](#footnote-73) | 1,0 | **1,0** |
| максимальное значение | 2,0 | **10,0** |

**6.  Количество обращений заявителя в различные инстанции и учреждения для получения одной муниципальной услуги**

Среднее фактическое количество обращений заявителей в различные инстанции и учреждения для получения муниципальной услуги, выявленное в ходе мониторинга, составило 1 (одно учреждение) (табл.8).

Таблица 8 – Количество обращений в различные инстанции и учреждения для получения данной государственной (муниципальной) услуги, (раз)

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Количество обращений в различные инстанции и учреждения** | **(5)** | **Всего по муниципальному району** |
| минимальное значение | 0,0 | **0,0** |
| среднее значение | 1,3 | **1,8** |
| модальное значение | 0,0 | **0,0** |
| максимальное значение | **4,0** | **5,0** |

Максимальное количество инстанций (5) указал заявитель, обращавшийся за одной из мер соцподдержки.

**7. Количество документов, предоставляемых заявителем в орган местного самоуправления для получения одной муниципальной услуги**

В ходе мониторинга оценивалось, какое количество документов необходимо было предоставить заявителям, чтобы получить интересующую услугу (табл.9).

Таблица 9 – Количество документов, предоставляемых заявителем в орган местного самоуправления для получения одной муниципальной услуги, (шт.)

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Количество документов** | **(5)** | **Всего по муниципальному району** |
| минимальное значение | 1,0 | **1,0** |
| среднее значение | 3,0 | **3,8** |
| модальное значение | 1,0 | **3,0** |
| максимальное значение | **6,0** | **10,0** |

Чаще всего респонденты указывали, что для получения услуги достаточно 3 документов. Максимальное количество документов отмечено респондентом при получении услуги «Предоставление информации об организации общедоступного и бесплатного дошкольного, начального общего, основного общего, среднего общего образования, а также дополнительного образования детей в образовательных организациях» - 10 документов.

**8. Уровень временных издержек заявителей**

***8.1. Временные затраты (в целом) на предоставление услуг***

В среднем срок предоставления муниципальных услуг в Сузунском районе составляет 32,1 дня (табл. 10).

Таблица 10 – Срок предоставления услуги (в целом), (дней)

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Временные затраты (в целом) на предоставление услуг** | **(5)** | **Всего по муниципальному району** |
| минимальное значение | 0,0 | **0,0** |
| среднее значение | 9,5 | **32,1** |
| модальное значение | 0,0 | **1,0** |
| максимальное значение | **30,0** | **180,0** |

Чаще всего получение услуги занимало 1 день.

65,4% респондентов отметили, что их устраивает срок предоставления услуги, «скорее устраивает» – 7,7 % опрошенных, 11,5% заявителей указали, что срок предоставления услуги их «скорее не устраивает», ещё 15,4% - что срок их «не устраивает категорически».

***8.2. Временные затраты на ожидание в очереди на подачу документов***

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» по Сузунскому району составило 36 минут, т.е. требование указа №601 не выполнено (табл. 11).

Таблица 11 ‑ Временные затраты на ожидание в очереди на подачу документов, (мин.)

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Время, затраченное на ожидание в очереди для подачи документов** | **(5)** | **Всего по муниципальному району** |
| минимальное значение | 0,0 | **0,0** |
| среднее значение | 52,5 | **36,0** |
| модальное значение | 0,0 | **0,0** |
| максимальное значение | **180,0** | **180,0** |

В то же время, чаще всего заявителям не приходится ждать в очереди вообще (модальное значение времени ожидания 0 минут).

Максимальное время ожидания (180 минут) отмечено по услуге «Предоставление информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению», а также при получении отдельных мер социальной поддержки.

***8.3. Временные затраты на ожидание в очереди для получения результата услуги***

Временные затраты на ожидание в очереди для получения результата услуги составляют 13,5 минут, что не превышает нормативно установленные значения (табл. 12). Максимальное время ожидания в очереди для получения результата услуги (90 минут) отмечено при обращении за мерами социальной поддержки.

Таблица 12 ‑ Временные затраты на ожидание в очереди на получение результата услуги, (мин.)

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Время, затраченное на ожидание в очереди для получения результата услуги** | **(5)** | **Всего по муниципальному району** |
| минимальное значение | 0,0 | **0,0** |
| среднее значение | 0,0 | **13,5** |
| модальное значение | 0,0 | **0,0** |
| максимальное значение | **0,0** | **90,0** |

Кроме того, длительное время ожидания указывали респонденты, обращавшиеся за получением земельных участков (30-40 минут).

**9. Уровень финансовых издержек заявителей при получении муниципальных услуг**

По результатам опроса отмечено, что заявители в среднем потратили 1 235,4руб. для получения муниципальных услуг, чаще всего (модальное значение), заявителям услуги были предоставлены бесплатно (табл. 13).

Таблица 13 ‑ Официальные расходы заявителей на получение муниципальных услуг, (руб.)

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Сумма официальных расходов на получение данной услуги** | **(5)** | **Всего по муниципальному району** |
| минимальное значение | 0,0 | **0,0** |
| среднее значение | 0,0 | **1 235,4** |
| модальное значение | 0,0 | **0,0** |
| максимальное значение | **0,0** | **12 000,0** |

Максимальные расходы (12 000 руб.) зафиксированы по муниципальной услуге «Получение разрешения на строительство индивидуального жилого дома», также высокие расходы (10 000 руб.) отмечены при получении услуги «Предоставление земельных участков для ведения садоводства, огородничества или дачного хозяйства»

**10. Уровень востребованности услуг посредников при получении государственных и муниципальных услуг**

19,2% заявителей отметили, что пользовались услугами посредников. Факт привлечения посредников зафиксирован по муниципальным услугам «Получение разрешения на строительство индивидуального жилого дома», «Предоставление земельных участков для ведения садоводства, огородничества или дачного хозяйства», «Предоставление информации об организации общедоступного и бесплатного дошкольного, начального общего, основного общего, среднего общего образования, а также дополнительного образования детей в образовательных организациях», «Предоставление информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению», а также при обращении за мерами социальной поддержки.

В качестве основной причины привлечения посредников заявители указали следующие:

|  |  |
| --- | --- |
| * для обеспечения более качественного и оперативного оформления документов. | 60,0 |
| * из-за сложности получения отдельных документов. | 40,0 |
| * посредник был предложен как условие получения результата. | 40,0 |
| * в целях экономии времени. | 20,0 |
| * из-за сложности прохождения всех процедур получения услуги. | 20,0 |

Финансовые затраты на услуги посредников представлены в табл. 14.

Таблица 14 – Финансовые затраты заявителей на услуги посредников, (руб.)

|  |  |
| --- | --- |
| **Затраты на услуги посредников** | **Всего по муниципальному району** |
| минимальное значение | **0,0** |
| среднее значение | **1 724,0** |
| модальное значение | **0,0** |
| максимальное значение | **6 000,0** |

Максимальное значение затрат на услуги посредников (6 000 руб.) отмечено по услуге «Предоставление земельных участков для ведения садоводства, огородничества или дачного хозяйства».

**11. Уровень коррупциогенности муниципальных услуг**

3,8% респондентов указали, что им приходилось для получения услуги выплачивать негласно сотрудникам органа власти денежное вознаграждение (оплата «в конверте») или делать подарки для получения нужных документов и прохождения процедур. На данный факт указал респондент, получавший услугу «Предоставление информации об организации общедоступного и бесплатного дошкольного, начального общего, основного общего, среднего общего образования, а также дополнительного образования детей в образовательных организациях». Сумма затрат составила 2 000 руб.

**12. Трудности при получении муниципальных услуг**

3,8% респондентов указали, что у них возникали проблемы при получении услуг. В качестве основных причин затруднений респонденты назвали следующие:

1. необоснованный отказ в приеме документов, в предоставлении услуги;
2. ошибки в конечном результате предоставления услуги;
3. хождение по многим кабинетам, учреждениям;
4. отсутствие в органе власти необходимой информации об услугах (формы заявлений, порядок предоставления, информации о действующих налогах и сборах и др.);
5. отсутствие наглядной информации о порядке получения услуг (на стендах, на официальном сайте органа власти и т.д.);
6. недостаточный профессиональный уровень сотрудников органа власти;
7. низкая культура сотрудников органа власти;
8. отсутствие возможности получить консультацию или справочную информацию в органе власти.

**13. Наибольшее значение при получении услуг в будущем**

Заявители указали, что при получении услуг в будущем наибольшее значение для них будут иметь следующие параметры:

|  |  |
| --- | --- |
| **Параметр, имеющий значение при получении услуги** | **Важность, %** |
| Сокращение времени ожидания в очереди (отсутствие очередей). | 80,8 |
| Сокращение срока предоставления услуги. | 76,9 |
| Получение информации о стадии рассмотрения обращения. |
| Сокращение числа требуемых документов. | 73,1 |
| Сокращение количества обращений в орган власти и иные учреждения. |
| Вежливость и профессионализм сотрудников органа власти. |
| Доступность информации о порядке предоставления услуги, необходимых форм. | 69,2 |
| Удобство графика работы органа власти. | 65,4 |
| Улучшение условий ведения приема посетителей. | 57,7 |
| Упрощение заполнения запросов, официальных бланков. |
| Улучшение территориальной доступности органа власти. |
| Уменьшение стоимости услуги. | 46,2 |
| Другое *(службы должны обмениваться информацией, а не требовать справки)* | 3,8 |

ПРИЛОЖЕНИЕ V  
РЕЗУЛЬТАТЫ ВНЕШНЕГО МОНИТОРИНГА КАЧЕСТВА И ДОСТУПНОСТИ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ МУНИЦИПАЛЬНЫХ УСЛУГ В ТАТАРСКОМ РАЙОНЕ

|  |  |
| --- | --- |
| **Общее количество опрошенных** | 25 |

Внешний мониторинг качества и доступности предоставления муниципальных услуг на базе органов местного самоуправления муниципальных образований Новосибирской области был проведен с 19.10.2015 по 17.12.2015. Исследование проводилось методом телефонного опроса получателей муниципальных услуг.

Муниципальные услуги, которые попали в мониторинг в ходе опроса получателей услуг Татарского района, представлены в таблице 1.

Таблица 1 – Муниципальные услуги, попавшие в мониторинг

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **№**  **п/п** | **Наименование услуги** | **Кол-во респондентов** | **Доля в общем кол-ве, %** |
|  | Выдача разрешений на проведение земляных работ | 1 | 4,0 |
|  | Заключение договоров бесплатной передачи в собственность граждан занимаемого ими жилого помещения в муниципальном жилищном фонде | 3 | 12,0 |
|  | Предоставление земельных участков для ведения садоводства, огородничества или дачного хозяйства | 1 | 4,0 |
|  | Предоставление земельных участков в безвозмездное пользование | 1 | 4,0 |
|  | Предоставление земельных участков в постоянное (бессрочное) пользование | 1 | 4,0 |
|  | Оформление и выдача микропроцессорной пластиковой карты «Социальная карта» | 1 | 4,0 |
|  | Различные меры социальной поддержки[[74]](#footnote-74) | 12 | 48,0 |
|  | Предоставление субсидий на содержание и ремонт общего имущества в многоквартирном доме | 1 | 4,0 |
|  | Предоставление информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению | 4 | 16,0 |
| **Итоговое значение показателя** | | **25** | **100,0%** |

По согласованию с Заказчиком анализ проведен в разрезе показателей в целом по муниципальному району, а также по отдельным услугам, количество респондентов по которым составило 3 и более человек. По Татарскому району такой анализ проведен в отношении услуг «Предоставление информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению» и «Заключение договоров бесплатной передачи в собственность граждан занимаемого ими жилого помещения в муниципальном жилищном фонде».

84% респондентов получили положительное решение по результатам рассмотрения обращения за муниципальной услугой, 16% - отказ.

**1. Оценка доступности услуг**

Среднее значение уровня доступности по муниципальным услугам составило 4,14 балла по пятибалльной шкале, что можно оценить как «хорошо» (табл. 2).

Таблица 2 – Уровень доступности муниципальных услуг

| **Подкритерий доступности услуг** | **(5)** | **(11)** | **Среднее значение** |
| --- | --- | --- | --- |
| Доступность информации о порядке предоставления услуги | 4,50 | **4,0** | **3,92** |
| Полнота и понятность предоставленной информации | 4,75 | **4,0** | **4,08** |
| Удобство графика работы | 4,75 | **4,3** | **4,40** |
| Получение информации о стадии рассмотрения обращения | 5,00 | **2,7** | **4,16** |
| **Среднее значение** | **4,75** | **3,75** | **4,14** |

Здесь и далее для кодировки используется сквозная нумерация муниципальных услуг в общем перечне:

(5) - *Предоставление информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению*

*(11) - Заключение договоров передачи гражданами приватизированных жилых помещений в муниципальную собственность*

**2. Оценка уровня качества услуг**

Среднее значение уровня качества по муниципальным услугам составило 4,32 балла, что можно оценить как «хорошо» (табл. 3).

Таблица 3 – Уровень качества муниципальных услуг

| **Подкритерий качества услуг** | **(5)** | **(11)** | **Среднее значение** |
| --- | --- | --- | --- |
| Вежливость сотрудников, предоставляющих услугу | 4,75 | 4,0 | **4,36** |
| Комфортность оказания услуги | 4,50 | 5,0 | **4,32** |
| Качество оказания услуги (точность и правильность заполнения документов сотрудниками) | 4,25 | 4,7 | **4,28** |
| **Среднее значение** | **4,50** | **4,56** | **4,32** |

**3. Уровень удовлетворенности заявителей  
качеством предоставления муниципальных услуг**

Уровень удовлетворенности заявителей качеством предоставления муниципальных услуг был рассчитан как доля респондентов, оценивающих качество предоставления муниципальных услуг как «очень хорошо» и «скорее хорошо» от общего количества опрошенных[[75]](#footnote-75). Уровень удовлетворенности заявителей качеством предоставления муниципальных услуг в Татарском районе составил 84%.

Ниже в таблице 4 представлен уровень удовлетворенности заявителей качеством предоставления муниципальных услуг в Татарском районе.

Таблица 4 – Уровень удовлетворенности заявителей качеством предоставления муниципальных услуг, (%)

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Доля выбравших каждый вариант ответа на вопрос: «Как Вы оцениваете качество предоставления данной услуги?»** | **(5)** | **(11)** | **Всего по муниципальному району** |
| очень хорошо | 25,0 | 33,3 | **32,0** |
| скорее хорошо | 75,0 | 33,3 | **52,0** |
| скорее плохо | - | - | **4,0** |
| очень плохо | - | 33,3 | **12,0** |
| затрудняюсь ответить | - | - | **-** |

На вопрос «Устраивают ли вас условия ведения приема посетителей в органах власти?» однозначно утвердительно ответили 60% заявителей. Это больше чем в 2014 году (46,9% опрошенных). Еще 28% респондентов указали, что условия приема их скорее устраивают (в 2014 году - 51%). Скорее недовольны условиями приема - 8% респондентов (в 2014 году недовольных не было).

**4. Динамика уровня качества и доступности муниципальных услуг**

И уровень качества, и уровень доступности муниципальных услуг в Татарском районе повысился по сравнению с результатами 2014 года (табл. 5)

Таблица 5 **–** Динамика уровня качества и доступности услуг, (баллы)

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  | **2014 год** | **2015 год** | **Динамика** |
| **Уровень качества** | 3,76 | 4,32 | + 0,56 |
| **Уровень доступности** | 3,90 | 4,14 | + 0,24 |

32% респондентов, получавших соответствующую услугу ранее, полагает, что качество ее предоставления улучшилось (или скорее улучшилось), ухудшение качества услуги не отмечено (табл.6).

Таблица 6 **–** Мнение респондентов об улучшении качества предоставления муниципальных услуг, (%)

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Доля выбравших каждый вариант ответа на вопрос: «Если у вас был опыт получения данной услуги ранее, улучшилось ли качество ее предоставления?»** | **(5)** | **(11)** | **Всего** |
| Улучшилось | 25,0 | - | **16,0** |
| Скорее улучшилось | 25,0 | - | **16,0** |
| Осталось без изменений | 25,0 | 33,3 | **24,0** |
| Скорее ухудшилось | - | - | **-** |
| Ухудшилось | - | - | **-** |
| Не получал данную услугу ранее | - | 66,7 | **40,0** |
| Затрудняюсь ответить | 25,0 |  | **4,0** |

**5. Количество обращений заявителя в орган местного самоуправления за получением одной муниципальной услуги**

В среднем за получением одной услуги респондентам приходилось обращаться в орган местного самоуправления 2,2 раза (табл. 7). Чаще всего (модальное значение) – не более 1 раза, максимальное количество обращений (6 раз) отметил респондент, обращавшийся за получением одной из мер социальной поддержки.

Таблица 7 **–** Количество обращений заявителя в орган местного самоуправления за получением одной муниципальной услуги, (раз)

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Количество обращений в орган власти за получением услуги** | **(5)** | **(11)** | **Всего по муниципальному району** |
| минимальное значение | 1,0 | 3,0 | **1,0** |
| среднее значение | 1,3 | 4,7 | **2,2** |
| модальное значение[[76]](#footnote-76) | 1,0 | 3,0 | **1,0** |
| максимальное значение | **2,0** | **6,0** | **6,0** |

**6.  Количество обращений заявителя в различные инстанции и учреждения для получения одной муниципальной услуги**

Среднее фактическое количество обращений заявителей в различные инстанции и учреждения для получения муниципальной услуги, выявленное в ходе мониторинга, составило 2,1 (одно учреждение) (табл.8).

Таблица 8 – Количество обращений в различные инстанции и учреждения для получения данной государственной (муниципальной) услуги, (раз)

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Количество обращений в различные инстанции и учреждения** | **(5)** | **(11)** | **Всего по муниципальному району** |
| минимальное значение | 0,0 | 5,0 | **0,0** |
| среднее значение | 1,0 | 5,3 | **2,1** |
| модальное значение | 0,0 | 5,0 | **0,0** |
| максимальное значение | **4,0** | **6,0** | **10,0** |

Максимальное количество инстанций (10) указал заявитель, обращавшийся за услугой «Предоставление земельных участков для ведения садоводства, огородничества или дачного хозяйства».

**7. Количество документов, предоставляемых заявителем в орган местного самоуправления для получения одной муниципальной услуги**

В ходе мониторинга оценивалось, какое количество документов необходимо было предоставить заявителям, чтобы получить интересующую услугу (табл.9).

Таблица 9 – Количество документов, предоставляемых заявителем в орган местного самоуправления для получения одной муниципальной услуги, (шт.)

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Количество документов** | **(5)** | **(11)** | **Всего по муниципальному району** |
| минимальное значение | 1,0 | 5,0 | **0,0** |
| среднее значение | 2,8 | 6,7 | **3,2** |
| модальное значение | 1,0 | 5,0 | **0,0** |
| максимальное значение | **5,0** | **10,0** | **10,0** |

В среднем респонденты указывали, что для получения услуги достаточно 3,2 документов. Максимальное количество документов (10) отмечено респондентом при получении услуги «Заключение договоров бесплатной передачи в собственность граждан занимаемого ими жилого помещения в муниципальном жилищном фонде».

**8. Уровень временных издержек заявителей**

***8.1. Временные затраты (в целом) на предоставление услуг***

В среднем срок предоставления муниципальных услуг в Татарском районе составляет 23,3 дня (табл. 10).

Таблица 10 – Срок предоставления услуги (в целом), (дней)

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Временные затраты (в целом) на предоставление услуг** | **(5)** | **(11)** | **Всего по муниципальному району** |
| минимальное значение | 1,0 | 75,0 | **1,0** |
| среднее значение | 1,0 | 115,0 | **23,3** |
| модальное значение | 1,0 | 75,0 | **1,0** |
| максимальное значение | **1,0** | **180,0** | **180,0** |

Чаще всего получение услуги занимало 1 день. Максимальные временные затрат (180 дней) отмечены по услуге «Заключение договоров бесплатной передачи в собственность граждан занимаемого ими жилого помещения в муниципальном жилищном фонде».

48% респондентов отметили, что их устраивает срок предоставления услуги, скорее устраивает – 16 % опрошенных, 8% заявителей указали, что срок предоставления услуги их «скорее не устраивает». Ещё 24% указали, что срок их не устраивает категорически (в том числе – 100% респондентов по услуге «Заключение договоров бесплатной передачи в собственность граждан занимаемого ими жилого помещения в муниципальном жилищном фонде»), 4% затруднились с ответом.

***8.2. Временные затраты на ожидание в очереди на подачу документов***

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» по Татарскому району составило 31,2 минут, т.е. требование указа №601 не выполнено (табл. 11).

Таблица 11 ‑ Временные затраты на ожидание в очереди на подачу документов, (мин.)

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Время, затраченное на ожидание в очереди для подачи документов** | **(5)** | **(11)** | **Всего по муниципальному району** |
| минимальное значение | 0,0 | 0,0 | **0,0** |
| среднее значение | 65,0 | 10,0 | **31,2** |
| модальное значение | 0,0 | 0,0 | **0,0** |
| максимальное значение | **180,0** | **20,0** | **180,0** |

В то же время, чаще всего заявителям не приходится ждать в очереди вообще (модальное значение времени ожидания 0 минут).

Максимальное время ожидания (180 минут) отмечено по услуге «Предоставление информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению», а также при получении отдельных мер социальной поддержки (120 минут).

***8.3. Временные затраты на ожидание в очереди для получения результата услуги***

Временные затраты на ожидание в очереди для получения результата услуги составляют 11,2 минуты, что не превышает нормативно установленные значения (табл. 12). Максимальное время ожидания в очереди для получения результата услуги (90 минут) отмечено при обращении за мерами социальной поддержки.

Таблица 12 ‑ Временные затраты на ожидание в очереди на получение результата услуги, (мин.)

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Время, затраченное на ожидание в очереди для получения результата услуги** | **(5)** | **(11)** | **Всего по муниципальному району** |
| минимальное значение | 0,0 | 0,0 | **0,0** |
| среднее значение | 5,0 | 6,7 | **11,2** |
| модальное значение | 0,0 | 0,0 | **0,0** |
| максимальное значение | **20,0** | **20,0** | **90,0** |

**9. Уровень финансовых издержек заявителей при получении муниципальных услуг**

По результатам опроса отмечено, что заявители в среднем потратили 1 235,4руб. для получения муниципальных услуг, чаще всего (модальное значение), заявителям услуги были предоставлены бесплатно (табл. 13).

Таблица 13 ‑ Официальные расходы заявителей на получение муниципальных услуг, (руб.)

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Сумма официальных расходов на получение данной услуги** | **(5)** | **(11)** | **Всего по муниципальному району** |
| минимальное значение | 0,0 | 0,0 | **0,0** |
| среднее значение | 0,0 | 4 666,7 | **1 284,0** |
| модальное значение | 0,0 | 0,0 | **0,0** |
| максимальное значение | **0,0** | **12 000,0** | **12 000,0** |

Максимальные расходы (12 000 руб.) зафиксированы по муниципальной услуге «Заключение договоров бесплатной передачи в собственность граждан занимаемого ими жилого помещения в муниципальном жилищном фонде», также высокие расходы (10 000 руб.) отмечены при получении услуги «Предоставление земельных участков в безвозмездное пользование», а также услуги «Предоставление земельных участков для ведения садоводства, огородничества или дачного хозяйства» (5 000 руб.)

**10. Уровень востребованности услуг посредников при получении государственных и муниципальных услуг**

16% заявителей отметили, что пользовались услугами посредников. Факт привлечения посредников зафиксирован по муниципальным услугам «Предоставление земельных участков для ведения садоводства, огородничества или дачного хозяйства», «Заключение договоров бесплатной передачи в собственность граждан занимаемого ими жилого помещения в муниципальном жилищном фонде», а также при обращении за мерами социальной поддержки.

В качестве основной причины привлечения посредников заявители указали следующие:

|  |  |
| --- | --- |
| * из-за сложности прохождения всех процедур получения услуги; | 50,0 |
| * посредник был предложен как условие получения результата; | 50,0 |
| * в целях экономии времени; | 25,0 |
| * из-за сложности получения отдельных документов; | 25,0 |
| * для обеспечения более качественного и оперативного оформления документов; | 25,0 |
| * другое (необходимость обращаться в пенсионный фонд за справкой и документ из университета). | 25,0 |

Финансовые затраты на услуги посредников представлены в табл. 14.

Таблица 14 – Финансовые затраты заявителей на услуги посредников, (руб.)

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Затраты на услуги посредников** | **(11)** | **Всего по муниципальному району** |
| минимальное значение | 5 000,0 | **0,0** |
| среднее значение | 5 000,0 | **1 250,0** |
| модальное значение | 5 000,0 | **0,0** |
| максимальное значение | **5 000,0** | **5 000,0** |

Максимальное значение затрат на услуги посредников (5 000 руб.) отмечено по услуге «Заключение договоров бесплатной передачи в собственность граждан занимаемого ими жилого помещения в муниципальном жилищном фонде».

**11. Уровень коррупциогенности муниципальных услуг**

В ходе проведения мониторинга фактов мотивирования чиновников не выявлено.

**12. Трудности при получении муниципальных услуг**

12% респондентов указали, что у них возникали проблемы при получении услуг (по услуге «Заключение договоров бесплатной передачи в собственность граждан занимаемого ими жилого помещения в муниципальном жилищном фонде» и при получении мер социальной поддержки). В качестве основных причин затруднений респонденты назвали следующие (табл. 15).

Таблица 15 – Основные причины затруднений

|  |  |
| --- | --- |
| **Причина затруднений** | **Доля указавших, %** |
| Хождение по многим кабинетам, учреждениям. | 66,7 |
| Большие очереди. |
| Требование избыточных документов, сведений. | 33,3 |
| Необоснованный отказ в приеме документов, в предоставлении услуги. |
| Ошибки в конечном результате предоставления услуги. |
| Отсутствие в органе власти необходимой информации об услугах (формы заявлений, порядок предоставления, информации о действующих налогах и сборах и др.). |
| Недостаточный профессиональный уровень сотрудников органа власти. |
| Низкая культура сотрудников органа власти. |
| Избирательное отношение к заявителям («одни заявители важнее других»). |

**13. Наибольшее значение при получении услуг в будущем**

Заявители указали, что при получении услуг в будущем наибольшее значение для них будут иметь следующие параметры:

|  |  |
| --- | --- |
| **Параметр, имеющий значение при получении услуги** | **Важность, %** |
| Сокращение времени ожидания в очереди (отсутствие очередей). | 64,0 |
| Сокращение количества обращений в орган власти и иные учреждения. | 56,0 |
| Доступность информации о порядке предоставления услуги, необходимых форм. |
| Сокращение срока предоставления услуги. | 52,0 |
| Сокращение числа требуемых документов. |
| Упрощение заполнения запросов, официальных бланков. |
| Получение информации о стадии рассмотрения обращения. |
| Вежливость и профессионализм сотрудников органа власти. | 48,0 |
| Улучшение условий ведения приема посетителей. | 44,0 |
| Удобство графика работы органа власти. |
| Улучшение территориальной доступности органа власти. | 40,0 |
| Уменьшение стоимости услуги. | 24,0 |
| Другое: | 12,0 |
| *чтобы разрешили приватизировать квартиру* | 4,0 |
| *все устроило* | 4,0 |
| *не предоставляют заранее информацию о времени, когда нужно приходить за результатом. Из-за этого не смог вовремя прийти по уважительной причине (проходил обследование в больнице в Новосибирске). Работник в грубой форме сказала, что вы ничего не получите, хоть пишите хоть не пишите* | 4,0 |

ПРИЛОЖЕНИЕ W  
РЕЗУЛЬТАТЫ ВНЕШНЕГО МОНИТОРИНГА КАЧЕСТВА И ДОСТУПНОСТИ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ МУНИЦИПАЛЬНЫХ УСЛУГ В ТОГУЧИНСКОМ РАЙОНЕ

|  |  |
| --- | --- |
| **Общее количество опрошенных:** | 26 |

В соответствии с Описанием объекта закупки в период с 19.10.2015 по 17.12.2015 был проведен внешний мониторинг качества и доступности предоставления муниципальных услуг на базе органов местного самоуправления муниципальных образований Новосибирской области.

Исследование информации проводилось методом телефонного опроса получателей муниципальных услуг.

Муниципальные услуги, которые попали в ходе проведения опроса получателей услуг Тогучинского района в мониторинг, представлены в таблице 1.

Таблица 1 – Муниципальные услуги, попавшие в мониторинг

| **№**  **п/п** | **Наименование услуги** | **Количество респондентов** | **Доля от количества респондентов** |
| --- | --- | --- | --- |
|  | Предоставление разрешения на условно разрешенный вид использования земельного участка или объекта капитального строительства | 1 | 3,8% |
|  | Выдача разрешений на проведение земляных работ | 2 | 7,7% |
|  | Предоставление информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению | 3 | 11,5% |
|  | Предоставление в собственность граждан земельных участков для ведения садоводства, огородничества и дачного хозяйства | 2 | 7,7% |
|  | Предоставление земельных участков в собственность бесплатно | 1 | 3,8% |
|  | Выдача копий архивных документов, подтверждающих право на владение землей | 1 | 3,8% |
|  | Различные меры социальной поддержки[[77]](#footnote-77) | 8 | 30,8% |
|  | Заключение договоров передачи гражданами приватизированных жилых помещений в муниципальную собственность | 2 | 7,7% |
|  | Предоставление субсидий на содержание и ремонт общего имущества в многоквартирном доме | 1 | 3,8% |
|  | Организация отдыха детей в каникулярное время | 1 | 3,8% |
|  | Предоставление земельных участков в безвозмездное пользование | 1 | 3,8% |
|  | Прием заявлений, постановка на учет и направление для зачисления детей в образовательные организации, реализующие образовательную программу дошкольного образования | 1 | 3,8% |
|  | Выдача разрешений на ввод индивидуальных жилых домов в эксплуатацию | 1 | 3,8% |
|  | Выписка из реестра муниципального имущества | 1 | 3,8% |
| **Итоговое значение показателя** | | **26** | **100,0%** |

По согласованию с Заказчиком, анализ проведен в разрезе показателей в целом по муниципальному району, а также в разрезе услуг, по которым проведен опрос 3-х и более респондентов.

Услугой, по которой проведен опрос 3-х и более респондентов является «Предоставление информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению».

В ходе исследования определено, что 80,8% респондентов (от общего количества опрошенных по всем услугам) получили положительное решение по результатам рассмотрения обращения за муниципальной услугой.

**1. Оценка уровня доступности муниципальных услуг**

Среднее значение уровня доступности в целом по Тогучинскому району составило 4,1 балла по пятибалльной шкале. Это ниже, чем значение аналогичного показателя, зафиксированного в ходе мониторинга в 2014 году (4,51 балла) (табл. 2).

Таблица 2 – Уровень доступности муниципальных услуг, (баллы)

| **Подкритерий доступности услуг** | **5** | **Среднее значение по муниципальному району** |
| --- | --- | --- |
| Доступность информации о порядке предоставления услуги | 4,3 | **4,0** |
| Полнота и понятность предоставленной информации | 4,7 | **4,0** |
| Удобство графика работы | 4,3 | **4,3** |
| Получение информации о стадии рассмотрения обращения | 4,7 | **4,0** |
| **Среднее значение** | **4,5** | **4,1** |

Здесь и далее применяется кодификация услуг, в соответствии с общим перечнем услуг, попавших в мониторинг:

*(5) Предоставление информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению.*

Больше остальных заявители удовлетворены подкритерием «Удобство графика работы» (4,3 балла).

***2. Оценка уровня качества муниципальных услуг***

Среднее значение уровня качества по муниципальным услугам составило 4,2 балла (табл. 3).

Таблица 3 – Уровень качества муниципальных услуг, (баллы)

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Подкритерий доступности услуг** | **5** | **Среднее значение по муниципальному району** |
| Вежливость сотрудников, предоставляющих услугу | 5,0 | **4,4** |
| Комфортность оказания услуги | 4,0 | **4,1** |
| Профессионализм сотрудников (точность и правильность заполнения документов сотрудниками) | 4,3 | **4,2** |
| **Среднее значение** | **4,4** | **4,2** |

Полученный показатель ниже, чем значение аналогичного показателя, зафиксированного в ходе мониторинга в 2014 году (4,66 баллов)

**3. Уровень удовлетворенности заявителей качеством предоставления муниципальных услуг**

Уровень удовлетворенности заявителей качеством предоставления муниципальных услуг был рассчитан как доля респондентов, оценивающих качество предоставления муниципальных услуг как «очень хорошо» и «скорее хорошо» от общего количества опрошенных[[78]](#footnote-78).

Уровень удовлетворенности заявителей качеством предоставления муниципальных услуг в Тогучинском районе составил 76,9%.

Ниже в таблице 4 представлен уровень удовлетворенности заявителей качеством предоставления муниципальных услуг в Тогучинском районе.

Таблица 4 – Уровень удовлетворенности заявителей качеством предоставления муниципальных услуг, (%)

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Доля выбравших каждый вариант ответа на вопрос: «Как Вы оцениваете качество предоставления данной услуги?»** | **5** | **Среднее значение по муниципальному району** |
| очень хорошо | 66,7 | **30,8** |
| скорее хорошо | 33,3 | **46,2** |
| скорее плохо |  | **7,7** |
| очень плохо |  | **15,4** |
| затрудняюсь ответить |  |  |

На вопрос «Устраивают ли вас условия ведения приема посетителей в органах власти?» положительно ответили только 57,7% заявителей, это ниже, чем при мониторинге в 2014 году (73,8% опрошенных).

Еще 26,9% респондентов указали, что условия приема их скорее устраивают. Не устраивают условия приема - 7,7% заявителей и скорее не устраивают - 7,7% заявителей.

**4. Динамика уровня качества и доступности муниципальных услуг**

И уровень качества, и уровень доступности муниципальных услуг в Сузунском районе снизился по сравнению с результатами 2014 года (табл. 5).

Таблица 5 **–** Динамика уровня качества и доступности услуг, (баллы)

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  | **2014 год** | **2015 год** | **Динамика** |
| **Уровень качества** | 4,66 | 4,2 | **-0,46** |
| **Уровень доступности** | 4,51 | 4,1 | **-0,41** |

Большая часть респондентов, получавших соответствующую услугу ранее, полагает, что качество не изменилось (табл.6).

Таблица 6 – Мнения респондентов об улучшении качества предоставления муниципальных услуг, (%)

| **Доля выбравших каждый вариант ответа на вопрос: «Если у вас был опыт получения данной услуги ранее, улучшилось ли качество ее предоставления?»** | **5** | **Всего по муниципальному району** |
| --- | --- | --- |
| улучшилось |  | **26,9** |
| скорее улучшилось | 33,3 | **7,7** |
| осталось без изменений | 66,7 | **34,6** |
| скорее ухудшилось |  | **3,8** |
| ухудшилось |  |  |
| не получал данную услугу ранее |  | **26,9** |
| затрудняюсь ответить |  |  |

**5. Количество обращений заявителя в орган местного самоуправления за получением одной муниципальной услуги**

Информация о количестве обращений заявителя в орган местного самоуправления за получением одной муниципальной услуги представлена в таблице 7.

Таблица 7 – Количество обращений заявителя в орган местного самоуправления за получением одной муниципальной услуги, (раз)

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Количество обращений в орган власти за получением услуги** | **5** | **Всего по муниципальному району** |
| минимальное значение | 1 | **1** |
| среднее значение | 1 | **1,6** |
| модальное значение[[79]](#footnote-79) | 1 | **1** |
| максимальное значение | 1 | **6** |

**6.  Количество обращений заявителя в различные инстанции и учреждения для получения одной муниципальной услуги**

Среднее фактическое количество обращений заявителей в различные инстанции и учреждения для получения муниципальной услуги, выявленное в ходе мониторинга, составило 1,9 (табл.8).

Таблица 8 – Количество обращений в различные инстанции и учреждения для получения данной государственной (муниципальной) услуги, (раз)

| **Количество обращений в различные инстанции и учреждения** | **5** | **По муниципальному району** |
| --- | --- | --- |
| минимальное значение | 0 | **0** |
| среднее значение | 0 | **1,9** |
| модальное значение | 0 | **0** |
| максимальное значение | 0 | **11** |

В большинстве случаев для получения услуги респондентам в Тогучинском районе не приходилось обращаться в различные инстанции (модальное значение – 0).

Максимальное количество обращений зафиксировано по услуге «Предоставление земельных участков в собственность бесплатно» - 11 инстанций.

**7. Количество документов, предоставляемых заявителем в орган местного самоуправления для получения одной муниципальной услуги**

В ходе мониторинга оценивалось, какое количество документов необходимо было предоставить заявителям, чтобы получить интересующую услугу.

Информация о количестве документов, предоставляемых заявителем для получения одной муниципальной услуги, представлена в таблице 9.

Таблица 9 – Количество документов, предоставляемых заявителем в орган местного самоуправления для получения одной муниципальной услуги, (шт.)

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Количество документов** | **5** | **По муниципальному району** |
| минимальное значение | 0 | **0** |
| среднее значение | 1 | **3,4** |
| модальное значение | 0 | **3** |
| максимальное значение | 2 | **10** |

Наибольшая группа респондентов отметила, что в рамках получения услуг на базе органа местного самоуправления им необходимо было предоставить 3 документа. Среднее значение в целом по муниципальному району составило – 3,4.

Максимальное количество документов отмечено при опросе по услуге «Предоставление земельных участков в собственность бесплатно» - 10 документов.

**8. Уровень временных издержек заявителей**

***8.1. Временные затраты (в целом) на предоставление услуг***

В среднем срок предоставления муниципальных услуг в Тогучинском районе составляет 34,9 дня (табл.10).

Таблица 10 – Срок предоставления услуги (в целом), (дней)

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Временные затраты (в целом) на предоставление услуг** | **5** | **По муниципальному району** |
| минимальное значение | 1 | **1** |
| среднее значение | 1 | **34,9** |
| модальное значение | 1 | **1** |
| максимальное значение | 1 | **360** |

Максимальное значение по данному показателю достигало 360 дней по услуге «Предоставление земельных участков в собственность бесплатно». Кроме того, стоит отметить максимальный срок предоставления 120 дней по услуге «Заключение договоров передачи гражданами приватизированных жилых помещений в муниципальную собственность».

Только 57,7% респондентов отметили, что их устраивает срок предоставления услуги, скорее устраивает - 19,2% опрошенных. Не устраивает срок предоставления услуги - 19,2% заявителей и скорее не устраивает - 3,8% заявителей.

***8.2. Временные затраты на ожидание в очереди на подачу документов***

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» по муниципальному району составило 24,9 мин., т.е. требование Указа №601 не выполнено (табл.11).

Таблица 11 ‑ Временные затраты на ожидание в очереди на подачу документов, (мин.)

| **Время, затраченное на ожидание в очереди для подачи документов** | **5** | **По муниципальному району** |
| --- | --- | --- |
| нормативное | 15 | **15** |
| минимальное значение | 5 | **0** |
| среднее значение | 8,3 | **24,9** |
| модальное значение | 10 | **0** |
| максимальное значение | 10 | **240** |

В то же время, чаще всего заявителям не приходится ждать в очереди вообще (модальное значение времени ожидания 0 минут).

Максимальное время ожидания (240 минут) отмечено по услугам «Выдача разрешений на проведение земляных работ» и «Заключение договоров передачи гражданами приватизированных жилых помещений в муниципальную собственность».

***8.3. Временные затраты на ожидание в очереди для получения результата услуги***

Временные затраты на ожидание в очереди для получения результата услуги не соответствуют нормативно установленным значениям (табл. 12).

Таблица 12 ‑ Временные затраты на ожидание в очереди на получение результата услуги, (мин.)

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Время, затраченное на ожидание в очереди для получения результата услуги** | **5** | **По муниципальному району** |
| нормативное значение | 15 | **15** |
| минимальное значение | 0 | **0** |
| среднее значение | 1,7 | **21,3** |
| модальное значение | 0 | **0** |
| максимальное значение | 5 | **240** |

В среднем по всем муниципальным услугам Тогучинского района, которые попали в мониторинг, среднее время ожидания в очереди для получения результата услуги составило 21,3 минуты, что не соответствует нормативно установленным значениям.

Максимальное время ожидания в очереди для получения результата услуги (240 минут) отмечено по услугам «Выдача разрешений на проведение земляных работ» и «Заключение договоров передачи гражданами приватизированных жилых помещений в муниципальную собственность».

**9. Уровень финансовых издержек заявителей при получении муниципальных услуг**

По результатам опроса отмечено, что заявители в среднем потратили 2 814,6 рублей в целом по всем муниципальным услугам Тогучинского района, которые попали в мониторинг, чаще всего (модальное значение), заявителям услуги были предоставлены бесплатно (табл. 13).

Таблица 13 ‑ Официальные расходы заявителей на получение муниципальных услуг, (руб.)

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Сумма официальных расходов на получение данной услуги** | **5** | **По муниципальному району** |
| нормативное значение | 0 |  |
| минимальное значение | 0 | **0** |
| среднее значение | 3,3 | **2 814,6** |
| модальное значение | 0 | **0** |
| максимальное значение | 10 | **20 000** |

Максимальное значение данного показателя достигало 20 000 руб. по услуге «Выдача разрешений на проведение земляных работ». А также по услуге «Заключение договоров передачи гражданами приватизированных жилых помещений в муниципальную собственность» - 19 000 руб.

**10. Уровень востребованности услуг посредников при получении государственных и муниципальных услуг**

11,5% заявителей отметили, что пользовались услугами посредников. Факт привлечения посредников зафиксирован по следующим услугам:

* Предоставление земельных участков в безвозмездное пользование;
* Предоставление земельных участков в собственность бесплатно;
* Различные меры социальной поддержки.

В качестве причин привлечения посредников заявители указали:

* Для обеспечения более качественного и оперативного оформления документов (33,3%).

Стоит отметить, что, говоря об обращении к посредникам, один респондент имел в виду МФЦ, а другой заявитель обращался к кадастровому инженеру за получением плана межевания.

Финансовые затраты на услуги посредников представлены в табл. 14.

Таблица 14 – Финансовые затраты заявителей на услуги посредников, (руб.)

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Затраты на услуги посредников** | **5** | **По муниципальному району** |
| минимальное значение | 0 | 0 |
| среднее значение | 0 | 2 000 |
| модальное значение | 0 | 0 |
| максимальное значение | 0 | 5 000 |

**11. Уровень коррупциогенности муниципальных услуг**

Случаев мотивации чиновников в целях ускорения (упрощения) порядка получения муниципальных услуг выявлено не было.

**12. Трудности при получении муниципальных услуг**

Только 7,7% опрошенных указали, что у них возникли затруднения при получении рассматриваемых муниципальных услуг.

В качестве основных причин затруднений респонденты назвали следующие:

* требование избыточных документов, сведений (100%);
* необоснованный отказ в приеме документов, в предоставлении услуги (100%);
* ошибки в конечном результате предоставления услуги (50%);
* отсутствие в органе власти необходимой информации об услугах (формы заявлений, порядок предоставления, информации о действующих налогах и сборах и др.) (50%);
* недостаточный профессиональный уровень сотрудников органа власти (100%);
* низкая культура сотрудников органа власти (50%);
* отсутствие возможности получить консультацию или справочную информацию в органе власти (50%);
* избирательное отношение к заявителям («одни заявители важнее других») (50%);
* другое: *«вмешательство в оформлении документов (негласное) районных чиновников»* (50%).

**13. Наибольшее значение при получении услуг в будущем**

Заявители указали, что при получении услуг в будущем наибольшее значение для них будут иметь следующие параметры (табл. 15):

| **Параметр, имеющий значение при получении услуги** | **Важность, %** |
| --- | --- |
| Доступность информации о порядке предоставления услуги, необходимых форм. | 69,2 |
| Вежливость и профессионализм сотрудников органа власти. | 61,5 |
| Получение информации о стадии рассмотрения обращения. |
| Сокращение числа требуемых документов. | 53,8 |
| Сокращение количества обращений в орган власти и иные учреждения. |
| Сокращение срока предоставления услуги. | 50,0 |
| Уменьшение стоимости услуги. |
| Упрощение заполнения запросов, официальных бланков. |
| Улучшение условий ведения приема посетителей. | 46,2 |
| Удобство графика работы органа власти. |
| Улучшение территориальной доступности органа власти. |
| Сокращение времени ожидания в очереди (отсутствие очередей). | 42,3 |

ПРИЛОЖЕНИЕ Z  
РЕЗУЛЬТАТЫ ВНЕШНЕГО МОНИТОРИНГА КАЧЕСТВА И ДОСТУПНОСТИ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ МУНИЦИПАЛЬНЫХ УСЛУГ В УБИНСКОМ РАЙОНЕ

|  |  |
| --- | --- |
| **Общее количество опрошенных:** | 25 |

В соответствии с Описанием объекта закупки в период с 16.10.2015 по 16.11.2015 был проведен внешний мониторинг качества и доступности предоставления муниципальных услуг на базе органов местного самоуправления муниципальных образований Новосибирской области.

Исследование информации проводилось методом телефонного опроса получателей муниципальных услуг.

Муниципальные услуги, которые попали в мониторинг в ходе опроса получателей услуг Убинского района, представлены в таблице 1.

Таблица 1 – Муниципальные услуги, попавшие в мониторинг

| **№**  **п/п** | **Наименование услуги** | **Количество респондентов** | **Доля от количества респондентов** |
| --- | --- | --- | --- |
|  | Выдача разрешений на строительство индивидуальных жилых домов | 1 | 4% |
|  | Выдача разрешений на проведение земляных работ | 1 | 4% |
|  | Предоставление информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению | 4 | 16 |
|  | Предоставление в собственность граждан земельных участков для ведения садоводства, огородничества и дачного хозяйства | 1 | 4% |
|  | Предоставление земельных участков в собственность бесплатно | 2 | 8% |
|  | Выдача копий архивных документов, подтверждающих право на владение землей | 1 | 4% |
|  | Различные меры социальной поддержки[[80]](#footnote-80) | 7 | 28 |
|  | Заключение договоров передачи гражданами приватизированных жилых помещений в муниципальную собственность | 1 | 4% |
|  | Организация отдыха детей в каникулярное время | 1 | 4% |
|  | Предоставление жилых помещений муниципального жилищного фонда по договорам социального найма | 1 | 4% |
|  | Предоставление земельных участков в безвозмездное пользование | 1 | 4% |
|  | Признание граждан малоимущими в целях принятия на учет в качестве нуждающихся в жилых помещениях | 1 | 4% |
|  | Принятие на учет граждан в качестве нуждающихся в жилых помещениях | 1 | 4% |
|  | Оформление и выдача микропроцессорной пластиковой карты «Социальная карта» | 1 | 4% |
|  | Выдача разрешений на ввод индивидуальных жилых домов в эксплуатацию | 1 | 4% |
| **Итоговое значение показателя** | | **25** | **100,0%** |

По согласованию с Заказчиком анализ проведен в разрезе показателей в целом по муниципальному району, а также в разрезе услуг, по которым проведен опрос 3-х и более респондентов.

Услугой, по которой проведен опрос 3-х и более респондентов является «Предоставление информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению».

В ходе исследования определено, что 92% респондентов (от общего количества опрошенных по всем услугам) получили положительное решение по результатам рассмотрения обращения за муниципальной услугой.

**1. Оценка уровня доступности муниципальных услуг**

Среднее значение уровня доступности в целом по Убинскому району составило 4,1 балла по пятибалльной шкале. Это несколько ниже, чем значение аналогичного показателя, зафиксированного в ходе мониторинга в 2014 году (4,31 балла) (табл.2).

Таблица 2 – Уровень доступности муниципальных услуг, (баллы)

| **Подкритерий доступности услуг** | **5** | **Среднее значение по муниципальному району** |
| --- | --- | --- |
| Доступность информации о порядке предоставления услуги | 4,3 | **4,0** |
| Полнота и понятность предоставленной информации | 4,5 | **4,0** |
| Удобство графика работы | 4,5 | **4,4** |
| Получение информации о стадии рассмотрения обращения | 3,8 | **4,2** |
| **Среднее значение** | **4,3** | **4,1** |

Здесь и далее применяется кодификация услуг, в соответствии с общим перечнем услуг, попавших в мониторинг:

*(5) Предоставление информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению.*

Больше остальных заявители удовлетворены подкритерием «Получение информации о стадии рассмотрения обращения» (4,2 балла).

**2. Оценка уровня качества муниципальных услуг**

Среднее значение уровня качества по муниципальным услугам составило 4,5 балла (табл. 3).

Таблица 3 – Уровень качества муниципальных услуг, (баллы)

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Подкритерий доступности услуг** | **5** | **Среднее значение по муниципальному району** |
| Вежливость сотрудников, предоставляющих услугу | 4,8 | **4,6** |
| Комфортность оказания услуги | 4,0 | **4,3** |
| Профессионализм сотрудников (точность и правильность заполнения документов сотрудниками) | 4,3 | **4,6** |
| **Среднее значение** | **4,3** | **4,5** |

Полученный показатель ниже, чем значение аналогичного показателя, зафиксированного в ходе мониторинга в 2014 году (4,47 баллов).

**3. Уровень удовлетворенности заявителей качеством предоставления муниципальных услуг**

Уровень удовлетворенности заявителей качеством предоставления муниципальных услуг был рассчитан как доля респондентов, оценивающих качество предоставления муниципальных услуг как «очень хорошо» и «скорее хорошо» от общего количества опрошенных[[81]](#footnote-81).

Уровень удовлетворенности заявителей качеством предоставления муниципальных услуг в Убинском районе составил 80%.

Ниже в таблице 4 представлен уровень удовлетворенности заявителей качеством предоставления муниципальных услуг в Убинском районе.

Таблица 4 – Уровень удовлетворенности заявителей качеством предоставления муниципальных услуг, (%)

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Доля выбравших каждый вариант ответа на вопрос: «Как Вы оцениваете качество предоставления данной услуги?»** | **5** | **Среднее значение по муниципальному району** |
| очень хорошо | 50 | **44** |
| скорее хорошо | 50 | **36** |
| скорее плохо |  | **16** |
| очень плохо |  | **4** |
| затрудняюсь ответить |  |  |

На вопрос «Устраивают ли вас условия ведения приема посетителей в органах власти?» положительно ответили 72% заявителей, столько же - при мониторинге в 2014 году (72% опрошенных).

Еще 16% респондентов указали, что условия приема их скорее устраивают. Скорее не устраивают - 8% заявителей, затруднились ответить - 4% заявителей.

**4. Динамика уровня качества и доступности муниципальных услуг**

И уровень качества, и уровень доступности муниципальных услуг в Убинском районе незначительно снизился по сравнению с результатами 2014 года (табл. 5).

Таблица 5 – Динамика уровня качества и доступности муниципальных услуг, (баллы)

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  | **2014 год** | **2015 год** | **Динамика** |
| **Уровень качества** | 4,47 | 4,5 | **-0,03** |
| **Уровень доступности** | 4,31 | 4,1 | **-0,21** |

Большая часть респондентов, получавших соответствующую услугу ранее, полагает, что качество не изменилось (табл. 6).

Таблица 6 – Мнения респондентов об улучшении качества предоставления муниципальных услуг, (%)

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Доля выбравших каждый вариант ответа на вопрос: «Если у вас был опыт получения данной услуги ранее, улучшилось ли качество ее предоставления?»** | **5** | **Всего по муниципальному району** |
| улучшилось | 50 | **24** |
| скорее улучшилось |  | **8** |
| осталось без изменений |  | **32** |
| скорее ухудшилось |  |  |
| ухудшилось |  | **4** |
| не получал данную услугу ранее | 50 | **32** |
| затрудняюсь ответить |  |  |

**5. Количество обращений заявителя в орган местного самоуправления за получением одной муниципальной услуги**

Информация о количестве обращений заявителя в орган местного самоуправления за получением одной муниципальной услуги представлена в таблице 7.

Таблица 7 – Количество обращений заявителя в орган местного самоуправления за получением одной муниципальной услуги, (раз)

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Количество обращений в орган власти за получением услуги** | **5** | **Всего по муниципальному району** |
| минимальное значение | 1 | **1** |
| среднее значение | 1,3 | **2,6** |
| модальное значение[[82]](#footnote-82) | 1 | **1** |
| максимальное значение | 2 | **10** |

**6.  Количество обращений заявителя в различные инстанции и учреждения для получения одной муниципальной услуги**

Среднее фактическое количество обращений заявителей в различные инстанции и учреждения для получения муниципальной услуги, выявленное в ходе мониторинга, составило 1,3 (табл.8).

Таблица 8 – Количество обращений в различные инстанции и учреждения для получения данной государственной (муниципальной) услуги, (раз)

| **Количество обращений в различные инстанции и учреждения** | **5** | **По муниципальному району** |
| --- | --- | --- |
| минимальное значение | 0 | **0** |
| среднее значение | 0,3 | **1,3** |
| модальное значение | 0 | **0** |
| максимальное значение | 1 | **5** |

В большинстве случаев для получения услуги респондентам в Убинском районе не приходилось обращаться в различные инстанции (модальное значение – 0).

Максимальное количество обращений (5 инстанций) зафиксировано по услугам «Выдача разрешений на строительство индивидуальных жилых домов» и «Принятие на учет граждан в качестве нуждающихся в жилых помещениях».

**7. Количество документов, предоставляемых заявителем в орган местного самоуправления для получения одной муниципальной услуги**

В ходе мониторинга оценивалось, какое количество документов необходимо было предоставить заявителям, чтобы получить интересующую услугу.

Информация о количестве документов, предоставляемых заявителем для получения одной муниципальной услуги, представлена в таблице 9.

Таблица 9 – Количество документов, предоставляемых заявителем в орган местного самоуправления для получения одной муниципальной услуги, (шт.)

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Количество документов** | **5** | **По муниципальному району** |
| минимальное значение | 1 | **0** |
| среднее значение | 1,5 | **4,4** |
| модальное значение | 1 | **3** |
| максимальное значение | 3 | **20** |

Наибольшая группа респондентов отметила, что в рамках получения услуг на базе органа местного самоуправления им необходимо было предоставить 3 документа. Среднее значение в целом по муниципальному району составило – 4,4.

Максимальное количество документов отмечено при опросе по услуге «Принятие на учет граждан в качестве нуждающихся в жилых помещениях» - 20 документов.

**8. Уровень временных издержек заявителей**

***8.1. Временные затраты (в целом) на предоставление услуг***

В среднем срок предоставления муниципальных услуг в Убинском районе составляет 24,6 дня (табл.10).

Таблица 10 – Срок предоставления услуги (в целом), (дней)

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Временные затраты (в целом) на предоставление услуг** | **5** | **По муниципальному району** |
| минимальное значение | 0 | 0 |
| среднее значение | 1 | 24,6 |
| модальное значение | 1 | 0 |
| максимальное значение | 2 | 120 |

Максимальное значение по данному показателю достигало 120 дней по услуге «Принятие на учет граждан в качестве нуждающихся в жилых помещениях». Кроме того, стоит отметить максимальный срок предоставления (90 дней) по услуге «Предоставление земельных участков в собственность бесплатно».

Только 76% респондентов отметили, что их устраивает срок предоставления услуги. Скорее устраивает - 12% опрошенных. Не устраивает срок предоставления услуги - 12% заявителей.

***8.2. Временные затраты на ожидание в очереди на подачу документов***

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» по муниципальному району составило 21 мин., т.е. требование Указа №601 не выполнено (табл. 11).

Таблица 11 ‑ Временные затраты на ожидание в очереди на подачу документов, (мин.)

| **Время, затраченное на ожидание в очереди для подачи документов** | **5** | **По муниципальному району** |
| --- | --- | --- |
| нормативное | 15 | **15** |
| минимальное значение | 0 | **0** |
| среднее значение | 30 | **21** |
| модальное значение | 0 | **0** |
| максимальное значение | 90 | **120** |

В то же время, чаще всего заявителям не приходится ждать в очереди вообще (модальное значение времени ожидания 0 минут).

Максимальное время ожидания (120 минут) отмечено при получении различных мер социальной поддержки.

***8.3. Временные затраты на ожидание в очереди для получения результата услуги***

Временные затраты на ожидание в очереди для получения результата услуги в среднем соответствуют нормативно установленным значениям (табл. 12).

Таблица 12 ‑ Временные затраты на ожидание в очереди на получение результата услуги, (мин.)

| **Время, затраченное на ожидание в очереди для получения результата услуги** | **5** | **По муниципальному району** |
| --- | --- | --- |
| нормативное значение | 15 | **15** |
| минимальное значение | 0 | 0 |
| среднее значение | 30 | 10,1 |
| модальное значение | 0 | 0 |
| максимальное значение | 120 | 120 |

В среднем по всем муниципальным услугам Убинского района, которые попали в мониторинг, среднее время ожидания в очереди для получения результата услуги составило 10,1 минут, что соответствует нормативно установленным значениям.

Максимальное время ожидания в очереди для получения результата услуги (120 минут) отмечено по услуге «Предоставление информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению».

**9. Уровень финансовых издержек заявителей при получении муниципальных услуг**

По результатам опроса отмечено, что заявители в среднем потратили 3 029,2 рублей в целом по всем муниципальным услугам Убинского района, которые попали в мониторинг, чаще всего (модальное значение), заявителям услуги были предоставлены бесплатно (табл. 13).

Таблица 13 ‑ Официальные расходы заявителей на получение муниципальных услуг, (руб.)

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Сумма официальных расходов на получение данной услуги** | **5** | **По муниципальному району** |
| нормативное значение | 0 |  |
| минимальное значение | 0 | **0** |
| среднее значение | 75 | **3 029,2** |
| модальное значение | 0 | **0** |
| максимальное значение | 300 | **23 500** |

Максимальное значение данного показателя достигало 23 500 руб. по услуге «Выдача разрешений на проведение земляных работ». А также по услуге «Выдача разрешений на строительство индивидуальных жилых домов» - 20 000 руб.

**10. Уровень востребованности услуг посредников при получении государственных и муниципальных услуг**

8% заявителей отметили, что пользовались услугами посредников. Факт привлечения посредников зафиксирован по следующим услугам:

* Предоставление земельных участков в собственность бесплатно;
* Принятие на учет граждан в качестве нуждающихся в жилых помещениях.

В качестве причин привлечения посредников заявители указали:

* Из-за сложности прохождения всех процедур получения услуги. (50%).
* Другое: *для получения свидетельства о приватизации земли в отделе землеустройства*.

Финансовые затраты на услуги посредников представлены в табл. 14.

Таблица 14 – Финансовые затраты заявителей на услуги посредников, (руб.)

| **Затраты на услуги посредников** | **5** | **По муниципальному району** |
| --- | --- | --- |
| минимальное значение | 0 | 0 |
| среднее значение | 0 | 250 |
| модальное значение | 0 | 0 |
| максимальное значение | 0 | 500 |

**11. Уровень коррупциогенности муниципальных услуг**

Случаев мотивации чиновников в целях ускорения (упрощения) порядка получения муниципальных услуг выявлено не было.

**12. Трудности при получении муниципальных услуг**

Только 12% опрошенных указали, что у них возникли затруднения при получении рассматриваемых муниципальных услуг.

В качестве основных причин затруднений респонденты назвали следующие:

* требование избыточных документов, сведений (33,3%);
* необоснованный отказ в приеме документов, в предоставлении услуги (66,7%);
* ошибки в конечном результате предоставления услуги (33,3%);
* хождение по многим кабинетам, учреждениям (33,3%);
* отсутствие в органе власти необходимой информации об услугах (формы заявлений, порядок предоставления, информации о действующих налогах и сборах и др.) (66,7%);
* отсутствие наглядной информации о порядке получения услуг (на стендах, на официальном сайте органа власти и т.д.) (66,7%);
* недостаточный профессиональный уровень сотрудников органа власти (33,3%).

**13. Наибольшее значение при получении услуг в будущем**

Заявители указали, что при получении услуг в будущем наибольшее значение для них будут иметь следующие параметры (табл. 15):

| **Параметр, имеющий значение при получении услуги** | **Важность, %** |
| --- | --- |
| Вежливость и профессионализм сотрудников органа власти. | 72,0 |
| Улучшение территориальной доступности органа власти. | 68,0 |
| Получение информации о стадии рассмотрения обращения. | 64,0 |
| Доступность информации о порядке предоставления услуги, необходимых форм. | 56,0 |
| Сокращение срока предоставления услуги. | 52,0 |
| Сокращение числа требуемых документов. | 48,0 |
| Сокращение количества обращений в орган власти и иные учреждения. |
| Сокращение времени ожидания в очереди (отсутствие очередей). | 44,0 |
| Улучшение условий ведения приема посетителей. |
| Уменьшение стоимости услуги. |
| Упрощение заполнения запросов, официальных бланков. |
| Удобство графика работы органа власти. | 36,0 |
| Другое, в том числе: | 16,0 |
| *больше не будете обращаться за данной услугой* | 4 |
| *отмена необходимости подтверждения статуса многодетной матери каждый год* |
| *затрудняюсь ответить* |
| *ничего* |

ПРИЛОЖЕНИЕ 1  
РЕЗУЛЬТАТЫ ВНЕШНЕГО МОНИТОРИНГА КАЧЕСТВА И ДОСТУПНОСТИ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ МУНИЦИПАЛЬНЫХ УСЛУГ В УСТЬ-ТАРКСКОМ РАЙОНЕ

|  |  |
| --- | --- |
| **Общее количество опрошенных:** | 25 |

В соответствии с Описанием объекта закупки в период с 19.10.2015 по 17.12.2015 был проведен внешний мониторинг качества и доступности предоставления муниципальных услуг на базе органов местного самоуправления муниципальных образований Новосибирской области. Исследование проводилось методом телефонного опроса получателей муниципальных услуг.

Муниципальные услуги, которые попали в мониторинг в ходе опроса получателей услуг Усть-Таркского района, представлены в таблице 1.

Таблица 1 – Муниципальные услуги, попавшие в мониторинг

| **№**  **п/п** | **Наименование услуги** | **Количество респондентов** | **Доля от количества респондентов** |
| --- | --- | --- | --- |
|  | Выдача разрешений на проведение земляных работ | 2 | 8% |
|  | Предоставление информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению | 5 | 20% |
|  | Различные меры социальной поддержки[[83]](#footnote-83) | 8 | 32% |
|  | Заключение договоров передачи гражданами приватизированных жилых помещений в муниципальную собственность | 2 | 8% |
|  | Признание граждан малоимущими в целях принятия на учет в качестве нуждающихся в жилых помещениях | 1 | 4% |
|  | Принятие на учет граждан в качестве нуждающихся в жилых помещениях | 2 | 8% |
|  | Оформление и выдача микропроцессорной пластиковой карты «Социальная карта» | 1 | 4% |
|  | Предоставление земельных участков гражданам для индивидуального жилищного строительства, ведения личного подсобного хозяйства в границах населенного пункта, садоводства, дачного хозяйства, гражданам и крестьянским (фермерским) хозяйствам для осуществления крестьянским (фермерским) хозяйством его деятельности без проведения торгов | 2 | 8% |
|  | Выдача справки об использовании (неиспользовании) гражданином права на приватизацию жилых помещений | 2 | 8% |
| **Итоговое значение показателя** | | **25** | **100,0%** |

По согласованию с Заказчиком, анализ проведен в разрезе показателей в целом по муниципальному району, а также в разрезе услуг, по которым проведен опрос 3-х и более респондентов.

Услугой, по которой проведен опрос 3-х и более респондентов является «Предоставление информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению».

В ходе исследования определено, что 92% респондентов (от общего количества опрошенных по всем услугам) получили положительное решение по результатам рассмотрения обращения за муниципальной услугой.

**1. Оценка уровня доступности муниципальных услуг**

Среднее значение уровня доступности в целом по Усть-Таркскому району составило 4,06 балла по пятибалльной шкале. Это выше, чем значение аналогичного показателя, зафиксированного в ходе мониторинга в 2014 году (3,43 балла) (табл.2).

Таблица 2 – Уровень доступности муниципальных услуг, (баллы)

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Подкритерий доступности услуг** | **5** | **Среднее значение по муниципальному району** |
| Доступность информации о порядке предоставления услуги | 4,00 | **3,88** |
| Полнота и понятность предоставленной информации | 4,40 | **4,04** |
| Удобство графика работы | 4,40 | **4,28** |
| Получение информации о стадии рассмотрения обращения | 4,20 | **4,04** |
| **Среднее значение** | **4,25** | **4,06** |

Здесь и далее применяется кодификация услуг, в соответствии с общим перечнем услуг, попавших в мониторинг:

*(5) Предоставление информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению.*

Больше остальных заявители удовлетворены подкритерием «Удобство графика работы» (4,28 балла).

**2. Оценка уровня качества муниципальных услуг**

Среднее значение уровня качества по муниципальным услугам составило 4,25 балла (табл. 3).

Таблица 3 – Уровень качества муниципальных услуг, (баллы)

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Подкритерий доступности услуг** | **5** | **Среднее значение по муниципальному району** |
| Вежливость сотрудников, предоставляющих услугу | 4,40 | **4,52** |
| Комфортность оказания услуги | 4,20 | **4,16** |
| Профессионализм сотрудников (точность и правильность заполнения документов сотрудниками) | 4,00 | **4,08** |
| **Среднее значение** | **4,20** | **4,25** |

Полученный показатель выше, чем значение аналогичного показателя, зафиксированного в ходе мониторинга в 2014 году (3,29 баллов)

**3. Уровень удовлетворенности заявителей качеством предоставления муниципальных услуг**

Уровень удовлетворенности заявителей качеством предоставления муниципальных услуг был рассчитан как доля респондентов, оценивающих качество предоставления муниципальных услуг как «очень хорошо» и «скорее хорошо» от общего количества опрошенных[[84]](#footnote-84).

Уровень удовлетворенности заявителей качеством предоставления муниципальных услуг в Усть-Таркском районе составил 84%.

Ниже в таблице 4 представлен уровень удовлетворенности заявителей качеством предоставления муниципальных услуг в Усть-Таркском районе.

Таблица 4 – Уровень удовлетворенности заявителей качеством предоставления муниципальных услуг, (%)

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Доля выбравших каждый вариант ответа на вопрос: «Как Вы оцениваете качество предоставления данной услуги?»** | **5** | **Среднее значение по муниципальному району** |
| очень хорошо | 40,0 | **32,0** |
| скорее хорошо | 40,0 | **52,0** |
| скорее плохо | 20,0 | **4,0** |
| очень плохо |  | **12,0** |
| затрудняюсь ответить |  |  |

На вопрос «Устраивают ли вас условия ведения приема посетителей в органах власти?» положительно ответили 60% заявителей, это выше чем при мониторинге в 2014 году (45% опрошенных).

Еще 28% респондентов указали, что условия приема их скорее устраивают. Скорее не устраивают - 8% заявителей, затруднились ответить -4% заявителей.

**4. Динамика уровня качества и доступности муниципальных услуг**

И уровень качества, и уровень доступности муниципальных услуг в Усть-Таркском районе повысился по сравнению с результатами 2014 года (табл.5).

Таблица 5 – Динамика уровня качества и доступности муниципальных услуг, (баллы)

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  | **2014 год** | **2015 год** | **Динамика** |
| **Уровень качества** | 3,29 | 4,25 | **+0,96** |
| **Уровень доступности** | 3,43 | 4,06 | **+0,63** |

Большая часть респондентов, получавших соответствующую услугу ранее, полагает, что качество не изменилось (табл.6).

Таблица 6 – Мнения респондентов об улучшении качества предоставления муниципальных услуг, (%)

| **Доля выбравших каждый вариант ответа на вопрос: «Если у вас был опыт получения данной услуги ранее, улучшилось ли качество ее предоставления?»** | **5** | **Всего по муниципальному району** |
| --- | --- | --- |
| улучшилось | 20,0 | **16,0** |
| скорее улучшилось |  | **8,0** |
| осталось без изменений | 40,0 | **24,0** |
| скорее ухудшилось |  | **4,0** |
| ухудшилось |  | **4,0** |
| не получал данную услугу ранее | 40,0 | **44,0** |
| затрудняюсь ответить |  |  |

**5. Количество обращений заявителя в орган местного самоуправления за получением одной муниципальной услуги**

Информация о количестве обращений заявителя в орган местного самоуправления за получением одной муниципальной услуги представлена в таблице 7.

Таблица 7 – Количество обращений заявителя в орган местного самоуправления за получением одной муниципальной услуги, (раз)

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Количество обращений в орган власти за получением услуги** | **5** | **Всего по муниципальному району** |
| минимальное значение | 1,0 | **1,0** |
| среднее значение | 1,4 | **2,4** |
| модальное значение[[85]](#footnote-85) | 1,0 | **1,0** |
| максимальное значение | 3,0 | **10,0** |

**6.  Количество обращений заявителя в различные инстанции и учреждения для получения одной муниципальной услуги**

Среднее фактическое количество обращений заявителей в различные инстанции и учреждения для получения муниципальной услуги, выявленное в ходе мониторинга, составило 2 (табл.8).

Таблица 8 – Количество обращений в различные инстанции и учреждения для получения данной государственной (муниципальной) услуги, (раз)

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Количество обращений в различные инстанции и учреждения** | **5** | **По муниципальному району** |
| минимальное значение | 0,0 | **0,0** |
| среднее значение | 1,2 | **2,0** |
| модальное значение | 0,0 | **1,0** |
| максимальное значение | 5,0 | **6,0** |

В большинстве случаев для получения услуги респондентам в Усть-Таркском районе приходилось обращаться в различные инстанции 1 раз (модальное значение).

Максимальное количество обращений (6 инстанций) зафиксировано при получении различных мер социальной поддержки.

**7. Количество документов, предоставляемых заявителем в орган местного самоуправления для получения одной муниципальной услуги**

В ходе мониторинга оценивалось, какое количество документов необходимо было предоставить заявителям, чтобы получить интересующую услугу.

Информация о количестве документов, предоставляемых заявителем для получения одной муниципальной услуги, представлена в таблице 9.

Таблица 9 – Количество документов, предоставляемых заявителем в орган местного самоуправления для получения одной муниципальной услуги, (шт.)

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Количество документов** | **5** | **По муниципальному району** |
| минимальное значение | 0,0 | **0,0** |
| среднее значение | 1,8 | **4,0** |
| модальное значение | 0,0 | **0,0** |
| максимальное значение | 5,0 | **20,0** |

Наибольшая группа респондентов отметила, что в рамках получения услуг на базе органа местного самоуправления им не приходилось предоставлять документы. Среднее значение в целом по муниципальному району составило – 4,0.

Максимальное количество документов отмечено при опросе по услуге «Заключение договоров передачи гражданами приватизированных жилых помещений в муниципальную собственность» - 20 документов.

**8. Уровень временных издержек заявителей**

***8.1. Временные затраты (в целом) на предоставление услуг***

В среднем срок предоставления муниципальных услуг в Усть-Таркском районе составляет 15 дней (табл.10).

Таблица 10 – Срок предоставления услуги (в целом), (дней)

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Временные затраты (в целом) на предоставление услуг** | **5** | **По муниципальному району** |
| минимальное значение | 1 | **1,0** |
| среднее значение | 1 | **15,0** |
| модальное значение | 1 | **1,0** |
| максимальное значение | 1 | **120,0** |

Максимальное значение по данному показателю достигало 120 дней по услуге «Заключение договоров передачи гражданами приватизированных жилых помещений в муниципальную собственность».

Только 60% респондентов отметили, что их устраивает срок предоставления услуги, скорее устраивает - 16% опрошенных. Не устраивает и скорее не устраивает срок предоставления услуги - по 12% заявителей.

***8.2. Временные затраты на ожидание в очереди на подачу документов***

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» по муниципальному району составило 24,4 мин., т.е. требование Указа №601 не выполнено (табл. 11).

Таблица 11 ‑ Временные затраты на ожидание в очереди на подачу документов, (мин.)

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Время, затраченное на ожидание в очереди для подачи документов** | **5** | **По муниципальному району** |
| нормативное | 15 | **15** |
| минимальное значение | 0,0 | **0,0** |
| среднее значение | 9,0 | **24,4** |
| модальное значение | 0,0 | **0,0** |
| максимальное значение | 40,0 | **300,0** |

В то же время, чаще всего заявителям не приходится ждать в очереди вообще (модальное значение времени ожидания 0 минут).

Максимальное время ожидания (300 минут) отмечено при получении услуги «Принятие на учет граждан в качестве нуждающихся в жилых помещениях».

***8.3. Временные затраты на ожидание в очереди для получения результата услуги***

Временные затраты на ожидание в очереди для получения результата услуги в среднем соответствуют нормативно установленным значениям (табл. 12).

Таблица 12 ‑ Временные затраты на ожидание в очереди на получение результата услуги, (мин.)

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Время, затраченное на ожидание в очереди для получения результата услуги** | **5** | **По муниципальному району** |
| нормативное значение | 15 | **15** |
| минимальное значение | 0 | **0,0** |
| среднее значение | 0 | **6,4** |
| модальное значение | 0 | **0,0** |
| максимальное значение | 0 | **60,0** |

В среднем по всем муниципальным услугам Усть-Таркского района, которые попали в мониторинг, среднее время ожидания в очереди для получения результата услуги составило 6,4 минут, что соответствует нормативно установленным значениям.

Максимальное время ожидания в очереди для получения результата услуги (60 минут) отмечено при получении различных мер социальной поддержки.

**9. Уровень финансовых издержек заявителей при получении муниципальных услуг**

По результатам опроса отмечено, что заявители в среднем потратили 1 114 рублей в целом по всем муниципальным услугам Усть-Таркского района, которые попали в мониторинг, чаще всего (модальное значение), заявителям услуги были предоставлены бесплатно (табл. 13).

Таблица 13 ‑ Официальные расходы заявителей на получение муниципальных услуг, (руб.)

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Сумма официальных расходов на получение данной услуги** | **5** | **По муниципальному району** |
| нормативное значение | 0 |  |
| минимальное значение | 0,0 | **0,0** |
| среднее значение | 110,0 | **1 114,0** |
| модальное значение | 0,0 | **0,0** |
| максимальное значение | 500,0 | **15 000,0** |

Максимальное значение данного показателя достигало 15 000 руб. по услуге «Заключение договоров передачи гражданами приватизированных жилых помещений в муниципальную собственность».

**10. Уровень востребованности услуг посредников при получении государственных и муниципальных услуг**

16% заявителей отметили, что пользовались услугами посредников. Факт привлечения посредников зафиксирован по следующим услугам:

* Различные меры социальной поддержки;
* Предоставление земельных участков гражданам для индивидуального жилищного строительства, ведения личного подсобного хозяйства в границах населенного пункта, садоводства, дачного хозяйства, гражданам и крестьянским (фермерским) хозяйствам для осуществления крестьянским (фермерским) хозяйством его деятельности без проведения торгов.

В качестве причин привлечения посредников заявители указали:

* Из-за сложности получения отдельных документов. (25%).
* Другое (75%):
* *затрудняюсь ответить (25%)*.
* *для получения отдельных документов (50%).*

Финансовые затраты на услуги посредников представлены в табл. 14.

Таблица 14 – Финансовые затраты заявителей на услуги посредников, (руб.)

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Затраты на услуги посредников** | **5** | **По муниципальному району** |
| минимальное значение | 0 | **0,0** |
| среднее значение | 0 | **525,0** |
| модальное значение | 0 | **0,0** |
| максимальное значение | 0 | **1 300,0** |

**11. Уровень коррупциогенности муниципальных услуг**

Случаев мотивации чиновников в целях ускорения (упрощения) порядка получения муниципальных услуг выявлено не было.

**12. Трудности при получении муниципальных услуг**

Только 8% опрошенных указали, что у них возникли затруднения при получении рассматриваемых муниципальных услуг.

В качестве основных причин затруднений респонденты назвали следующие:

* требование избыточных документов, сведений (50%);
* необоснованный отказ в приеме документов, в предоставлении услуги (50%);
* отсутствие в органе власти необходимой информации об услугах (формы заявлений, порядок предоставления, информации о действующих налогах и сборах и др.) (50%);
* отсутствие наглядной информации о порядке получения услуг (на стендах, на официальном сайте органа власти и т.д.) (50%);
* недостаточный профессиональный уровень сотрудников органа власти (50%);
* низкая культура сотрудников органа власти (50%);
* отсутствие возможности получить консультацию или справочную информацию в органе власти (50%).

**13. Наибольшее значение при получении услуг в будущем**

Заявители указали, что при получении услуг в будущем наибольшее значение для них будут иметь следующие параметры (табл. 15):

| **Параметр, имеющий значение при получении услуги** | **Важность, %** |
| --- | --- |
| Доступность информации о порядке предоставления услуги, необходимых форм. | 72,0 |
| Вежливость и профессионализм сотрудников органа власти. | 68,0 |
| Получение информации о стадии рассмотрения обращения. |
| Сокращение срока предоставления услуги. | 60,0 |
| Сокращение времени ожидания в очереди (отсутствие очередей). |
| Улучшение условий ведения приема посетителей. |
| Уменьшение стоимости услуги. |
| Сокращение количества обращений в орган власти и иные учреждения. | 56,0 |
| Улучшение территориальной доступности органа власти. |
| Сокращение числа требуемых документов. | 48,0 |
| Упрощение заполнения запросов, официальных бланков. |
| Удобство графика работы органа власти. |

ПРИЛОЖЕНИЕ 2  
РЕЗУЛЬТАТЫ ВНЕШНЕГО МОНИТОРИНГА КАЧЕСТВА И ДОСТУПНОСТИ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ МУНИЦИПАЛЬНЫХ УСЛУГ В ЧАНОВСКОМ РАЙОНЕ

|  |  |
| --- | --- |
| **Общее количество опрошенных:** | 25 |

В соответствии с Описанием объекта закупки в период с 19.10.2015 по 17.12.2015 был проведен внешний мониторинг качества и доступности предоставления муниципальных услуг на базе органов местного самоуправления муниципальных образований Новосибирской области.

Исследование информации проводилось методом телефонного опроса получателей муниципальных услуг.

Муниципальные услуги, которые попали в мониторинг в ходе проведения опроса получателей услуг Чановского района, представлены в таблице 1.

Таблица 1 – Муниципальные услуги, попавшие в мониторинг

| **№**  **п/п** | **Наименование услуги** | **Количество респондентов** | **Доля от количества респондентов** |
| --- | --- | --- | --- |
|  | Выдача разрешений на строительство индивидуальных жилых домов | 1,0 | 4,0 |
|  | Выдача разрешений на проведение земляных работ | 1,0 | 4,0 |
|  | Предоставление жилых помещений муниципального жилищного фонда по договорам социального найма | 1,0 | 4,0 |
|  | Предоставление информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению | 7,0 | 28,0 |
|  | Предоставление земельных участков гражданам для индивидуального жилищного строительства, ведения личного подсобного хозяйства в границах населенного пункта, садоводства, дачного хозяйства, гражданам и крестьянским (фермерским) хозяйствам для осуществления крестьянским (фермерским) хозяйством его деятельности без проведения торгов | 2,0 | 8,0 |
|  | Предоставление земельных участков в постоянное (бессрочное) пользование | 2,0 | 8,0 |
|  | Выдача копий архивных документов, подтверждающих право на владение землей | 1,0 | 4,0 |
|  | Признание граждан малоимущими в целях принятия на учет в качестве нуждающихся в жилых помещениях | 3,0 | 12,0 |
|  | Различные меры социальной поддержки[[86]](#footnote-86) | 7,0 | 28,0 |

По согласованию с Заказчиком анализ проведен в разрезе показателей в целом по муниципальному району, а также в разрезе услуг, по которым проведен опрос 3-х и более респондентов.

В ходе исследования определено, что 92% респондентов (от общего количества опрошенных по всем услугам) получили положительное решение по результатам рассмотрения обращения за муниципальной услугой.

**1. Оценка уровня доступности муниципальных услуг**

Среднее значение уровня доступности в целом по Чановскому району составило 4,08 балла по пятибалльной шкале (табл.2). Значение аналогичного показателя, зафиксированного в ходе мониторинга в 2014 году -4,02 балла.

Таблица 2 – Уровень доступности муниципальных услуг, (баллы)

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Подкритерий доступности услуг** | **5** | **19** | **Среднее значение по муниципальному району** |
| Доступность информации о порядке предоставления услуги | 4,0 | 4,3 | **3,8** |
| Полнота и понятность предоставленной информации | 4,1 | 4,7 | **4,3** |
| Удобство графика работы | 3,7 | 4,3 | **4,1** |
| Получение информации о стадии рассмотрения обращения | 4,1 | 4,7 | **4,1** |
| **Среднее значение** | **4,0** | **4,5** | **4,08** |

Здесь и далее для кодировки используется сквозная нумерация муниципальных услуг в общем перечне:

*(5) Предоставление информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению.*

*(9)* *Признание граждан малоимущими в целях принятия на учет в качестве нуждающихся в жилых помещениях.*

По показателям доступности дифференциация между показателями незначительная.

**2. Оценка уровня качества муниципальных услуг**

Среднее значение уровня качества по муниципальным услугам составило 4,40 балла, что можно оценить как «хорошо (табл. 3).

Значение аналогичного показателя, зафиксированного в ходе мониторинга в 2014 году - 4,43 балла.

Таблица 3 – Уровень качества муниципальных услуг, (баллы)

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Подкритерий доступности услуг** | **5** | **19** | **Среднее значение по муниципальному району** |
| Вежливость сотрудников, предоставляющих услугу | 4,6 | 4,7 | **4,4** |
| Комфортность оказания услуги | 4,3 | 4,3 | **4,4** |
| Профессионализм сотрудников (точность и правильность заполнения документов сотрудниками) | 4,4 | 4,7 | **4,4** |
| **Среднее значение** | **4,43** | **4,56** | **4,4** |

Все подкритерии доступности набрали по 4,4 балла.

**3. Уровень удовлетворенности заявителей качеством предоставления муниципальных услуг**

Уровень удовлетворенности заявителей качеством предоставления муниципальных услуг был рассчитан как доля респондентов, оценивающих качество предоставления муниципальных услуг как «очень хорошо» и «скорее хорошо» от общего количества опрошенных.[[87]](#footnote-87)

Уровень удовлетворенности заявителей качеством предоставления муниципальных услуг в Чановском районе составил 88%.

Ниже в таблице 4 представлен уровень удовлетворенности заявителей качеством предоставления муниципальных услуг в Чановском районе.

Таблица 4 – Уровень удовлетворенности заявителей качеством предоставления муниципальных услуг, (%)

| **Доля выбравших каждый вариант ответа на вопрос: «Как Вы оцениваете качество предоставления данной услуги?»** | **5** | **19** | **Среднее значение по муниципальному району** |
| --- | --- | --- | --- |
| очень хорошо | 28,6 | 66,7 | **36,0** |
| скорее хорошо | 71,4 | 33,3 | **52,0** |
| скорее плохо |  |  |  |
| очень плохо |  |  | **8,0** |
| затрудняюсь ответить |  |  | **4,0** |

На вопрос «Устраивают ли вас условия ведения приема посетителей в органах власти?» положительно ответили 68% заявителей. Это чуть выше, чем в 2014 году (60% опрошенных).

Еще 24% респондентов указали, что условия приема их скорее устраивают, не устраивают – 4%, скорее не устраивают – 4%.

**4. Динамика уровня качества и доступности муниципальных услуг**

Уровень доступности муниципальных услуг в Чановском районе практически остался на том же уровне по сравнению с результатами 2014 года, выявлены минимальные изменения, а уровень качества незначительно снизился (табл. 5).

Таблица 5 – Динамика уровня качества и доступности муниципальных услуг, (баллы)

|  | **2014 год** | **2015 год** | **Динамика** |
| --- | --- | --- | --- |
| **Уровень качества** | 4,43 | 4,4 | **-0,03** |
| **Уровень доступности** | 4,02 | 4,08 | **0,06** |

Большая часть респондентов, получавших соответствующую услугу ранее, полагает, что качество улучшилось либо не изменилось, 28% не смогли оценить изменения в качестве представления услуг, поскольку не получали услуги ранее (табл. 6).

Таблица 6 – Мнения респондентов об улучшении качества предоставления муниципальных услуг, (%)

| **Доля выбравших каждый вариант ответа на вопрос: «Если у вас был опыт получения данной услуги ранее, улучшилось ли качество ее предоставления?»** | **5** | **19** | **Всего по муниципальному району** |
| --- | --- | --- | --- |
| улучшилось | 28,6 | 66,7 | **32,0** |
| скорее улучшилось | 14,3 | 33,3 | **16,0** |
| осталось без изменений | 42,9 |  | **20,0** |
| скорее ухудшилось | 14,3 |  | **4,0** |
| ухудшилось |  |  |  |
| не получал данную услугу ранее |  |  | **28,0** |
| затрудняюсь ответить |  |  |  |

**5. Количество обращений заявителя в орган местного самоуправления за получением одной муниципальной услуги**

Среднее значение количества обращений по муниципальному району составило 31, максимальное количество - 730 (табл.7).

Таблица 7 – Количество обращений заявителя в орган местного самоуправления за получением одной муниципальной услуги, (раз)

| **Количество обращений в орган власти за получением услуги** | **5** | **19** | **Всего по муниципальному району** |
| --- | --- | --- | --- |
| минимальное значение | 1,0 | 1,0 | **1,0** |
| среднее значение | 1,3 | 2,3 | **31,0** |
| модальное значение[[88]](#footnote-88) | 1,0 | 3,0 | **1,0** |
| максимальное значение | 2,0 | 3,0 | **730,0** |

**6.  Количество обращений заявителя в различные инстанции и учреждения для получения одной муниципальной услуги**

Среднее фактическое количество обращений заявителей в различные инстанции и учреждения для получения муниципальной услуги, выявленное в ходе мониторинга, составило 3 (табл.8).

Таблица 8 – Количество обращений в различные инстанции и учреждения для

получения данной муниципальной услуги, (раз)

| **Количество обращений в различные инстанции и учреждения** | **5** | **19** | **По муниципальному району** |
| --- | --- | --- | --- |
| минимальное значение | 0,0 | 1,0 | **0,0** |
| среднее значение | 0,2 | 2,5 | **3,0** |
| модальное значение | 0,0 | 1,0 | **0,0** |
| максимальное значение | 1,0 | 4,0 | **30,0** |

**7. Количество документов, предоставляемых заявителем в орган местного самоуправления для получения одной муниципальной услуги**

В ходе мониторинга оценивалось, какое количество документов необходимо было предоставить заявителям, чтобы получить интересующую услугу.

Информация о количестве документов, предоставляемых заявителем для получения одной муниципальной услуги, представлена в таблице 9.

Таблица 9 – Количество документов, предоставляемых заявителем в орган местного самоуправления для получения одной муниципальной услуги, (шт.)

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Количество документов** | **5** | **19** | **По муниципальному району** |
| минимальное значение | 0,0 | 3,0 | **0,0** |
| среднее значение | 1,9 | 5,3 | **3,3** |
| модальное значение | 1,0 | 3,0 | **2,0** |
| максимальное значение | 4,0 | 8,0 | **10,0** |

Наибольшая группа респондентов отметила, что в рамках получения услуг на базе органа местного самоуправления им необходимо было предоставить 2 документа. Среднее значение в целом по муниципальному району составило – 3,3.

Максимальное количество документов отмечено - 10 документов.

**8. Уровень временных издержек заявителей**

***8.1. Временные затраты (в целом) на предоставление услуг***

В среднем срок предоставления муниципальных услуг в Чановском районе составляет 51,9 дня (табл. 10).

Таблица 10 – Срок предоставления услуги (в целом), (дней)

| **Временные затраты (в целом) на предоставление услуг** | **5** | **19** | **По муниципальному району** |
| --- | --- | --- | --- |
| минимальное значение | 1,0 | 14,0 | **0,0** |
| среднее значение | 11,9 | 35,3 | **51,9** |
| модальное значение | 1,0 | 14,0 | **1,0** |
| максимальное значение | 69,0 | 62,0 | **730,0** |

60% респондентов отметили, что их устраивает срок предоставления услуги, скорее устраивает – 24%, не устраивает – 4% и скорее не устраивает – 8%, затруднились с ответом – 4%.

***8.2. Временные затраты на ожидание в очереди на подачу документов***

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» по Чановскому району составило 24,2 минуты, т.е. требование Указа №601 не выполнено (табл. 11).

Таблица 11 ‑ Временные затраты на ожидание в очереди на подачу документов, (мин.)

| **Время, затраченное на ожидание в очереди для подачи документов** | **5** | **19** | **По муниципальному району** |
| --- | --- | --- | --- |
| нормативное | 15 | 15 | **15** |
| минимальное значение | 0,0 | 10,0 | **0,0** |
| среднее значение | 7,1 | 123,3 | **24,2** |
| модальное значение | 0,0 | 10,0 | **0,0** |
| максимальное значение | 30,0 | 300,0 | **300,0** |

В то же время, чаще всего заявителям не приходится ждать в очереди вообще (модальное значение времени ожидания 0 минут).

Максимальное значение составило 300 мин.

***8.3. Временные затраты на ожидание в очереди для получения результата услуги***

Временные затраты на ожидание в очереди для получения результата услуги отражены в таблице 12.

Таблица 12 ‑ Временные затраты на ожидание в очереди на получение результата услуги, (мин.)

| **Время, затраченное на ожидание в очереди для получения результата услуги** | **5** | **19** | **По муниципальному району** |
| --- | --- | --- | --- |
| нормативное значение | 15 | 15 | **15** |
| минимальное значение | 0,0 | 10,0 | **0,0** |
| среднее значение | 0,0 | 43,3 | **9,8** |
| модальное значение | 0,0 | 60,0 | **0,0** |
| максимальное значение | 0,0 | 60,0 | **60,0** |

В среднем по всем муниципальным услугам Чановского района, которые попали в мониторинг, среднее время ожидания в очереди на получение результата услуги составило 9,8 минуты, что соответствует нормативно установленным значениям.

Максимальное время ожидания в очереди для получения результата услуги - 60 минут.

**9. Уровень финансовых издержек заявителей при получении муниципальных услуг**

По результатам опроса отмечено, что заявители в среднем потратили 2146 руб. для получения муниципальных услуг, чаще всего (модальное значение), заявителям услуги были предоставлены бесплатно. Максимальное значение достигало 30 000 руб. (таблица 13).

Таблица 13 – Уровень финансовых издержек заявителей (руб.)

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Сумма официальных расходов на получение данной услуги** | **5** | **19** | **По муниципальному району** |
| минимальное значение | 0,0 | 0,0 | **0,0** |
| среднее значение | 0,7 | 0,0 | **2146,0** |
| модальное значение | 0,0 | 0,0 | **0,0** |
| максимальное значение | 5,0 | 0,0 | **30000,0** |

**10. Уровень востребованности услуг посредников при получении муниципальных услуг**

В процессе получения муниципальных услуг часть заявителей прибегает к услугам посредников. В целом по Чановскому району 16% заявителей отметили, что пользовались услугами посредников.

В качестве причин привлечения посредников заявители указали:

* для обеспечения более качественного и оперативного оформления документов (25,0%);
* посредник был предложен как условие получения результата (25,0%);
* другое (так быстрее оформить, не надо ходить по инстанциям (50%).

Финансовые затраты на услуги посредников представлены в таблице 14.

Среднее значение в целом по муниципальному району составило 1525 руб.

Таблица 14 – Финансовые затраты заявителей на услуги посредников, (руб.)

|  |  |
| --- | --- |
| **Затраты на услуги посредников** | **Всего по муниципальному району** |
| минимальное значение | **0,0** |
| среднее значение | **3750,0** |
| модальное значение | **0,0** |
| максимальное значение | **15000,0** |

**11. Уровень коррупциогенности муниципальных услуг**

На случай мотивации чиновников в целях ускорения (упрощения) порядка получения муниципальных услуг указал 1 респондент, что составило 4% от общего количества опрошенных.

**12. Трудности при получении муниципальных услуг**

В целом по Чановскому району 84% опрошенных ответили, что не возникло никаких затруднений при получении муниципальных услуг. Остальные респонденты отметили ряд трудностей, с которыми пришлось всё-таки столкнуться в процессе получения муниципальных услуг.

В таблице 15 представлена информация о возникших у заявителей затруднениях, с которыми они столкнулись при получении услуг.

Таблица 15 – Затруднения при получении муниципальных услуг, (%)

| **Доля выбравших каждый вариант ответа на вопрос: «С какими трудностями Вы сталкивались при получении данной услуги?»** | **По муниципальному**  **району** |
| --- | --- |
| Хождение по многим кабинетам, учреждениям | **100,0** |
| Сложность заполнения официальных форм (бланков) | **75,0** |
| Отсутствие возможности получить консультацию или справочную информацию в органе власти | **75,0** |
| Требование избыточных документов, сведений | **50,0** |
| Ошибки в конечном результате предоставления услуги | **50,0** |
| Неудобный режим работы органа власти | **50,0** |
| Отсутствие наглядной информации о порядке получения услуг (на стендах, на официальном сайте органа власти и т.д.) | **50,0** |
| Недостаточный профессиональный уровень сотрудников органа власти | **50,0** |
| Низкая культура сотрудников органа власти | **50,0** |
| Избирательное отношение к заявителям («одни заявители важнее других») | **50,0** |
| Отсутствие в органе власти необходимой информации об услугах (формы заявлений, порядок предоставления, информации о действующих налогах и сборах и др.) | **50,0** |
| Необоснованный отказ в приеме документов, в предоставлении услуги | **25,0** |
| Дороговизна услуг (пошлин, платежей) | **25,0** |
| Большие очереди | **25,0** |
| Вымогательство при оформлении документов | **25,0** |

**13. Наибольшее значение при получении услуг в будущем**

Заявители указали, что при получении услуг в будущем наибольшее значение для них будут иметь следующие параметры (табл. 16):

Таблица 16 – Параметры, имеющие значение при получении услуги, (%)

| **Параметр, имеющий значение при получении услуги** | **Важность** |
| --- | --- |
| Получение информации о стадии рассмотрения обращения | **80,0** |
| Сокращение числа требуемых документов | **72,0** |
| Упрощение заполнения запросов, официальных бланков | **72,0** |
| Доступность информации о порядке предоставления услуги, необходимых форм | **68,0** |
| Сокращение срока предоставления услуги | **60,0** |
| Сокращение времени ожидания в очереди (отсутствие очередей) | **60,0** |
| Сокращение количества обращений в орган власти и иные учреждения | **60,0** |
| Вежливость и профессионализм сотрудников органа власти | **56,0** |
| Улучшение условий ведения приема посетителей | **52,0** |
| Уменьшение стоимости услуги | **52,0** |
| Улучшение территориальной доступности органа власти | **48,0** |
| Удобство графика работы органа власти | **32,0** |
| Другое (отношение к людям) | **4,0** |

ПРИЛОЖЕНИЕ 3  
РЕЗУЛЬТАТЫ ВНЕШНЕГО МОНИТОРИНГА КАЧЕСТВА И ДОСТУПНОСТИ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ МУНИЦИПАЛЬНЫХ УСЛУГ В ЧЕРЕПАНОВСКОМ РАЙОНЕ

|  |  |
| --- | --- |
| **Общее количество опрошенных:** | 27 |

В соответствии с Описанием объекта закупки в период с 19.10.2015 по 17.12.2015 был проведен внешний мониторинг качества и доступности предоставления муниципальных услуг на базе органов местного самоуправления муниципальных образований Новосибирской области.

Исследование информации проводилось методом телефонного опроса получателей муниципальных услуг.

Муниципальные услуги, которые попали в ходе проведения опроса получателей услуг Черепановского района в мониторинг, представлены в таблице 1.

Таблица 1 – Муниципальные услуги, попавшие в мониторинг

| **№**  **п/п** | **Наименование услуги** | **Количество респондентов** | **Доля от количества респондентов** |
| --- | --- | --- | --- |
|  | Выдача разрешений на ввод индивидуальных жилых домов в эксплуатацию | 1,0 | 3,7% |
|  | Перевод жилого помещения в нежилое помещение | 1,0 | 3,7% |
|  | Выдача разрешений на ввод объектов капитального строительства в эксплуатацию | 1,0 | 3,7% |
|  | Предоставление разрешения на условно разрешенный вид использования земельного участка или объекта капитального строительства | 2,0 | 7,4% |
|  | Выдача разрешений на проведение земляных работ | 1,0 | 3,7% |
|  | Принятие на учет граждан в качестве нуждающихся в жилых помещениях | 2,0 | 7,4% |
|  | Предоставление жилых помещений муниципального жилищного фонда по договорам социального найма | 2,0 | 7,4% |
|  | Предоставление информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению | 4,0 | 14,8% |
|  | Предоставление земельных участков в собственность бесплатно | 1,0 | 3,7% |
|  | Предоставление земельных участков в постоянное (бессрочное) пользование | 1,0 | 3,7% |
|  | Выдача копий архивных документов, подтверждающих право на владение землей | 1,0 | 3,7% |
|  | Различные меры социальной поддержки[[89]](#footnote-89) | 8,0 | 29,6% |
|  | Предоставление субсидий на содержание и ремонт общего имущества в многоквартирном доме | 2,0 | 7,4% |

По согласованию с Заказчиком анализ проведен в разрезе показателей в целом по муниципальному району, а также в разрезе услуг, по которым проведен опрос 3-х и более респондентов.

В ходе исследования определено, что 77,8% респондентов (от общего количества опрошенных по всем услугам) получили положительное решение по результатам рассмотрения обращения за муниципальной услугой.

**1. Оценка уровня доступности муниципальных услуг**

Среднее значение уровня доступности в целом по Черепановскому району составило 3,98 балла по пятибалльной шкале (табл. 2). Это ниже, чем значение аналогичного показателя, зафиксированного в ходе мониторинга в 2014 году (4,56 балла).

Таблица 2 – Уровень доступности муниципальных услуг, (баллы)

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Подкритерий доступности услуг** | **5** | **Среднее значение по муниципальному району** |
| Доступность информации о порядке предоставления услуги | 4,0 | **3,8** |
| Полнота и понятность предоставленной информации | 4,3 | **4,0** |
| Удобство графика работы | 4,3 | **4,1** |
| Получение информации о стадии рассмотрения обращения | 4,0 | **4,0** |
| **Среднее значение** | **4,2** | **3,98** |

Здесь и далее для кодировки используется сквозная нумерация муниципальных услуг в общем перечне:

*(5) Предоставление информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению.*

По показателям доступности наименьший балл заявители присвоили подкритерию «Доступность информации о порядке предоставления услуги» - 3,8 балла. В целом, дифференциация между показателями незначительная.

**2. Оценка уровня качества муниципальных услуг**

Среднее значение уровня качества по муниципальным услугам составило 4,17 балла, что можно оценить как «хорошо (табл. 3).

Однако ниже, чем значение аналогичного показателя, зафиксированного в ходе мониторинга в 2014 году (4,85 балла).

Таблица 3 – Уровень качества муниципальных услуг, (баллы)

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Подкритерий доступности услуг** | **5** | **Среднее значение по муниципальному району** |
| Вежливость сотрудников, предоставляющих услугу | 3,8 | **4,4** |
| Комфортность оказания услуги | 3,8 | **3,9** |
| Профессионализм сотрудников (точность и правильность заполнения документов сотрудниками) | 3,8 | **4,2** |
| **Среднее значение** | **3,8** | **4,17** |

По показателям качества наименьший балл заявители присвоили подкритерию «Комфортность оказания услуги» - 3,9 балла. В целом, дифференциация между показателями незначительная.

**3. Уровень удовлетворенности заявителей качеством предоставления муниципальных услуг**

Уровень удовлетворенности заявителей качеством предоставления муниципальных услуг был рассчитан как доля респондентов, оценивающих качество предоставления муниципальных услуг как «очень хорошо» и «скорее хорошо» от общего количества опрошенных.[[90]](#footnote-90)

Уровень удовлетворенности заявителей качеством предоставления муниципальных услуг в Черепановском районе составил 77,8%.

Ниже в таблице 4 представлен уровень удовлетворенности заявителей качеством предоставления муниципальных услуг в Черепановском районе.

Таблица 4 - Уровень удовлетворенности заявителей качеством предоставления муниципальных услуг, (%)

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Доля выбравших каждый вариант ответа на вопрос: «Как Вы оцениваете качество предоставления данной услуги?»** | **5** | **Среднее значение по муниципальному району** |
| очень хорошо | 0,0 | **18,5** |
| скорее хорошо | 75,0 | **59,3** |
| скорее плохо |  | **14,8** |
| очень плохо | 25,0 | **7,4** |
| затрудняюсь ответить |  |  |

На вопрос «Устраивают ли вас условия ведения приема посетителей в органах власти?» положительно ответили только 48,1% заявителей. Это значительно ниже, чем в 2014 году (81,7% опрошенных).

Еще 18,5% респондентов указали, что условия приема их скорее устраивают, не устраивают – 18,5%, скорее не устраивают – 14,8%.

**4. Динамика уровня качества и доступности муниципальных услуг**

И уровень качества, и уровень доступности муниципальных услуг в Черепановском районе снизился по сравнению с результатами 2014 года (табл. 5).

Таблица 5 – Динамика уровня качества и доступности услуг, (баллы)

|  | **2014 год** | **2015 год** | **Динамика** |
| --- | --- | --- | --- |
| **Уровень качества** | 4,85 | 4,17 | **-0,68** |
| **Уровень доступности** | 4,56 | 3,98 | **-0,58** |

Большая часть респондентов, получавших соответствующую услугу ранее, полагает, что качество не изменилось либо улучшилось (табл. 6).

Таблица 6 – Мнения респондентов об улучшении качества предоставления муниципальных услуг, (%)

| **Доля выбравших каждый вариант ответа на вопрос: «Если у вас был опыт получения данной услуги ранее, улучшилось ли качество ее предоставления?»** | **5** | **Всего по муниципальному району** |
| --- | --- | --- |
| улучшилось | 25,0 | **18,5** |
| скорее улучшилось |  | **3,7** |
| осталось без изменений | 75,0 | **22,2** |
| скорее ухудшилось |  | **3,7** |
| ухудшилось |  |  |
| не получал данную услугу ранее |  | **51,9** |
| затрудняюсь ответить |  |  |

**5. Количество обращений заявителя в орган местного самоуправления за получением одной муниципальной услуги**

Информация о количестве обращений заявителя в орган местного самоуправления за получением одной муниципальной услуги представлена в таблице 7.

Таблица 7 – Количество обращений заявителя в орган местного самоуправления за получением одной муниципальной услуги, (раз)

| **Количество обращений в орган власти за получением услуги** | **5** | **Всего по муниципальному району** |
| --- | --- | --- |
| минимальное значение | 1,0 | **1,0** |
| среднее значение | 1,8 | **2,1** |
| модальное значение[[91]](#footnote-91) | 2,0 | **1,0** |
| максимальное значение | 2,0 | **5,0** |

**6.  Количество обращений заявителя в различные инстанции и учреждения для получения одной муниципальной услуги**

Среднее фактическое количество обращений заявителей в различные инстанции и учреждения для получения муниципальной услуги, выявленное в ходе мониторинга, составило 1,9 (табл. 8).

Таблица 8 – Количество обращений в различные инстанции и учреждения для получения данной муниципальной услуги, (раз)

| **Количество обращений в различные инстанции и учреждения** | **5** | **По муниципальному району** |
| --- | --- | --- |
| минимальное значение | 0,0 | **0,0** |
| среднее значение | 0,5 | **1,9** |
| модальное значение | 0,0 | **0,0** |
| максимальное значение | 2,0 | **8,0** |

**7. Количество документов, предоставляемых заявителем в орган местного самоуправления для получения одной муниципальной услуги**

В ходе мониторинга оценивалось, какое количество документов необходимо было предоставить заявителям, чтобы получить интересующую услугу.

Информация о количестве документов, предоставляемых заявителем для получения одной муниципальной услуги, представлена в таблице 9.

Таблица 9 – Количество документов, предоставляемых заявителем в орган местного самоуправления для получения одной муниципальной услуги, (шт.)

| **Количество документов** | **5** | **По муниципальному району** |
| --- | --- | --- |
| минимальное значение | 1,0 | **0,0** |
| среднее значение | 2,3 | **4,2** |
| модальное значение | 3,0 | **3,0** |
| максимальное значение | 3,0 | **20,0** |

Наибольшая группа респондентов отметила, что в рамках получения услуг на базе органа местного самоуправления им необходимо было предоставить 3 документа. Среднее значение в целом по муниципальному району составило – 4,2.

Максимальное количество документов по муниципальному району - 20 документов.

**8. Уровень временных издержек заявителей**

***8.1. Временные затраты (в целом) на предоставление услуг***

В среднем срок предоставления муниципальных услуг в Черепановском районе составляет 22,5 дня (табл. 10).

Таблица 10 – Срок предоставления услуги (в целом), (дней)

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Временные затраты (в целом) на предоставление услуг** | **5** | **По муниципальному району** |
| минимальное значение | 1,0 | **0,0** |
| среднее значение | 2,3 | **22,5** |
| модальное значение | 1,0 | **1,0** |
| максимальное значение | 5,0 | **186,0** |

Максимальное значение достигало 186 дней по услуге «Предоставление жилых помещений муниципального жилищного фонда по договорам социального найма».

Только 48,1% респондентов отметили, что их устраивает срок предоставления услуги, скорее устраивает - 22,2%, не устраивает и скорее не устраивает - по 14,8% заявителей.

***8.2. Временные затраты на ожидание в очереди на подачу документов***

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» по Черепановскому району составило 17,6 минуты, т.е. требование Указа №601 не выполнено (табл. 11).

Таблица 11 ‑ Временные затраты на ожидание в очереди на подачу документов, (мин.)

| **Время, затраченное на ожидание в очереди для подачи документов** | **5** | **По муниципальному району** |
| --- | --- | --- |
| нормативное | 15 | **15** |
| минимальное значение | 0,0 | **0,0** |
| среднее значение | 15,0 | **17,6** |
| модальное значение | 0,0 | **0,0** |
| максимальное значение | 30,0 | **60,0** |

В то же время, чаще всего заявителям не приходится ждать в очереди вообще (модальное значение времени ожидания 0 минут).

Максимальное значение по району составило 60 мин.

***8.3. Временные затраты на ожидание в очереди для получения результата услуги***

Временные затраты на ожидание в очереди для получения результата услуги отражены в таблице 12.

Таблица 12 ‑ Временные затраты на ожидание в очереди на получение результата услуги, (мин.)

| **Время, затраченное на ожидание в очереди для получения результата услуги** | **5** | **По муниципальному району** |
| --- | --- | --- |
| нормативное значение | 15 | **15** |
| минимальное значение | 0,0 | **0,0** |
| среднее значение | 2,5 | **5,2** |
| модальное значение | 0,0 | **0,0** |
| максимальное значение | 10,0 | **60,0** |

В среднем по всем муниципальным услугам Черепановского района, которые попали в мониторинг, среднее время ожидания в очереди на получение результата услуги составило 5,2 минуты, что соответствует нормативно установленным значениям.

Максимальное время ожидания в очереди для получения результата услуги - 60 минут.

**9. Уровень финансовых издержек заявителей при получении муниципальных услуг**

По результатам опроса отмечено, что заявители в среднем потратили 5 918,5 руб. для получения муниципальных услуг, чаще всего (модальное значение), заявителям услуги были предоставлены бесплатно (табл. 13).

Таблица 13 – Уровень финансовых издержек заявителей (руб.)

| **Сумма официальных расходов на получение данной услуги** | **5** | **По муниципальному району** |
| --- | --- | --- |
| минимальное значение | 0,0 | **0,0** |
| среднее значение | 0,0 | **5 918,5** |
| модальное значение | 0,0 | **0,0** |
| максимальное значение | 0,0 | **12 0000,0** |

Максимальное значение данного показателя достигало 30 000 руб. по услуге «Выдача разрешений на ввод объектов капитального строительства в эксплуатацию» - 28 000 руб.

**10. Уровень востребованности услуг посредников при получении муниципальных услуг**

В процессе получения муниципальных услуг часть заявителей прибегает к услугам посредников. В целом по Черепановскому району 11,1% заявителей отметили, что пользовались услугами посредников.

В качестве причин привлечения посредников заявители указали:

* из-за сложности прохождения всех процедур получения услуги (33,3%);
* посредник был предложен как условие получения результата (66,7%).

Финансовые затраты на услуги посредников представлены в таблице 14.

Таблица 14 – Финансовые затраты заявителей на услуги посредников, (руб.)

|  |  |
| --- | --- |
| **Затраты на услуги посредников** | **Всего по муниципальному району** |
| минимальное значение | **0,0** |
| среднее значение | **500,0** |
| модальное значение | **0,0** |
| максимальное значение | **1500,0** |

**11. Уровень коррупциогенности муниципальных услуг**

Случаев мотивации чиновников в целях ускорения (упрощения) порядка получения муниципальных услуг выявлено не было.

**12. Трудности при получении муниципальных услуг**

В целом по Черепановскому району 74,1% опрошенных ответили, что не возникло никаких затруднений при получении муниципальных услуг. Остальные респонденты отметили ряд трудностей, с которыми пришлось всё-таки столкнуться в процессе получения муниципальных услуг.

В таблице 15 представлена информация о возникших у заявителей затруднениях, с которыми они столкнулись при получении услуг.

Таблица 15 – Затруднения при получении муниципальных услуг (%)

| **Доля выбравших каждый вариант ответа на вопрос: «С какими трудностями Вы сталкивались при получении данной услуги?»** | **5** | **По муниципальному району** |
| --- | --- | --- |
| Требование избыточных документов, сведений |  | **42,9** |
| Необоснованный отказ в приеме документов, в предоставлении услуги | 100,0 | **71,4** |
| Ошибки в конечном результате предоставления услуги | 100,0 | **57,1** |
| Сложность заполнения официальных форм (бланков) |  |  |
| Хождение по многим кабинетам, учреждениям |  | **57,1** |
| Дороговизна услуг (пошлин, платежей) |  | **28,6** |
| Неудобный режим работы органа власти |  | **14,3** |
| Большие очереди |  | **28,6** |
| Отсутствие в органе власти необходимой информации об услугах (формы заявлений, порядок предоставления, информации о действующих налогах и сборах и др.) |  | **28,6** |
| Отсутствие наглядной информации о порядке получения услуг (на стендах, на официальном сайте органа власти и т.д.) | 100,0 | **42,9** |
| Недостаточный профессиональный уровень сотрудников органа власти | 100,0 | **28,6** |
| Низкая культура сотрудников органа власти |  | **28,6** |
| Вымогательство при оформлении документов |  |  |
| Отсутствие возможности получить консультацию или справочную информацию в органе власти | 100,0 | **57,1** |
| Избирательное отношение к заявителям («одни заявители важнее других») |  | **28,6** |

**13. Наибольшее значение при получении услуг в будущем**

Заявители указали, что при получении услуг в будущем наибольшее значение для них будут иметь следующие параметры (табл. 16):

Таблица 16 – Параметры, имеющие значение при получении услуги, (%)

| **Параметр, имеющий значение при получении услуги** | **Важность** |
| --- | --- |
| Вежливость и профессионализм сотрудников органа власти | **74,1** |
| Получение информации о стадии рассмотрения обращения | **74,1** |
| Доступность информации о порядке предоставления услуги, необходимых форм | **70,4** |
| Улучшение территориальной доступности органа власти | **70,4** |
| Улучшение условий ведения приема посетителей | **66,7** |
| Упрощение заполнения запросов, официальных бланков | **66,7** |
| Сокращение времени ожидания в очереди (отсутствие очередей) | **63** |
| Сокращение срока предоставления услуги | **59,3** |
| Сокращение числа требуемых документов | **59,3** |
| Сокращение количества обращений в орган власти и иные учреждения | **59,3** |
| Удобство графика работы органа власти | **59,3** |
| Уменьшение стоимости услуги | **44,4** |
| Другое (отсутствие отказов по услуге) | **11,1** |

ПРИЛОЖЕНИЕ 4  
РЕЗУЛЬТАТЫ ВНЕШНЕГО МОНИТОРИНГА КАЧЕСТВА И ДОСТУПНОСТИ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ МУНИЦИПАЛЬНЫХ УСЛУГ В ЧИСТООЗЕРНОМ РАЙОНЕ

|  |  |
| --- | --- |
| **Общее количество опрошенных:** | 26 |

В соответствии с Описанием объекта закупки в период с 19.10.2015 по 17.12.2015 был проведен внешний мониторинг качества и доступности предоставления муниципальных услуг на базе органов местного самоуправления муниципальных образований Новосибирской области.

Исследование информации проводилось методом телефонного опроса получателей муниципальных услуг.

Муниципальные услуги, которые попали в мониторинг в ходе проведения опроса получателей услуг Чистоозерного района, представлены в таблице 1.

Таблица 1 – Муниципальные услуги, попавшие в мониторинг

| **№**  **п/п** | **Наименование услуги** | **Количество респондентов** | **Доля от количества респондентов** |
| --- | --- | --- | --- |
|  | Предоставление разрешения на условно разрешенный вид использования земельного участка или объекта капитального строительства | 1,0 | 3,8% |
|  | Выдача разрешений на проведение земляных работ | 3,0 | 11,5% |
|  | Выдача справки об использовании (неиспользовании) гражданином права на приватизацию жилых помещений | 1,0 | 3,8% |
|  | Предоставление информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению | 2,0 | 7,7% |
|  | Выдача копий архивных документов, подтверждающих право на владение землей | 2,0 | 7,7% |
|  | Признание граждан малоимущими в целях принятия на учет в качестве нуждающихся в жилых помещениях | 1,0 | 3,8% |
|  | Оформление и выдача микропроцессорной пластиковой карты «Социальная карта» | 1,0 | 3,8% |
|  | Различные меры социальной поддержки[[92]](#footnote-92) | 10,0 | 38,5% |
|  | Предоставление субсидий на содержание и ремонт общего имущества в многоквартирном доме | 1,0 | 3,8% |
|  | Организация отдыха детей в каникулярное время | 2,0 | 7,7% |
|  | Выдача, продление срока действия, переоформление разрешений на право организации розничного рынка | 2,0 | 7,7% |

По согласованию с Заказчиком анализ проведен в разрезе показателей в целом по муниципальному району, а также в разрезе услуг, по которым проведен опрос 3-х и более респондентов.

В ходе исследования определено, что 84,6% респондентов (от общего количества опрошенных по всем услугам) получили положительное решение по результатам рассмотрения обращения за муниципальной услугой.

**1. Оценка уровня доступности муниципальных услуг**

Среднее значение уровня доступности в целом по Чистоозерному району составило 4,25 балла по пятибалльной шкале (табл. 2). Это выше, чем значение аналогичного показателя, зафиксированного в ходе мониторинга в 2014 году (3,94 балла).

Таблица 2 – Уровень доступности муниципальных услуг, (баллы)

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Подкритерий доступности услуг** | **4** | **Среднее значение по муниципальному району** |
| Доступность информации о порядке предоставления услуги | 3,7 | **4,2** |
| Полнота и понятность предоставленной информации | 4,0 | **4,3** |
| Удобство графика работы | 4,3 | **4,2** |
| Получение информации о стадии рассмотрения обращения | 4,3 | **4,3** |
| **Среднее значение** | **4,08** | **4,25** |

Здесь и далее для кодировки используется сквозная нумерация муниципальных услуг в общем перечне:

*(4) Выдача разрешений на проведение земляных работ.*

По показателям доступности дифференциация между показателями незначительная.

**2. Оценка уровня качества муниципальных услуг**

Среднее значение уровня качества по муниципальным услугам составило 4,40 балла, что можно оценить как «хорошо (табл. 3).

Это выше, чем значение аналогичного показателя, зафиксированного в ходе мониторинга в 2014 году (4,01 балла).

Таблица 3 – Уровень качества муниципальных услуг, (баллы)

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Подкритерий доступности услуг** | **4** | **Среднее значение по муниципальному району** |
| Вежливость сотрудников, предоставляющих услугу | 4,3 | **4,4** |
| Комфортность оказания услуги | 4,7 | **4,3** |
| Профессионализм сотрудников (точность и правильность заполнения документов сотрудниками) | 4,7 | **4,5** |
| **Среднее значение** | **4,57** | **4,40** |

По показателям качества наименьший балл заявители присвоили подкритерию «Комфортность оказания услуги» - 4,3 балла. В целом, дифференциация между показателями незначительная.

**3. Уровень удовлетворенности заявителей качеством предоставления муниципальных услуг**

Уровень удовлетворенности заявителей качеством предоставления муниципальных услуг был рассчитан как доля респондентов, оценивающих качество предоставления муниципальных услуг как «очень хорошо» и «скорее хорошо» от общего количества опрошенных.[[93]](#footnote-93)

Уровень удовлетворенности заявителей качеством предоставления муниципальных услуг в Чистоозерном районе составил 77%.

Ниже в таблице 4 представлен уровень удовлетворенности заявителей качеством предоставления муниципальных услуг в Чистоозерном районе.

Таблица 4 – Уровень удовлетворенности заявителей качеством предоставления муниципальных услуг, (%)

| **Доля выбравших каждый вариант ответа на вопрос: «Как Вы оцениваете качество предоставления данной услуги?»** | **4** | **Среднее значение по муниципальному району** |
| --- | --- | --- |
| очень хорошо | 33,3 | **38,5** |
| скорее хорошо | 33,3 | **38,5** |
| скорее плохо | 33,3 | **7,7** |
| очень плохо |  | **15,4** |
| затрудняюсь ответить |  |  |

На вопрос «Устраивают ли вас условия ведения приема посетителей в органах власти?» положительно ответили 76,9% заявителей. Это ниже, чем в 2014 году (93,3% опрошенных).

Еще 3,8% респондентов указали, что условия приема их скорее устраивают, не устраивают – 7,7%, скорее не устраивают – 11,5%.

**4. Динамика уровня качества и доступности муниципальных услуг**

И уровень качества, и уровень доступности муниципальных услуг в Чистоозерном районе повысился по сравнению с результатами 2014 года (табл. 5).

Таблица 5 – Динамика уровня качества и доступности муниципальных услуг, (баллы)

|  | **2014 год** | **2015 год** | **Динамика** |
| --- | --- | --- | --- |
| **Уровень качества** | 4,01 | 4,40 | **+0,39** |
| **Уровень доступности** | 3,94 | 4,25 | **+0,31** |

23,1% респондентов, получавших соответствующую услугу ранее, полагают, что качество улучшилось, 46,2% - не изменилось, 3,8% – скорее улучшилось, 3,8% - ухудшилось (табл. 6).

23,1% не смогли оценить изменения в качестве представления услуг, поскольку не получали услуги ранее.

Таблица 6 – Мнения респондентов об улучшении качества предоставления муниципальных услуг, (%)

| **Доля выбравших каждый вариант ответа на вопрос: «Если у вас был опыт получения данной услуги ранее, улучшилось ли качество ее предоставления?»** | **4** | **Всего по муниципальному району** |
| --- | --- | --- |
| улучшилось | 33,3 | **23,1** |
| скорее улучшилось |  | **3,8** |
| осталось без изменений | 33,3 | **46,2** |
| скорее ухудшилось |  |  |
| ухудшилось |  | **3,8** |
| не получал данную услугу ранее | 33,3 | **23,1** |
| затрудняюсь ответить |  |  |

**5. Количество обращений заявителя в орган местного самоуправления за получением одной муниципальной услуги**

Среднее значение количества обращений по муниципальному району составило 2, максимальное количество - 6 (табл.7).

Таблица 7 – Количество обращений заявителя в орган местного самоуправления за получением одной муниципальной услуги, (раз)

| **Количество обращений в орган власти за получением услуги** | **4** | **Всего по муниципальному району** |
| --- | --- | --- |
| минимальное значение | 1,0 | **0,0** |
| среднее значение | 1,7 | **2,0** |
| модальное значение[[94]](#footnote-94) | 1,0 | **1,0** |
| максимальное значение | 3,0 | **6,0** |

**6.  Количество обращений заявителя в различные инстанции и учреждения для получения одной муниципальной услуги**

Среднее фактическое количество обращений заявителей в различные инстанции и учреждения для получения муниципальной услуги, выявленное в ходе мониторинга, составило 0,9 (табл. 8).

Таблица 8 – Количество обращений в различные инстанции и учреждения для получения данной муниципальной услуги, (раз)

| **Количество обращений в различные инстанции и учреждения** | **4** | **По муниципальному району** |
| --- | --- | --- |
| минимальное значение | 1,0 | **0,0** |
| среднее значение | 1,0 | **0,9** |
| модальное значение | 1,0 | **0,0** |
| максимальное значение | 1,0 | **6,0** |

**7. Количество документов, предоставляемых заявителем в орган местного самоуправления для получения одной муниципальной услуги**

В ходе мониторинга оценивалось, какое количество документов необходимо было предоставить заявителям, чтобы получить интересующую услугу.

Информация о количестве документов, предоставляемых заявителем для получения одной муниципальной услуги, представлена в таблице 9.

Таблица 9 – Количество документов, предоставляемых заявителем в орган местного самоуправления для получения одной муниципальной услуги, (шт.)

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Количество документов** | **4** | **По муниципальному району** |
| минимальное значение | 0,0 | **0,0** |
| среднее значение | 0,7 | **2,7** |
| модальное значение | 1,0 | **1,0** |
| максимальное значение | 1,0 | **11,0** |

Наибольшая группа респондентов отметила, что в рамках получения услуг на базе органа местного самоуправления им необходимо было предоставить 1 документ. Среднее значение в целом по муниципальному району составило – 2,7.

Максимальное количество документов отмечено - 11 документов.

**8. Уровень временных издержек заявителей**

***8.1. Временные затраты (в целом) на предоставление услуг***

В среднем срок предоставления муниципальных услуг в Чистоозерном районе составляет 55,2 дня (табл.10).

Таблица 10 – Срок предоставления услуги (в целом), (дней)

| **Временные затраты (в целом) на предоставление услуг** | **4** | **По муниципальному району** |
| --- | --- | --- |
| минимальное значение | 3,0 | **0,0** |
| среднее значение | 20,7 | **55,2** |
| модальное значение | 3,0 | **1,0** |
| максимальное значение | 38,0 | **1080,0** |

73,1% респондентов отметили, что их устраивает срок предоставления услуги, скорее устраивает – 7,7%, не устраивает – 15,4% и скорее не устраивает – 3,8%.

***8.2. Временные затраты на ожидание в очереди на подачу документов***

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» по Чистоозерному району составило 28 минут, т.е. требование Указа №601 не выполнено (табл. 11).

Таблица 11 ‑ Временные затраты на ожидание в очереди на подачу документов, (мин.)

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Время, затраченное на ожидание в очереди для подачи документов** | **4** | **По муниципальному району** |
| нормативное | 15 | **15** |
| минимальное значение | 0,0 | **0,0** |
| среднее значение | 0,0 | **28,0** |
| модальное значение | 0,0 | **0,0** |
| максимальное значение | 0,0 | **240,0** |

В то же время, чаще всего заявителям не приходится ждать в очереди вообще (модальное значение времени ожидания 0 минут).

Максимальное значение составило 240 мин.

***8.3. Временные затраты на ожидание в очереди для получения результата услуги***

Временные затраты на ожидание в очереди для получения результата услуги отражены в таблице 12.

Таблица 12 ‑ Временные затраты на ожидание в очереди на получение результата услуги, (мин.)

| **Время, затраченное на ожидание в очереди для получения результата услуги** | **4** | **По муниципальному району** |
| --- | --- | --- |
| нормативное значение | 15 | **15** |
| минимальное значение | 0,0 | **0,0** |
| среднее значение | 30,0 | **11,6** |
| модальное значение | 0,0 | **0,0** |
| максимальное значение | 60,0 | **120,0** |

В среднем по всем муниципальным услугам Чистоозерного района, которые попали в мониторинг, среднее время ожидания в очереди на получение результата услуги составило 11,6 минуты, что соответствует нормативно установленным значениям.

Максимальное время ожидания в очереди для получения результата услуги - 120 минут.

**9. Уровень финансовых издержек заявителей при получении муниципальных услуг**

По результатам опроса отмечено, что заявители в среднем потратили 521,6 руб. для получения муниципальных услуг, чаще всего (модальное значение), заявителям услуги были предоставлены бесплатно. Максимальное значение достигало 10 000 руб. (табл. 13).

Таблица 13 – Уровень финансовых издержек заявителей (руб.)

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Сумма официальных расходов на получение данной услуги** | **4** | **По муниципальному району** |
| минимальное значение | 0,0 | **0,0** |
| среднее значение | 666,7 | **521,6** |
| модальное значение | 0,0 | **0,0** |
| максимальное значение | 2000,0 | **10000,0** |

**10. Уровень востребованности услуг посредников при получении муниципальных услуг**

В процессе получения муниципальных услуг часть заявителей прибегает к услугам посредников. В целом по Чистоозерному району 15,4% заявителей отметили, что пользовались услугами посредников.

В качестве причин привлечения посредников заявители указали:

* из-за сложности прохождения всех процедур получения услуги (25,0%);
* из-за сложности прохождения всех процедур получения услуги (25,0%);
* из-за сложности получения отдельных документов (25,0%);
* для обеспечения более качественного и оперативного оформления документов (25,0%);
* посредник был предложен как условие получения результата (25,0%).

Финансовые затраты на услуги посредников представлены в таблице 14.

Среднее значение в целом по муниципальному району составило 1525 руб.

Таблица 14 – Финансовые затраты заявителей на услуги посредников, (руб.)

|  |  |
| --- | --- |
| **Затраты на услуги посредников** | **Всего по муниципальному району** |
| минимальное значение | **0,0** |
| среднее значение | **1525,0** |
| модальное значение | **0,0** |
| максимальное значение | **6000,0** |

**11. Уровень коррупциогенности муниципальных услуг**

На случай мотивации чиновников в целях ускорения (упрощения) порядка получения муниципальных услуг указал 1 респондент, что составило 3,8% от общего количества опрошенных.

**12. Трудности при получении муниципальных услуг**

В целом по Чистоозерному району 74,1% опрошенных ответили, что не возникло никаких затруднений при получении муниципальных услуг. Остальные респонденты отметили ряд трудностей, с которыми пришлось всё-таки столкнуться в процессе получения муниципальных услуг.

В таблице 15 представлена информация о возникших у заявителей затруднениях, с которыми они столкнулись при получении услуг.

Таблица 15 – Затруднения при получении муниципальных услуг (%)

| **Доля выбравших каждый вариант ответа на вопрос: «С какими трудностями Вы сталкивались при получении данной услуги?»** | **По муниципальному**  **району** |
| --- | --- |
| Требование избыточных документов, сведений. | **25,0** |
| Большие очереди. | **25,0** |
| Отсутствие наглядной информации о порядке получения услуг (на стендах, на официальном сайте органа власти и т.д.). | **25,0** |
| Недостаточный профессиональный уровень сотрудников органа власти. | **25,0** |
| Избирательное отношение к заявителям («одни заявители важнее других»). | **50,0** |

**13. Наибольшее значение при получении услуг в будущем**

Заявители указали, что при получении услуг в будущем наибольшее значение для них будут иметь следующие параметры (табл. 16):

Таблица 16 – Параметры, имеющие значение при получении услуги, (%)

| **Параметр, имеющий значение при получении услуги** | **Важность** |
| --- | --- |
| Упрощение заполнения запросов, официальных бланков | 69,2 |
| Получение информации о стадии рассмотрения обращения | 69,2 |
| Сокращение срока предоставления услуги | 65,4 |
| Сокращение числа требуемых документов | 65,4 |
| Вежливость и профессионализм сотрудников органа власти | 65,4 |
| Улучшение территориальной доступности органа власти | 65,4 |
| Сокращение количества обращений в орган власти и иные учреждения | 57,7 |
| Сокращение времени ожидания в очереди (отсутствие очередей) | 50,0 |
| Удобство графика работы органа власти | 50,0 |
| Доступность информации о порядке предоставления услуги, необходимых форм | 50,0 |
| Улучшение условий ведения приема посетителей | 46,2 |
| Уменьшение стоимости услуги | 46,2 |
| Другое (честность сотрудников, возможность получать информацию по телефону, территориальная доступность между учреждениями, в которых требуется взять документы и справки) | 15,4 |

ПРИЛОЖЕНИЕ 5  
РЕЗУЛЬТАТЫ ВНЕШНЕГО МОНИТОРИНГА КАЧЕСТВА И ДОСТУПНОСТИ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ МУНИЦИПАЛЬНЫХ УСЛУГ В ЧУЛЫМСКОМ РАЙОНЕ

|  |  |
| --- | --- |
| **Общее количество опрошенных:** | 25 |

В соответствии с Описанием объекта закупки в период с 19.10.2015 по 17.12.2015 был проведен внешний мониторинг качества и доступности предоставления муниципальных услуг на базе органов местного самоуправления муниципальных образований Новосибирской области.

Исследование проводилось методом телефонного опроса получателей муниципальных услуг.

Муниципальные услуги, которые в ходе проведения опроса получателей услуг Чулымского района, попали в мониторинг, представлены в таблице 1.

Таблица 1 – Муниципальные услуги, попавшие в мониторинг

| **№**  **п/п** | **Наименование услуги** | **Количество респондентов** | **Доля от количества респондентов** |
| --- | --- | --- | --- |
|  | Предоставление разрешения на условно разрешенный вид использования земельного участка или объекта капитального строительства | 2 | 8% |
|  | Выдача разрешений на проведение земляных работ | 3 | 12% |
|  | Предоставление информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению | 4 | 16% |
|  | Предоставление в собственность граждан земельных участков для ведения садоводства, огородничества и дачного хозяйства | 1 | 4% |
|  | Предоставление земельных участков в собственность бесплатно | 1 | 4% |
|  | Различные меры социальной поддержки[[95]](#footnote-95) | 8 | 32% |
|  | Заключение договоров передачи гражданами приватизированных жилых помещений в муниципальную собственность | 1 | 4% |
|  | Принятие на учет граждан в качестве нуждающихся в жилых помещениях | 2 | 8% |
|  | Оформление и выдача микропроцессорной пластиковой карты «Социальная карта» | 1 | 4% |
|  | Предоставление работникам муниципальной бюджетной сферы социальных выплат на приобретение или строительство жилья | 1 | 4% |
|  | Предоставление земельных участков в постоянное (бессрочное) пользование | 1 | 4% |
| **Итоговое значение** | | **25** | **100%** |

По согласованию с Заказчиком, анализ проведен в разрезе показателей в целом по муниципальному району, а также в разрезе услуг, по которым проведен опрос 3-х и более респондентов.

Наиболее востребованными услугами в период проведения мониторинга стали следующие муниципальные услуги:

* выдача разрешений на проведение земляных работ (12% опрошенных);
* предоставление информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению (16% опрошенных).

В ходе исследования определено, что 88% респондентов получили положительное решение по результатам рассмотрения обращения за муниципальной услугой.

**1. Оценка доступности муниципальных услуг**

Среднее значение уровня доступности по муниципальным услугам составило 4,3 балла по пятибалльной шкале, что можно оценить как «хорошо». Среднее значение несколько ниже, чем значение данного показателя, зафиксированного при проведении мониторинга в 2014 году (4,4 балла). Выше остальных респонденты оценили подкритерий «Удобство графика работы» (4,5 балла), в 2014 году данный показатель составлял 3,37 балла (табл. 2).

Таблица 2 – Уровень доступности муниципальных услуг, (баллы)

| **Подкритерий доступности услуг** | **4** | **5** | **Среднее значение по муниципальному району** |
| --- | --- | --- | --- |
| Доступность информации о порядке предоставления услуги | 5,0 | 4,3 | 4,2 |
| Полнота и понятность предоставленной информации | 4,7 | 4,3 | 4,4 |
| Удобство графика работы | 5,0 | 4,8 | 4,5 |
| Получение информации о стадии рассмотрения обращения | 4,7 | 4,3 | 4,2 |
| ***Среднее значение*** | **4,8** | **4,4** | **4,3** |

Здесь и далее применяется кодификация услуг, в соответствии с общим перечнем услуг, попавших в мониторинг:

*(4) Выдача разрешений на проведение земляных работ.*

*(5) Предоставление информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению.*

В среднем заявители выше оценили доступность востребованной услуги «Выдача разрешений на проведение земляных работ», чем доступность муниципальных услуг в среднем по муниципальному району.

**2. Оценка уровня качества муниципальных услуг**

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

Таблица 3 – Уровень качества муниципальных услуг, (баллы)

| **Подкритерий качества услуг** | **4** | **5** | **Среднее значение по муниципальному району** |
| --- | --- | --- | --- |
| Вежливость сотрудников, предоставляющих услугу | 4,7 | 4,8 | **4,5** |
| Комфортность оказания услуги | 4,7 | 4,3 | **4,0** |
| Качество оказания услуги (точность и правильность заполнения документов сотрудниками) | 4,0 | 4,3 | **4,2** |
| ***Среднее значение*** | **4,4** | **4,4** | **4,2** |

Полученный показатель ниже, чем при проведении мониторинга в ноябре 2014 года - 4,47 балла.

**3. Уровень удовлетворенности заявителей качеством предоставления муниципальных услуг**

Уровень удовлетворенности заявителей качеством предоставления муниципальных услуг был рассчитан как доля респондентов, оценивающих качество предоставления муниципальных услуг как «очень хорошо» и «скорее хорошо» от общего количества опрошенных[[96]](#footnote-96).

Уровень удовлетворенности заявителей качеством предоставления муниципальных услуг в Чулымском районе составил 88%.

Ниже в таблице 4 представлен уровень удовлетворенности заявителей качеством предоставления муниципальных услуг в Чулымском районе.

Таблица 4 – Уровень удовлетворенности заявителей качеством предоставления муниципальных услуг, (%)

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Доля выбравших каждый вариант ответа на вопрос: «Как Вы оцениваете качество предоставления данной услуги?»** | **4** | **5** | **Всего по муниципальному району** |
| очень хорошо | 0 | 25 | **24** |
| скорее хорошо | 100 | 75 | **64** |
| скорее плохо |  |  | **4** |
| очень плохо |  |  | **8** |
| затрудняюсь ответить |  |  |  |

На вопрос «Устраивают ли вас условия ведения приема посетителей в органах власти?» утвердительно ответили 60% заявителей. Это ниже чем в 2014 году (62,9% опрошенных).

Еще 24% респондентов указали, что условия приема их скорее устраивают (в 2014 году – 37,1%), не устраивают - 4% заявителей и скорее не устраивают - 12%.

**4. Динамика уровня качества и доступности муниципальных услуг**

И уровень качества, и уровень доступности муниципальных услуг в Чулымском районе существенно снизился по сравнению с результатами 2014 года (табл. 5).

Таблица 5 – Динамика уровня качества и доступности муниципальных услуг, (баллы)

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  | **2014 год** | **2015 год** | **Динамика** |
| **Уровень качества** | 4,47 | 4,2 | **-0,27** |
| **Уровень доступности** | 4,4 | 4,3 | **-0,1** |

Большая часть респондентов, получавших соответствующую услугу ранее, полагает, что качество не изменилось либо ухудшилось (табл. 6).

Таблица 6 – Мнения респондентов об улучшении качества предоставления муниципальных услуг, (%)

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Доля выбравших каждый вариант ответа на вопрос: «Если у вас был опыт получения данной услуги ранее, улучшилось ли качество ее предоставления?»** | **4** | **5** | **Всего по муниципальному району** |
| Улучшилось |  | 50 | **24** |
| Скорее улучшилось |  |  | **8** |
| Осталось без изменений | 66,7 | 50 | **40** |
| Скорее ухудшилось |  |  |  |
| Ухудшилось |  |  |  |
| Не получал данную услугу ранее | 33,3 |  | **28** |
| Затрудняюсь ответить |  |  |  |

**5. Количество обращений заявителя в орган местного самоуправления за получением одной муниципальной услуги**

Информация о количестве обращений заявителя в орган местного самоуправления за получением одной муниципальной услуги представлена в таблице 7.

Таблица 7 – Количество обращений заявителя в орган местного самоуправления за получением одной муниципальной услуги, (раз)

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Количество обращений в орган власти за получением услуги** | **4** | **5** | **Всего по муниципальному району** |
| минимальное значение | 1 | 1 | **1** |
| среднее значение | 2,7 | 2 | **2,4** |
| модальное значение[[97]](#footnote-97) | 1 | 1 | **1** |
| максимальное значение | 4 | 4 | **5** |

**6.  Количество обращений заявителя в различные инстанции и учреждения для получения одной муниципальной услуги**

Среднее фактическое количество обращений заявителей в различные инстанции и учреждения для получения муниципальной услуги, выявленное в ходе мониторинга, составило 1,6 (табл. 8).

Таблица 8 – Количество обращений в различные инстанции и учреждения для получения данной государственной (муниципальной) услуги, (раз)

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Количество обращений в различные инстанции и учреждения** | **4** | **5** | **Всего по муниципальному району** |
| минимальное значение | 0 | 0 | **0** |
| среднее значение | 2 | 0,5 | **1,6** |
| модальное значение | 0 | 0 | **1** |
| максимальное значение | 5 | 2 | **5** |

Максимальное количество обращений (5 обращений) указано респондентами по услугам «Выдача разрешений на проведение земляных работ» и «Принятие на учет граждан в качестве нуждающихся в жилых помещениях».

**7. Количество документов, предоставляемых заявителем в орган местного самоуправления для получения одной муниципальной услуги**

В ходе мониторинга оценивалось, какое количество документов необходимо было предоставить заявителям, чтобы получить интересующую услугу.

Информация о количестве документов, предоставляемых заявителем для получения одной муниципальной услуги, представлена в таблице 9.

Таблица 9 – Количество документов, предоставляемых заявителем в орган местного самоуправления для получения одной муниципальной услуги, (шт.)

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Количество документов** | **4** | **5** | **Всего по муниципальному району** |
| минимальное значение | 0 | 0 | **0** |
| среднее значение | 1 | 2,5 | **4,5** |
| модальное значение | 0 | 4 | **3** |
| максимальное значение | 3 | 4 | **15** |

Наибольшая группа респондентов отметила, что в рамках получения услуг на базе органа местного самоуправления им необходимо было предоставить 3 документа. Среднее значение в целом по Чулымскому району составило – 4,5.

Максимальное количество документов отмечено при опросе по услугам «Предоставление работникам муниципальной бюджетной сферы социальных выплат на приобретение или строительство жилья» и «Заключение договоров передачи гражданами приватизированных жилых помещений в муниципальную собственность» по 15 документов.

**8. Уровень временных издержек заявителей**

***8.1. Временные затраты (в целом) на предоставление услуг***

В среднем срок предоставления муниципальных услуг в Чулымском районе составляет 49,6 дня (табл. 10).

Таблица 10 – Срок предоставления услуги (в целом), (дней)

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Временные затраты (в целом) на предоставление услуг** | **4** | **5** | **Всего по муниципальному району** |
| минимальное значение | 1 | 1 | 1 |
| среднее значение | 4 | 6,3 | 49,6 |
| модальное значение | 1 | 1 | 1 |
| максимальное значение | 10 | 21 | 365 |

По наиболее востребованным услугам срок предоставления в среднем составляет от 4 до 6,3 дней. Максимальное значение по данному показателю достигало до 365 дней по услуге «Принятие на учет граждан в качестве нуждающихся в жилых помещениях». Кроме того, стоит отметить, максимальный срок на получение услуги «Предоставление в собственность граждан земельных участков для ведения садоводства, огородничества и дачного хозяйства» достигал 300 дней.

Только 52% респондентов отметили, что их устраивает срок предоставления услуги, скорее устраивает - 16% опрошенных и не устраивает - 16% заявителей, и скорее не устраивает - 16% респондентов.

***8.2. Временные затраты на ожидание в очереди на подачу документов***

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» по Чулымскому району составило 44,2 минут, что не соответствует нормативно установленным значениям (табл. 11).

Таблица 11 ‑ Временные затраты на ожидание в очереди на подачу документов, (мин.)

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Время, затраченное на ожидание в очереди для подачи документов** | **4** | **5** | **Всего по муниципальному району** |
| нормативное значение | 15 | 15 | **15** |
| минимальное значение | 0 | 0 | **0** |
| среднее значение | 11,7 | 12,5 | **44,2** |
| модальное значение | 0 | 0 | **0** |
| максимальное значение | 30 | 30 | **360** |

Среднее время ожидания в очереди для подачи документов по наиболее востребованным услугам варьируется от 11,7 до 12,5 минут. В то же время, чаще всего заявителям не приходится ждать в очереди вообще (модальное значение времени ожидания 0 минут).

Максимальное время ожидания (360 минут) отмечено по услуге «Оказание социальной помощи».

***8.3. Временные затраты на ожидание в очереди для получения результата услуги***

Временные затраты на ожидание в очереди для получения результата услуги также не соответствуют нормативно установленным значениям (табл.12).

Таблица 12 ‑ Временные затраты на ожидание в очереди на получение результата услуги, (мин.)

| **Время, затраченное на ожидание в очереди для получения результата услуги** | **4** | **5** | **Всего по муниципальному району** |
| --- | --- | --- | --- |
| нормативное значение | 15 | 15 | **15** |
| минимальное значение | 0 | 0 | **0** |
| среднее значение | 0 | 3,8 | **24,4** |
| модальное значение | 0 | 0 | **0** |
| максимальное значение | 0 | 10 | **360** |

В среднем по всем муниципальным услугам Чулымского района, которые попали в мониторинг, среднее время ожидания в очереди для получения результата услуги составило 24,4 минут, что не соответствует нормативно установленным значениям.

Максимальное время ожидания в очереди для получения результата услуги (360 минут) отмечено по услуге «Оказание социальной помощи».

**9. Уровень финансовых издержек заявителей при получении муниципальных услуг**

По результатам опроса отмечено, что заявители в среднем потратили 2 386,7 руб. в целом по всем муниципальным услугам Чулымского района, которые попали в мониторинг. Однако чаще всего (модальное значение), заявителям услуги были предоставлены бесплатно (табл. 13).

Таблица 13 ‑ Официальные расходы заявителей на получение муниципальных услуг, (руб.)

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Сумма официальных расходов на получение данной услуги** | **4** | **5** | **Всего по муниципальному району** |
| нормативное значение | 0 | 0 | 0 |
| минимальное значение | 0 | 0 | 0 |
| среднее значение | 0 | 0 | 2 386,7 |
| модальное значение | 0 | 0 | 0 |
| максимальное значение | 0 | 0 | 30 000 |

Максимальное значение данного показателя достигало 30 000 руб. по услуге «Предоставление земельных участков в постоянное (бессрочное) пользование».

**10. Уровень востребованности услуг посредников при получении государственных и муниципальных услуг**

8% заявителей отметили, что пользовались услугами посредников по услугам «Предоставление информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению» и «Предоставление земельных участков в постоянное (бессрочное) пользование».

В качестве причин привлечения посредников заявители указали, следующее:

* посредник был предложен как условие получения результата (50%) по услуге «Предоставление земельных участков в постоянное (бессрочное) пользование».
* другое (50%).

Финансовые затраты на услуги посредников представлены в таблице 14.

Таблица 14 – Финансовые затраты заявителей на услуги посредников, (руб.)

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Затраты на услуги посредников** | **4** | **5** | **Всего по муниципальному району** |
| минимальное значение | 0 | 0 | 0 |
| среднее значение | 0 | 0 | 9 500 |
| модальное значение | 0 | 0 | 0 |
| максимальное значение | 0 | 0 | 19 000 |

Сумма услуг посредников составила 19 000 руб. по муниципальной услуге «Предоставление земельных участков в постоянное (бессрочное) пользование». Стоит отметить, что чаще всего услуги предоставлялись заявителям бесплатно (модальное значение – 0).

**11. Уровень коррупциогенности муниципальных услуг**

В ходе проведения мониторинга, фактов мотивирования чиновников не выявлено.

**12. Трудности при получении муниципальных услуг**

12% респондентов указали, что у них не возникало проблем при получении муниципальных услуг.

В качестве основных затруднений при получении услуг респонденты назвали следующее:

* требование избыточных документов, сведений (33,3%);
* ошибки в конечном результате предоставления услуги (66,7%);
* сложность заполнения официальных форм (бланков) (33,3%);
* хождение по многим кабинетам, учреждениям (66,7%);
* неудобный режим работы органа власти (100%);
* большие очереди (66,7%);
* недостаточный профессиональный уровень сотрудников органа власти (33,3%);
* отсутствие возможности получить консультацию или справочную информацию в органе власти (33,3%);
* другое (33,3%).

**13. Наибольшее значение при получении услуг в будущем**

Заявители указали, что при получении услуг в будущем наибольшее значение для них будут иметь следующие параметры (табл. 15):

|  |  |
| --- | --- |
| **Параметр, имеющий значение при получении услуги** | **Важность, %** |
| Сокращение срока предоставления услуги. | 92,0 |
| Сокращение времени ожидания в очереди (отсутствие очередей). | 88,0 |
| Получение информации о стадии рассмотрения обращения. | 80,0 |
| Вежливость и профессионализм сотрудников органа власти. | 76,0 |
| Доступность информации о порядке предоставления услуги, необходимых форм. | 72,0 |
| Сокращение количества обращений в орган власти и иные учреждения. | 68,0 |
| Улучшение условий ведения приема посетителей. | 64,0 |
| Сокращение числа требуемых документов. | 60,0 |
| Упрощение заполнения запросов, официальных бланков. | 60,0 |
| Удобство графика работы органа власти. | 60,0 |
| Улучшение территориальной доступности органа власти. | 56,0 |
| Уменьшение стоимости услуги. | 40,0 |

1. В данной группе агрегировано большое количество мер социальной поддержки, за которыми респонденты, по их словам, обращались в администрацию района (города). Однозначно идентифицировать услугу, за которой обращался заявитель, в условиях телефонного опроса невозможно. [↑](#footnote-ref-1)
2. Аналогично данный показатель рассчитывается при проведении федерального социологического исследования и оценки удовлетворенности граждан Российской Федерации качеством предоставления государственных и муниципальных услуг [↑](#footnote-ref-2)
3. Наиболее часто встречающееся [↑](#footnote-ref-3)
4. В данной группе агрегировано большое количество мер социальной поддержки, за которыми респонденты, по их словам, обращались в администрацию района (города). Однозначно идентифицировать услугу, за которой обращался заявитель, в условиях телефонного опроса невозможно. [↑](#footnote-ref-4)
5. Аналогично данный показатель рассчитывается при проведении федерального социологического исследования и оценки удовлетворенности граждан Российской Федерации качеством предоставления государственных и муниципальных услуг [↑](#footnote-ref-5)
6. Наиболее часто встречающееся [↑](#footnote-ref-6)
7. В данной группе агрегировано большое количество мер социальной поддержки, за которыми респонденты, по их словам, обращались в администрацию района (города). Однозначно идентифицировать услугу, за которой обращался заявитель, в условиях телефонного опроса невозможно. [↑](#footnote-ref-7)
8. Аналогично данный показатель рассчитывается при проведении федерального социологического исследования и оценки удовлетворенности граждан Российской Федерации качеством предоставления государственных и муниципальных услуг [↑](#footnote-ref-8)
9. Наиболее часто встречающееся [↑](#footnote-ref-9)
10. В данной группе агрегировано большое количество мер социальной поддержки, за которыми респонденты, по их словам, обращались в администрацию района (города). Однозначно идентифицировать услугу, за которой обращался заявитель, в условиях телефонного опроса невозможно. [↑](#footnote-ref-10)
11. Аналогично данный показатель рассчитывается при проведении федерального социологического исследования и оценки удовлетворенности граждан Российской Федерации качеством предоставления государственных и муниципальных услуг [↑](#footnote-ref-11)
12. Наиболее часто встречающееся [↑](#footnote-ref-12)
13. В данной группе агрегировано большое количество мер социальной поддержки, за которыми респонденты, по их словам, обращались в администрацию района (города). Однозначно идентифицировать услугу, за которой обращался заявитель, в условиях телефонного опроса невозможно. [↑](#footnote-ref-13)
14. Аналогично данный показатель рассчитывается при проведении федерального социологического исследования и оценки удовлетворенности граждан Российской Федерации качеством предоставления государственных и муниципальных услуг [↑](#footnote-ref-14)
15. Наиболее часто встречающееся [↑](#footnote-ref-15)
16. В данной группе агрегировано большое количество мер социальной поддержки, за которыми респонденты, по их словам, обращались в администрацию района (города). Однозначно идентифицировать услугу, за которой обращался заявитель, в условиях телефонного опроса невозможно [↑](#footnote-ref-16)
17. Аналогично данный показатель рассчитывается при проведении федерального социологического исследования и оценки удовлетворенности граждан Российской Федерации качеством предоставления государственных и муниципальных услуг [↑](#footnote-ref-17)
18. Наиболее часто встречающееся [↑](#footnote-ref-18)
19. В данной группе агрегировано большое количество мер социальной поддержки, за которыми респонденты, по их словам, обращались в администрацию района (города). Однозначно идентифицировать услугу, за которой обращался заявитель, в условиях телефонного опроса невозможно. [↑](#footnote-ref-19)
20. Аналогично данный показатель рассчитывается при проведении федерального социологического исследования и оценки удовлетворенности граждан Российской Федерации качеством предоставления государственных и муниципальных услуг [↑](#footnote-ref-20)
21. Наиболее часто встречающееся [↑](#footnote-ref-21)
22. В данной группе агрегировано большое количество мер социальной поддержки, за которыми респонденты, по их словам, обращались в администрацию района (города). Однозначно идентифицировать услугу, за которой обращался заявитель, в условиях телефонного опроса невозможно. [↑](#footnote-ref-22)
23. Аналогично данный показатель рассчитывается при проведении федерального социологического исследования и оценки удовлетворенности граждан Российской Федерации качеством предоставления государственных и муниципальных услуг [↑](#footnote-ref-23)
24. Наиболее часто встречающееся [↑](#footnote-ref-24)
25. В данной группе агрегировано большое количество мер социальной поддержки, за которыми респонденты, по их словам, обращались в администрацию района (города). Однозначно идентифицировать услугу, за которой обращался заявитель, в условиях телефонного опроса невозможно. [↑](#footnote-ref-25)
26. Аналогично данный показатель рассчитывается при проведении федерального социологического исследования и оценки удовлетворенности граждан Российской Федерации качеством предоставления государственных и муниципальных услуг [↑](#footnote-ref-26)
27. Наиболее часто встречающееся [↑](#footnote-ref-27)
28. В данной группе агрегировано большое количество мер социальной поддержки, за которыми респонденты, по их словам, обращались в администрацию района (города). Однозначно идентифицировать услугу, за которой обращался заявитель, в условиях телефонного опроса невозможно. [↑](#footnote-ref-28)
29. Аналогично данный показатель рассчитывается при проведении федерального социологического исследования и оценки удовлетворенности граждан Российской Федерации качеством предоставления государственных и муниципальных услуг [↑](#footnote-ref-29)
30. Наиболее часто встречающееся [↑](#footnote-ref-30)
31. В данной группе агрегировано большое количество мер социальной поддержки, за которыми респонденты, по их словам, обращались в администрацию района (города). Однозначно идентифицировать услугу, за которой обращался заявитель, в условиях телефонного опроса невозможно. [↑](#footnote-ref-31)
32. Аналогично данный показатель рассчитывается при проведении федерального социологического исследования и оценки удовлетворенности граждан Российской Федерации качеством предоставления государственных и муниципальных услуг [↑](#footnote-ref-32)
33. Наиболее часто встречающееся [↑](#footnote-ref-33)
34. В данной группе агрегировано большое количество мер социальной поддержки, за которыми респонденты, по их словам, обращались в администрацию района (города). Однозначно идентифицировать услугу, за которой обращался заявитель, в условиях телефонного опроса невозможно. [↑](#footnote-ref-34)
35. Аналогично данный показатель рассчитывается при проведении федерального социологического исследования и оценки удовлетворенности граждан Российской Федерации качеством предоставления государственных и муниципальных услуг [↑](#footnote-ref-35)
36. Наиболее часто встречающееся [↑](#footnote-ref-36)
37. В данной группе агрегировано большое количество мер социальной поддержки, за которыми респонденты, по их словам, обращались в администрацию района (города). Однозначно идентифицировать услугу, за которой обращался заявитель, в условиях телефонного опроса невозможно. [↑](#footnote-ref-37)
38. Аналогично данный показатель рассчитывается при проведении федерального социологического исследования и оценки удовлетворенности граждан Российской Федерации качеством предоставления государственных и муниципальных услуг [↑](#footnote-ref-38)
39. Наиболее часто встречающееся [↑](#footnote-ref-39)
40. В данной группе агрегировано большое количество мер социальной поддержки, за которыми респонденты, по их словам, обращались в администрацию района (города). Однозначно идентифицировать услугу, за которой обращался заявитель, в условиях телефонного опроса невозможно. [↑](#footnote-ref-40)
41. Аналогично данный показатель рассчитывается при проведении федерального социологического исследования и оценки удовлетворенности граждан Российской Федерации качеством предоставления государственных и муниципальных услуг [↑](#footnote-ref-41)
42. Наиболее часто встречающееся [↑](#footnote-ref-42)
43. В данной группе агрегировано большое количество мер социальной поддержки, за которыми респонденты, по их словам, обращались в администрацию района (города). Однозначно идентифицировать услугу, за которой обращался заявитель, в условиях телефонного опроса невозможно. [↑](#footnote-ref-43)
44. Аналогично данный показатель рассчитывается при проведении федерального социологического исследования и оценки удовлетворенности граждан Российской Федерации качеством предоставления государственных и муниципальных услуг [↑](#footnote-ref-44)
45. Наиболее часто встречающееся [↑](#footnote-ref-45)
46. В данной группе агрегировано большое количество мер социальной поддержки, за которыми респонденты, по их словам, обращались в администрацию района (города). Однозначно идентифицировать услугу, за которой обращался заявитель, в условиях телефонного опроса невозможно. [↑](#footnote-ref-46)
47. Аналогично данный показатель рассчитывается при проведении федерального социологического исследования и оценки удовлетворенности граждан Российской Федерации качеством предоставления государственных и муниципальных услуг [↑](#footnote-ref-47)
48. Наиболее часто встречающееся [↑](#footnote-ref-48)
49. В данной группе агрегировано большое количество мер социальной поддержки, за которыми респонденты, по их словам, обращались в администрацию района (города). Однозначно идентифицировать услугу, за которой обращался заявитель, в условиях телефонного опроса невозможно. [↑](#footnote-ref-49)
50. Аналогично данный показатель рассчитывается при проведении федерального социологического исследования и оценки удовлетворенности граждан Российской Федерации качеством предоставления государственных и муниципальных услуг [↑](#footnote-ref-50)
51. Наиболее часто встречающееся [↑](#footnote-ref-51)
52. В данной группе агрегировано большое количество мер социальной поддержки, за которыми респонденты, по их словам, обращались в администрацию района (города). Однозначно идентифицировать услугу, за которой обращался заявитель, в условиях телефонного опроса невозможно [↑](#footnote-ref-52)
53. Аналогично данный показатель рассчитывается при проведении федерального социологического исследования и оценки удовлетворенности граждан Российской Федерации качеством предоставления государственных и муниципальных услуг [↑](#footnote-ref-53)
54. Наиболее часто встречающееся [↑](#footnote-ref-54)
55. В данной группе агрегировано большое количество мер социальной поддержки, за которыми респонденты, по их словам, обращались в администрацию района (города). Однозначно идентифицировать услугу, за которой обращался заявитель, в условиях телефонного опроса невозможно. [↑](#footnote-ref-55)
56. Аналогично данный показатель рассчитывается при проведении федерального социологического исследования и оценки удовлетворенности граждан Российской Федерации качеством предоставления государственных и муниципальных услуг [↑](#footnote-ref-56)
57. Наиболее часто встречающееся [↑](#footnote-ref-57)
58. В данной группе агрегировано большое количество мер социальной поддержки, за которыми респонденты, по их словам, обращались в администрацию района (города). Однозначно идентифицировать услугу, за которой обращался заявитель, в условиях телефонного опроса невозможно. [↑](#footnote-ref-58)
59. Аналогично данный показатель рассчитывается при проведении федерального социологического исследования и оценки удовлетворенности граждан Российской Федерации качеством предоставления государственных и муниципальных услуг [↑](#footnote-ref-59)
60. Наиболее часто встречающееся [↑](#footnote-ref-60)
61. В данной группе агрегировано большое количество мер социальной поддержки, за которыми респонденты, по их словам, обращались в администрацию района (города). Однозначно идентифицировать услугу, за которой обращался заявитель, в условиях телефонного опроса невозможно. [↑](#footnote-ref-61)
62. Аналогично данный показатель рассчитывается при проведении федерального социологического исследования и оценки удовлетворенности граждан Российской Федерации качеством предоставления государственных и муниципальных услуг [↑](#footnote-ref-62)
63. Наиболее часто встречающееся [↑](#footnote-ref-63)
64. Муниципальная услуга «Предоставление земельных участков в безвозмездное пользование» [↑](#footnote-ref-64)
65. В данной группе агрегировано большое количество мер социальной поддержки, за которыми респонденты, по их словам, обращались в администрацию района (города). Однозначно идентифицировать услугу, за которой обращался заявитель, в условиях телефонного опроса невозможно. [↑](#footnote-ref-65)
66. Аналогично данный показатель рассчитывается при проведении федерального социологического исследования и оценки удовлетворенности граждан Российской Федерации качеством предоставления государственных и муниципальных услуг [↑](#footnote-ref-66)
67. Наиболее часто встречающееся [↑](#footnote-ref-67)
68. В данной группе агрегировано большое количество мер социальной поддержки, за которыми респонденты, по их словам, обращались в администрацию района (города). Однозначно идентифицировать услугу, за которой обращался заявитель, в условиях телефонного опроса невозможно. [↑](#footnote-ref-68)
69. Аналогично данный показатель рассчитывается при проведении федерального социологического исследования и оценки удовлетворенности граждан Российской Федерации качеством предоставления государственных и муниципальных услуг [↑](#footnote-ref-69)
70. Наиболее часто встречающееся [↑](#footnote-ref-70)
71. В данной группе агрегировано большое количество мер социальной поддержки, за которыми респонденты, по их словам, обращались в администрацию района (города). Однозначно идентифицировать услугу, за которой обращался заявитель, в условиях телефонного опроса невозможно. [↑](#footnote-ref-71)
72. Аналогично данный показатель рассчитывается при проведении федерального социологического исследования и оценки удовлетворенности граждан Российской Федерации качеством предоставления государственных и муниципальных услуг [↑](#footnote-ref-72)
73. Наиболее часто встречающееся [↑](#footnote-ref-73)
74. В данной группе агрегировано большое количество мер социальной поддержки, за которыми респонденты, по их словам, обращались в администрацию района (города). Однозначно идентифицировать услугу, за которой обращался заявитель, в условиях телефонного опроса невозможно. [↑](#footnote-ref-74)
75. Аналогично данный показатель рассчитывается при проведении федерального социологического исследования и оценки удовлетворенности граждан Российской Федерации качеством предоставления государственных и муниципальных услуг [↑](#footnote-ref-75)
76. Наиболее часто встречающееся [↑](#footnote-ref-76)
77. В данной группе агрегировано большое количество мер социальной поддержки, за которыми респонденты, по их словам, обращались в администрацию района (города). Однозначно идентифицировать услугу, за которой обращался заявитель, в условиях телефонного опроса невозможно. [↑](#footnote-ref-77)
78. Аналогично данный показатель рассчитывается при проведении федерального социологического исследования и оценки удовлетворенности граждан Российской Федерации качеством предоставления государственных и муниципальных услуг [↑](#footnote-ref-78)
79. Наиболее часто встречающееся [↑](#footnote-ref-79)
80. В данной группе агрегировано большое количество мер социальной поддержки, за которыми респонденты, по их словам, обращались в администрацию района (города). Однозначно идентифицировать услугу, за которой обращался заявитель, в условиях телефонного опроса невозможно. [↑](#footnote-ref-80)
81. Аналогично данный показатель рассчитывается при проведении федерального социологического исследования и оценки удовлетворенности граждан Российской Федерации качеством предоставления государственных и муниципальных услуг [↑](#footnote-ref-81)
82. Наиболее часто встречающееся [↑](#footnote-ref-82)
83. В данной группе агрегировано большое количество мер социальной поддержки, за которыми респонденты, по их словам, обращались в администрацию района (города). Однозначно идентифицировать услугу, за которой обращался заявитель, в условиях телефонного опроса невозможно. [↑](#footnote-ref-83)
84. Аналогично данный показатель рассчитывается при проведении федерального социологического исследования и оценки удовлетворенности граждан Российской Федерации качеством предоставления государственных и муниципальных услуг [↑](#footnote-ref-84)
85. Наиболее часто встречающееся [↑](#footnote-ref-85)
86. В данной группе агрегировано большое количество мер социальной поддержки, за которыми респонденты, по их словам, обращались в администрацию района (города). Однозначно идентифицировать услугу, за которой обращался заявитель, в условиях телефонного опроса невозможно. [↑](#footnote-ref-86)
87. Аналогично данный показатель рассчитывается при проведении федерального социологического исследования и оценки удовлетворенности граждан Российской Федерации качеством предоставления государственных и муниципальных услуг [↑](#footnote-ref-87)
88. Наиболее часто встречающееся [↑](#footnote-ref-88)
89. В данной группе агрегировано большое количество мер социальной поддержки, за которыми респонденты, по их словам, обращались в администрацию района (города). Однозначно идентифицировать услугу, за которой обращался заявитель, в условиях телефонного опроса невозможно. [↑](#footnote-ref-89)
90. Аналогично данный показатель рассчитывается при проведении федерального социологического исследования и оценки удовлетворенности граждан Российской Федерации качеством предоставления государственных и муниципальных услуг [↑](#footnote-ref-90)
91. Наиболее часто встречающееся [↑](#footnote-ref-91)
92. В данной группе агрегировано большое количество мер социальной поддержки, за которыми респонденты, по их словам, обращались в администрацию района (города). Однозначно идентифицировать услугу, за которой обращался заявитель, в условиях телефонного опроса невозможно. [↑](#footnote-ref-92)
93. Аналогично данный показатель рассчитывается при проведении федерального социологического исследования и оценки удовлетворенности граждан Российской Федерации качеством предоставления государственных и муниципальных услуг [↑](#footnote-ref-93)
94. Наиболее часто встречающееся [↑](#footnote-ref-94)
95. В данной группе агрегировано большое количество мер социальной поддержки, за которыми респонденты, по их словам, обращались в администрацию района (города). Однозначно идентифицировать услугу, за которой обращался заявитель, в условиях телефонного опроса невозможно. [↑](#footnote-ref-95)
96. Аналогично данный показатель рассчитывается при проведении федерального социологического исследования и оценки удовлетворенности граждан Российской Федерации качеством предоставления государственных и муниципальных услуг [↑](#footnote-ref-96)
97. Наиболее часто встречающееся [↑](#footnote-ref-97)