**ИТОГОВЫЙ ДОКЛАД**

**о результатах мониторинга качества предоставления**

**муниципальных услуг, оказываемых органами и структурными**

**подразделениями Администрации города Пскова в 2015 году**

г. Псков

2015г.

**С О Д Е Р Ж А Н И Е**

|  |  |
| --- | --- |
| Наименование раздела | стр. |
| 1. Общие положения | 3 |
| 1. Анализ и оценка показателей, характеризующих качество предоставления муниципальных услуг гражданам и юридическим лицам в 2014 году | 3 |
| 1. соответствие процедуры фактического предоставления муниципальной услуги стандарту предоставления муниципальной услуги | 5 |
| 1. соответствие временных затрат заявителя на получение муниципальной услуги нормативно установленным значениям | 18 |
| 1. соответствие финансовых затрат заявителя на получение муниципальной услуги нормативно установленным значениям | 22 |
| 1. наличие возможности получения услуги в электронном виде | 25 |
| 1. наличие административного регламента предоставления муниципальной услуги | 25 |
| 1. наличие информации об оказании муниципальной услуги в средствах массовой информации, общедоступных местах, на информационных стендах | 26 |
| 1. удовлетворенность граждан качеством и доступностью предоставления муниципальной услуги | 29 |
| 1. отсутствие обоснованных жалоб на качество предоставления муниципальной услуги | 36 |
| 1. выявление проблем, возникающих у заявителей при получении муниципальной услуги | 36 |
| 1. выявление наличия неформальных платежей (платежей, не имеющих документального подтверждения) в связи с получением муниципальной услуги | 39 |
| 1. Описание наиболее характерных и актуальных проблем предоставления муниципальных услуг, выявленных в результате мониторинга. Предложения по оптимизации процесса предоставления муниципальных услуг | 42 |
| 1. Оценка качества предоставления муниципальных услуг | 42 |
| 1. Проблемы качества предоставления муниципальных услуг, выявленные в ходе мониторинга | 44 |
| 1. Предложения для оптимизации процесса предоставления муниципальных услуг | 47 |
| 1. Заключение | 50 |
| Приложение | 51 |

1. **Общие положения**

Доклад о результатах мониторинга качества предоставления муниципальных услуг органами и структурными подразделениями Администрации города Пскова за 9 месяцев 2015 года подготовлен во исполнение Федерального закона от 27.07.2010 года № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», Постановления Администрации Псковской области от 23.12.2013 N 618 «О мониторинге качества предоставления государственных услуг органами исполнительной власти Псковской области», Постановления Администрации города Пскова от 01.07.2014 №1497 «О мониторинге качества предоставления муниципальных услуг органами и структурными подразделениями Администрации города Пскова», Распоряжения Администрации города Пскова от 13.04.2015 №179 - р «Об утверждении перечня муниципальных услуг,

подлежащих мониторингу качества предоставления в 2015 году».

Мониторинг проводится ежегодно в IV квартале календарного года в отношении муниципальных услуг, внесенных в Перечень муниципальных услуг, подлежащих мониторингу качества предоставления в текущем году.

Целями проведения мониторинга являются:

1) анализ и оценка показателей, характеризующих качество и доступность предоставления муниципальных услуг заявителям, временные и финансовые затраты на получение конечного результата услуги и другие параметры.

2) определение мер по улучшению выявленных значений исследованных параметров качества и доступности муниципальных услуг заявителям.

Для достижения поставленных целей в ходе проведения мониторинга решены следующие задачи:

1. оценка соблюдения стандартов предоставления муниципальных услуг,
2. мониторинг качества предоставления муниципальных услуг по результатам опроса респондентов,
3. оценка информационной доступности муниципальных услуг, предоставляемых органами и структурными подразделениями Администрации города Пскова,
4. систематизация выявленных проблем качества предоставления муниципальных услуг,
5. выработка предложений для оптимизации процесса предоставления муниципальных услуг.
6. **Анализ и оценка показателей, характеризующих качество предоставления муниципальных услуг гражданам и юридическим лицам в 2015 году**

Сбор первичной информации для проведения мониторинга осуществлялся в органах и структурных подразделениях Администрации города Пскова (далее - исполнитель муниципальных услуг) посредством опроса (анкетирования) граждан и юридических лиц, обращающихся за получением муниципальной услуги.

Форма анкеты для проведения опроса заявителей о качестве предоставления муниципальной услуги утверждена Постановлением Администрации города Пскова от 01.07.2014 №1497 «О мониторинге качества предоставления муниципальных услуг органами и структурными подразделениями Администрации города Пскова». Каждая анкета содержит 20 вопросов.

В 2015 году в рамках мониторинга качества предоставления муниципальных услуг проанализировано:

1) 8 муниципальных услуг, предоставляемых Управлением по учету и распределению жилой площади Администрации города Пскова (далее – УУРЖП),

2) 2 муниципальные услуги, предоставляемые Управлением образования Администрации города Пскова (далее - УО),

3) 6 муниципальных услуг, предоставляемых Комитетом по управлению муниципальным имуществом города Пскова (далее – КУМИ),

4) 4 муниципальные услуги, предоставляемые Управлением по градостроительной деятельности Администрации города Пскова (далее - УГД),

5) 6 муниципальных услуг, предоставляемых Управлением городского хозяйства Администрации города Пскова (далее – УГХ),

6) 3 муниципальные услуги, предоставляемые Отделом потребительского рынка и услуг Администрации города Пскова (далее – ОПРиУ).

Всего по вопросу качественного предоставления муниципальных услуг проведен опрос 769 заявителей (см. рис. 1), в т.ч. по исполнителям муниципальных услуг опрошено:

1) в УУРЖП – 153 респондента,

2) в УГХ – 95 респондентов,

3) в УО – 230 респондентов,

4) в УГД – 85 респондентов,

5) в КУМИ – 100 респондентов,

6) в ОПРиУ – 106 респондентов.

Интервьюировались респонденты на добровольных началах, поэтому часть граждан, обратившихся за предоставлением муниципальных услуг, воспользовались своим правом отказа от заполнения анкет.

Рис.1. Процентное соотношение респондентов, опрошенных по вопросу качества предоставления муниципальных услуг, по исполнителям муниципальных услуг

При обработке анкет, представленных исполнителями муниципальных услуг, 31 анкета была признана недействительной, т.к. прочтение ответов на вопросы анкеты невозможно трактовать однозначно, в т.ч.

1) по УУРЖП – 4 анкеты,

2) по КУМИ – 8 анкет,

3) по УГХ – 18 анкет,

4) по УО – 1 анкета.

Данные этих анкет не учитывались при оценке качества предоставления муниципальных услуг.

Анализ качества предоставления проводился по 26 муниципальным услугам из 29, предусмотренных Распоряжением Администрации города Пскова от 13.04.2015 №179 - р «Об утверждении перечня муниципальных услуг, подлежащих мониторингу качества предоставления в 2015 году»:

* Услуга «Передача в муниципальную собственность ранее приватизированных муниципальных жилых помещений» в 2015 году не оказывалась (отсутствие заявителей);
* Услуга «Приобретение в муниципальную собственность жилья у граждан в возрасте 65 лет и старше на условиях пожизненной ренты» в 2015 году не оказывалась (отсутствие заявителей);
* Услуга «Выдача разрешения на право организации розничного рынка» в 2015 году не оказывалась (отсутствие заявителей).

1. **Соответствие процедуры фактического предоставления муниципальной услуги стандарту предоставления муниципальной услуги**

Для определения оценочных баллов, определяющих уровень соблюдения стандарта, были обобщены собранные количественные показатели, и рассчитана итоговая сумма баллов по каждому респонденту в рамках отдельной предоставляемой муниципальной услуги.

Оценка соблюдения стандартов предоставления муниципальных услуг осуществлялась в соответствии с оценочными характеристиками, представленными в типовой анкете. Оценочные баллы, определяющие стандарт предоставления муниципальных услуг, рассчитывались по формуле:

Кст = (SUM Sст) / (NхВ) (1),

где:

Кст - уровень соблюдения стандартов предоставления муниципальной услуги,

SUM Sст - сумма баллов по вышеуказанным вопросам анкеты (если ответ на вопрос не имеет оценочного балла, то для оценочного балла: положительный ответ «да» оценивается в 5 баллов, ответ «нет» - в 0 баллов).

При несоблюдении исполнения муниципальной услуги Административному регламенту по двум и более параметрам снимается 1 балл.

N - количество анкет респондентов по каждой муниципальной услуге;

В – количество вопросов участвующих в расчете уровня соблюдения стандартов предоставления муниципальных услуг

Вопросы анкеты, участвующие в расчете уровня соблюдения стандартов предоставления муниципальной услуги:

№[9](#Par155) - Достаточно ли информации о порядке предоставления муниципальной услуги на информационных стендах?

№[12](#Par173) - Оцените по пятибалльной шкале, насколько удовлетворяет Вас уровень комфортности помещения, в котором предоставляется муниципальная услуга?

№[13](#Par179) - Удовлетворяет ли Вас организация очереди в помещении, где предоставляется муниципальная услуга?

№[14](#Par185) - Удовлетворяют ли вас сроки предоставления муниципальной услуги?

№[16](#Par197) - Оцените по пятибалльной шкале, насколько Вы остались довольны внимательностью, вежливостью и компетентностью сотрудника, оказывающего муниципальную услугу?

№[17](#Par203) - Оцените по пятибалльной шкале, насколько Вы остались довольны качеством предоставления муниципальной услуги в целом?

№[18](#Par209) - Приходилось ли Вам сталкиваться с необоснованными действиями в процессе предоставления муниципальной услуги?

Оценка соответствия муниципальной услуги стандартам ее предоставления проводилась в соответствии со значениями, приведенными в таблице 1.

Таблица 1

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| № п/п | Значение оценочного балла предоставления муниципальной услуги | Интерпретация значений оценочного балла |
| 1. | 4,9 - 5,0 | очень высокий уровень соблюдения стандарта предоставления муниципальной услуги |
| 2. | 4,6 - 4,8 | высокий уровень соблюдения стандарта предоставления муниципальной услуги |
| 3. | 3,6 - 4,5 | средний уровень соблюдения стандарта предоставления муниципальной услуги |
| 4. | 3,0 - 3,5 | низкий уровень соблюдения стандарта предоставления муниципальной услуги |
| 5. | 0 - 2,9 | очень низкий уровень соблюдения стандарта предоставления муниципальной услуги |

Органами и структурными подразделениями Администрации города Пскова из 29 муниципальных услуг, подлежащих мониторингу в 2015 году анкеты предоставлены по 26 муниципальным услугам.

По полученному значению уровня соблюдения стандартов предоставления муниципальной услуги проведено ранжирование услуг. Наибольшей величине - присваивалось значение 1,0. Присвоение одного места возможно несколькими муниципальными услугам.

Результаты проведенного анализа уровня соблюдения стандарта предоставления муниципальных услуг представлены в таблице 2.

Таблица 2

**Уровень соблюдения стандарта предоставления муниципальных услуг**

| Наименование муниципальной услуги | Количество респондентов, чел. | Общий оценочный балл основных показателей анкет по муниципальной услуге | Оценочный балл муниципальной услуги | Уровень соблюдения стандарта предоставления муниципальной услуги | Ранжирование муниципальных услуг |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Продажа объектов муниципального жилищного фонда | 4 | 140 | 5,0 | очень высокий уровень | 1 |
| Приватизация жилых помещений | 31 | 1085 | 5,0 | очень высокий уровень | 1 |
| Постановка малоимущих граждан на учет в качестве нуждающихся в жилых помещениях | 23 | 796 | 4,9 | очень высокий уровень | 1 |
| Предоставление информации об очередности предоставления жилых помещений на условиях социального найма | 34 | 1184 | 5,0 | очень высокий уровень | 1 |
| Оформление разрешения на вселение, временную регистрацию членов семьи нанимателя и иных граждан в муниципальные жилые помещения | 39 | 1350 | 4,9 | очень высокий уровень | 1 |
| Признание в установленном порядке помещения жилым помещением, пригодным (непригодным) для проживания граждан, а также многоквартирного дома аварийным и подлежащим сносу или реконструкции | 18 | 624 | 5,0 | очень высокий уровень | 1 |
| Выдача разрешений на перевозку крупногабаритного и (или) тяжеловесного груза по городской сети автодорог | 9 | 315 | 5,0 | очень высокий уровень | 1 |
| Выдача согласований на перевозку крупногабаритного и (или) тяжеловесного груза по городской сети автодорог | 7 | 245 | 5,0 | очень высокий уровень | 1 |
| Прием заявлений и выдача документов о согласовании переустройства и (или) перепланировки жилого помещения | 31 | 1042 | 4,8 | высокий  уровень | 2 |
| Предоставление информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг | 15 | 505 | 4,8 | высокий  уровень | 2 |
| Оформление и выдача разрешительной документации на производство земляных работ на территории города | 9 | 309 | 4,9 | очень высокий уровень | 1 |
| Принятие документов, а также выдача решений о переводе или об отказе в переводе жилого помещения в нежилое или нежилого в жилое помещение | 6 | 190 | 4,5 | средний  уровень | 3 |
| Прием заявлений, постановка на учет и зачисление детей в образовательные учреждения, реализующие основную образовательную программу дошкольного образования (детские сады) | 155 | 5100 | 4,7 | высокий уровень | 2 |
| Предоставление информации об организации общедоступного и бесплатного дошкольного, начального общего, основного общего, среднего (полного) общего образования, а также дополнительного образования детей, в том числе в общеобразовательных учреждениях | 74 | 2548 | 4,9 | очень высокий уровень | 1 |
| Выдача разрешений на установку рекламных конструкций | 19 | 597 | 4,5 | средний уровень | 3 |
| Предоставление объектов муниципальной собственности в безвозмездное пользование | 8 | 280 | 5,0 | очень высокий уровень | 1 |
| Выдача выписок из реестра муниципальной собственности | 48 | 1679 | 5,0 | очень высокий уровень | 1 |
| Проведение приватизации муниципального имущества и земельных участков, на которых расположены объекты недвижимого имущества, находившиеся в муниципальной собственности | 9 | 315 | 5,0 | очень высокий уровень | 1 |
| Предоставление информации об объектах недвижимого имущества, находящихся в муниципальной собственности и предназначенных для сдачи в аренду | 3 | 105 | 5,0 | очень высокий уровень | 1 |
| Предоставление в собственность, постоянное (бессрочное) пользование, аренду земельных участков, находящихся в муниципальной собственности | 5 | 175 | 5,0 | очень высокий уровень | 1 |
| Предоставление сведений информационной системы обеспечения градостроительной деятельности | 10 | 350 | 5,0 | очень высокий уровень | 1 |
| Выдача разрешений на строительство, реконструкцию объекта капитального строительства | 46 | 1610 | 5,0 | очень высокий уровень | 1 |
| Подготовка градостроительного плана земельного участка | 15 | 525 | 5,0 | очень высокий уровень | 1 |
| Выдача разрешений на ввод объекта капитального строительства в эксплуатацию | 14 | 490 | 5,0 | очень высокий уровень | 1 |
| Рассмотрение жалоб потребителей на нарушения законодательства о защите прав потребителей и консультирование по вопросам защиты прав потребителей | 67 | 2340 | 5,0 | очень высокий уровень | 1 |
| Согласование мест расположения нестационарных торговых объектов | 39 | 1360 | 5,0 | очень высокий уровень | 1 |

Из 26 муниципальных услуг:

1. по 21 муниципальной услуге обеспечен очень высокий уровень соблюдения стандарта предоставления муниципальной услуги,
2. по 3 услугам – высокий уровень,
3. по 2 услугам обеспечен средний уровень соблюдения стандарта предоставления муниципальной услуги.

***Таким образом, по всем муниципальным услугам, по которым проводился опрос заявителей, сложился удовлетворительный уровень соблюдения стандарта предоставления муниципальных услуг (от 4,5 до 5,0 баллов).***

При этом необходимо отметить, что в 2015 году произошло снижение уровня соблюдения стандарта с высокого до среднего по следующим услугам:

* Принятие документов, а также выдача решений о переводе или об отказе в переводе жилого помещения в нежилое или нежилого в жилое помещение (исполнитель – УГХ).
* Выдача разрешений на установку рекламных конструкций (исполнитель КУМИ).

Индекс соблюдения стандартов предоставления муниципальных услуг рассчитывался по каждой муниципальной услуге по формуле:

Kn = (SUM Sn) / Nх5) x 100% (2),

где:

Kn - индекс соблюдения стандартов предоставления по каждой муниципальной услуге,

SUM Sn - сумма баллов по каждой муниципальной услуге (если ответ на вопрос в анкете не имеет оценочного балла, то для среднего оценочного балла положительный ответ «да» оценивается в 5 баллов, ответ «нет» - в 0 баллов в зависимости от смыслового значения вопроса),

N - количество анкет респондентов;

5 – максимально возможное количество баллов по каждому вопросу анкеты.

Таблица 3

**Индекс соблюдения стандартов предоставления муниципальной услуги**

| Исполнитель муниципальной услуги | Наименование  муниципальной услуги | Общий оценочный балл анкет по муниципальной услуге | Количество респондентов, чел. | Максимальный общий оценочный балл анкет по муниципальной услуге | Индекс соблюдения стандартов предоставления муниципальных услуг, % |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| УУРЖП | Продажа объектов муниципального жилищного фонда | 220 | 4 | 220 | 100 |
| УУРЖП | Приватизация жилых помещений | 1704 | 31 | 1705 | 100 |
| УУРЖП | Постановка малоимущих граждан на учет в качестве нуждающихся в жилых помещениях | 1174 | 23 | 1265 | 93 |
| УУРЖП | Предоставление информации об очередности предоставления жилых помещений на условиях социального найма | 1720 | 34 | 1870 | 92 |
| УУРЖП | Оформление разрешения на вселение, временную регистрацию членов семьи нанимателя и иных граждан в муниципальные жилые помещения | 2109 | 39 | 2145 | 98 |
| УУРЖП | Признание в установленном порядке помещения жилым помещением, пригодным (непригодным) для проживания граждан, а также многоквартирного дома аварийным и подлежащим сносу или реконструкции | 983 | 18 | 990 | 99 |
| УГХ | Выдача разрешений на перевозку крупногабаритного и (или) тяжеловесного груза по городской сети автодорог | 495 | 9 | 495 | 100 |
| УГХ | Выдача согласований на перевозку крупногабаритного и (или) тяжеловесного груза по городской сети автодорог | 385 | 7 | 385 | 100 |
| УГХ | Прием заявлений и выдача документов о согласовании переустройства и (или) перепланировки жилого помещения | 1637 | 31 | 1705 | 96 |
| УГХ | Предоставление информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг | 787 | 15 | 825 | 95 |
| УГХ | Оформление и выдача разрешительной документации на производство земляных работ на территории города | 489 | 9 | 495 | 99 |
| УГХ | Принятие документов, а также выдача решений о переводе или об отказе в переводе жилого помещения в нежилое или нежилого в жилое помещение | 296 | 6 | 330 | 90 |
| УО | Прием заявлений, постановка на учет и зачисление детей в образовательные учреждения, реализующие основную образовательную программу дошкольного образования (детские сады) | 7946 | 155 | 8525 | 93 |
| УО | Предоставление информации об организации общедоступного и бесплатного дошкольного, начального общего, основного общего, среднего (полного) общего образования, а также дополнительного образования детей, в том числе в общеобразовательных учреждениях | 4024 | 74 | 4070 | 99 |
| КУМИ | Выдача разрешений на установку рекламных конструкций | 956 | 19 | 1045 | 91 |
| КУМИ | Предоставление объектов муниципальной собственности в безвозмездное пользование | 440 | 8 | 440 | 100 |
| КУМИ | Выдача выписок из реестра муниципальной собственности | 2639 | 48 | 2640 | 100 |
| КУМИ | Проведение приватизации муниципального имущества и земельных участков, на которых расположены объекты недвижимого имущества, находившиеся в муниципальной собственности | 495 | 9 | 495 | 100 |
| КУМИ | Предоставление информации об объектах недвижимого имущества, находящихся в муниципальной собственности и предназначенных для сдачи в аренду | 165 | 3 | 165 | 100 |
| КУМИ | Предоставление в собственность, постоянное (бессрочное) пользование, аренду земельных участков, находящихся в муниципальной собственности | 275 | 5 | 275 | 100 |
| УГД | Предоставление сведений информационной системы обеспечения градостроительной деятельности | 550 | 10 | 550 | 100 |
| УГД | Выдача разрешений на строительство, реконструкцию объекта капитального строительства | 2530 | 46 | 2530 | 100 |
| УГД | Подготовка градостроительного плана земельного участка | 825 | 15 | 825 | 100 |
| УГД | Выдача разрешений на ввод объекта капитального строительства в эксплуатацию | 770 | 14 | 770 | 100 |
| ОПРиУ | Рассмотрение жалоб потребителей на нарушения законодательства о защите прав потребителей и консультирование по вопросам защиты прав потребителей | 3667 | 67 | 3685 | 100 |
| ОПРиУ | Согласование мест расположения нестационарных торговых объектов | 2138 | 39 | 2145 | 100 |

**Индексы соблюдения стандартов**

**предоставления муниципальных услуг**

Результаты расчета индекса соблюдения стандартов по каждой муниципальной услуге и по каждому показателю представлены в таблице 4.

Таблица 4

**Индексы соблюдения стандартов предоставления муниципальных услуг по результатам опроса респондентов**

| Исполнитель муниципальной услуги | Наименование  муниципальной услуги | Индексы соблюдения стандартов предоставления муниципальных услуг  по результатам опроса респондентов, % | | | | | | | |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Место размещения исполнителя муниципальной услуги (вопрос анкеты 10) | График работы исполнителя муниципальной услуги (вопрос анкеты 11) | Уровень комфортности помещения (вопрос анкеты 12) | Организация очереди в помещении, где предоставляется муниципальная услуга (вопрос анкеты 13) | Сроки предоставления (вопрос анкеты 14) | Повторное обращение по одному и тому же вопросу (вопрос анкеты 15) | Компетентность, внимательность, вежливость сотрудника, оказывающего муниципальную услугу (вопрос анкеты 16) | Необоснованные действия в процессе предоставления муниципальной услуги (вопрос анкеты 18) |
| УУРЖП | Продажа объектов муниципального жилищного фонда | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 |
| УУРЖП | Приватизация жилых помещений | 99 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 |
| УУРЖП | Постановка малоимущих граждан на учет в качестве нуждающихся в жилых помещениях | 99 | 99 | 97 | 100 | 100 | 30 | 97 | 100 |
| УУРЖП | Предоставление информации об очередности предоставления жилых помещений на условиях социального найма | 98,8 | 99,4 | 98,2 | 100 | 100 | 17,6 | 98,8 | 100 |
| УУРЖП | Оформление разрешения на вселение, временную регистрацию членов семьи нанимателя и иных граждан в муниципальные жилые помещения | 94 | 96 | 96 | 100 | 100 | 100 | 99 | 100 |
| УУРЖП | Признание в установленном порядке помещения жилым помещением, пригодным (непригодным) для проживания граждан, а также многоквартирного дома аварийным и подлежащим сносу или реконструкции | 99 | 100 | 96 | 100 | 100 | 100 | 99 | 100 |
| УГХ | Выдача разрешений на перевозку крупногабаритного и (или) тяжеловесного груза по городской сети автодорог | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 |
| УГХ | Выдача согласований на перевозку крупногабаритного и (или) тяжеловесного груза по городской сети автодорог | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 |
| УГХ | Прием заявлений и выдача документов о согласовании переустройства и (или) перепланировки жилого помещения | 94 | 92 | 89 | 100 | 90 | 100 | 99 | 100 |
| УГХ | Предоставление информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг | 87 | 92 | 88 | 100 | 100 | 100 | 95 | 100 |
| УГХ | Оформление и выдача разрешительной документации на производство земляных работ на территории города | 100 | 100 | 87 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 |
| УГХ | Принятие документов, а также выдача решений о переводе или об отказе в переводе жилого помещения в нежилое или нежилого в жилое помещение | 87 | 90 | 93 | 100 | 67 | 83 | 100 | 100 |
| УО | Прием заявлений, постановка на учет и зачисление детей в образовательные учреждения, реализующие основную образовательную программу дошкольного образования (детские сады) | 88 | 89 | 77 | 98 | 100 | 97 | 91 | 100 |
| УО | Предоставление информации об организации общедоступного и бесплатного дошкольного, начального общего, основного общего, среднего (полного) общего образования, а также дополнительного образования детей, в том числе в общеобразовательных учреждениях | 99 | 100 | 96 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 |
| КУМИ | Выдача разрешений на установку рекламных конструкций | 92 | 98 | 81 | 100 | 79 | 89 | 99 | 100 |
| КУМИ | Предоставление объектов муниципальной собственности в безвозмездное пользование | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 |
| КУМИ | Выдача выписок из реестра муниципальной собственности | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 |
| КУМИ | Проведение приватизации муниципального имущества и земельных участков, на которых расположены объекты недвижимого имущества, находившиеся в муниципальной собственности | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 |
| КУМИ | Предоставление информации об объектах недвижимого имущества, находящихся в муниципальной собственности и предназначенных для сдачи в аренду | 93 | 95 | 92 | 100 | 100 | 100 | 98 | 100 |
| КУМИ | Предоставление в собственность, постоянное (бессрочное) пользование, аренду земельных участков, находящихся в муниципальной собственности | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 |
| УГД | Предоставление сведений информационной системы обеспечения градостроительной деятельности | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 |
| УГД | Выдача разрешений на строительство, реконструкцию объекта капитального строительства | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 |
| УГД | Подготовка градостроительного плана земельного участка | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 |
| УГД | Выдача разрешений на ввод объекта капитального строительства в эксплуатацию | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 |
| ОПРиУ | Рассмотрение жалоб потребителей на нарушения законодательства о защите прав потребителей и консультирование по вопросам защиты прав потребителей | 99 | 100 | 99 | 100 | 100 | 97 | 100 | 100 |
| ОПРиУ | Согласование мест расположения нестационарных торговых объектов | 100 | 99 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 |

Административные регламенты предоставления муниципальных услуг утверждены по всем услугам, включенным в перечень муниципальных услуг, подлежащих мониторингу качества предоставления в 2015 году.

Нарушений соблюдения административных процедур не выявлено.

1. **Соответствие временных затрат заявителя на получение муниципальной услуги нормативно установленным значениям**

Индекс уровня временных затрат на получение муниципальной услуги рассчитывался по формуле:

Квр =100% - ((SUM Sвр) /(Nх5хВ) x 100%) (3),

где:

Квр - индекс уровня временных затрат,

SUM Sвр - сумма баллов по вопросам, определяющим временные затраты заявителей,

N - количество анкет респондентов,

В – количество вопросов участвующих в расчете индекса уровня временных затрат заявителя,

5 – максимально возможное количество баллов по вопросам анкеты, по вопросам, определяющим временные затраты заявителей.

Вопросы анкеты, участвующие в расчете индекса уровня временных затрат заявителя на получение муниципальной услуги:

№5 - сколько раз Вам приходилось посещать орган или структурное  
подразделение для получения муниципальной услуги?

№13 – удовлетворяет ли Вас организация очереди в помещении, где предоставляется муниципальная услуга?

№14 – удовлетворяет ли Вас сроки предоставления муниципальной   
услуги?

По полученному значению индекса осуществляется оценка уровня временных затрат заявителя в соответствии со значениями, представленными в таблице 5.

Таблица 5

Интерпретация значений индекса уровня временных затрат

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| N  п/п | Значение индекса уровня временных  затрат, % | Интерпретация значений индекса   уровня временных затрат |
| 1. | 31 - 100 | уровень временных затрат превышает норму, установленную Административным регламентом, более чем на 30% |
| 2. | 6 - 30 | уровень временных затрат превышает норму, установленную Административным регламентом, не более чем на 30% |
| 3. | 0 - 5 | уровень временных затрат соответствует норме, установленной Административным регламентом |

Результаты проведенного анализа уровня временных затрат заявителя на получение муниципальной услуги представлены в таблице 6.

Таблица 6

**Уровень временных затрат заявителя**

**при получении конечного результата муниципальной услуги**

| № п/п | Наименование  муниципальной услуги | Исполнитель муниципальной услуги | Оценка уровня временных затрат, % | Уровень временных затрат |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 1 | Продажа объектов муниципального жилищного фонда | УУРЖП | 12 | уровень временных затрат превышает норму, установленную Административным регламентом, не более чем на 30% |
| 2 | Приватизация жилых помещений | УУРЖП | 13 | уровень временных затрат превышает норму, установленную Административным регламентом, не более чем на 30% |
| 3 | Постановка малоимущих граждан на учет в качестве нуждающихся в жилых помещениях | УУРЖП | 9 | уровень временных затрат превышает норму, установленную Административным регламентом, не более чем на 30% |
| 4 | Предоставление информации об очередности предоставления жилых помещений на условиях социального найма | УУРЖП | 11 | уровень временных затрат превышает норму, установленную Административным регламентом, не более чем на 30% |
| 5 | Оформление разрешения на вселение, временную регистрацию членов семьи нанимателя и иных граждан в муниципальные жилые помещения | УУРЖП | 0 | уровень временных затрат соответствует норме, установленной Административным регламентом |
| 6 | Признание в установленном порядке помещения жилым помещением, пригодным (непригодным) для проживания граждан, а также многоквартирного дома аварийным и подлежащим сносу или реконструкции | УУРЖП | 0 | уровень временных затрат соответствует норме, установленной Административным регламентом |
| 7 | Выдача разрешений на перевозку крупногабаритного и (или) тяжеловесного груза по городской сети автодорог | УГХ | 13 | уровень временных затрат превышает норму, установленную Административным регламентом, не более чем на 30% |
| 8 | Выдача согласований на перевозку крупногабаритного и (или) тяжеловесного груза по городской сети автодорог | УГХ | 0 | уровень временных затрат соответствует норме, установленной Административным регламентом |
| 9 | Прием заявлений и выдача документов о согласовании переустройства и (или) перепланировки жилого помещения | УГХ | 7 | уровень временных затрат превышает норму, установленную Административным регламентом, не более чем на 30% |
| 10 | Предоставление информации о порядке предоставления жилищно - коммунальных услуг | УГХ | 0 | уровень временных затрат соответствует норме, установленной Административным регламентом |
| 11 | Оформление и выдача разрешительной документации на производство земляных работ на территории города | УГХ | 0 | уровень временных затрат соответствует норме, установленной Административным регламентом |
| 12 | Принятие документов, а также выдача решений о переводе или об отказе в переводе жилого помещения в нежилое или нежилого в жилое помещение | УГХ | 20 | уровень временных затрат превышает норму, установленную Административным регламентом, не более чем на 30% |
| 13 | Прием заявлений, постановка на учет и зачисление детей в образовательные учреждения, реализующие основную образовательную программу дошкольного образования (детские сады) | УО | 1 | уровень временных затрат соответствует норме, установленной Административным регламентом |
| 14 | Предоставление информации об организации общедоступного и бесплатного дошкольного, начального общего, основного общего, среднего (полного) общего образования, а также дополнительного образования детей, в том числе в общеобразовательных учреждениях | УО | 2 | уровень временных затрат соответствует норме, установленной Административным регламентом |
| 15 | Выдача разрешений на установку рекламных конструкций | КУМИ | 17 | уровень временных затрат превышает норму, установленную Административным регламентом, не более чем на 30% |
| 16 | Предоставление объектов муниципальной собственности в безвозмездное пользование | КУМИ | 13 | уровень временных затрат превышает норму, установленную Административным регламентом, не более чем на 30% |
| 17 | Выдача выписок из реестра муниципальной собственности | КУМИ | 0 | уровень временных затрат соответствует норме, установленной Административным регламентом |
| 18 | Проведение приватизации муниципального имущества и земельных участков, на которых расположены объекты недвижимого имущества, находившиеся в муниципальной собственности | КУМИ | 9 | уровень временных затрат превышает норму, установленную Административным регламентом, не более чем на 30% |
| 19 | Предоставление информации об объектах недвижимого имущества, находящихся в муниципальной собственности и предназначенных для сдачи в аренду | КУМИ | 0 | уровень временных затрат соответствует норме, установленной Административным регламентом |
| 20 | Предоставление в собственность, постоянное (бессрочное) пользование, аренду земельных участков, находящихся в муниципальной собственности | КУМИ | 13 | уровень временных затрат превышает норму, установленную Административным регламентом, не более чем на 30% |
| 21 | Предоставление сведений информационной системы обеспечения градостроительной деятельности | УГД | 0 | уровень временных затрат соответствует норме, установленной Административным регламентом |
| 22 | Выдача разрешений на строительство, реконструкцию объекта капитального строительства | УГД | 0 | уровень временных затрат соответствует норме, установленной Административным регламентом |
| 23 | Подготовка градостроительного плана земельного участка | УГД | 0 | уровень временных затрат соответствует норме, установленной Административным регламентом |
| 24 | Выдача разрешений на ввод объекта капитального строительства в эксплуатацию | УГД | 0 | уровень временных затрат соответствует норме, установленной Административным регламентом |
| 25 | Рассмотрение жалоб потребителей на нарушения законодательства о защите прав потребителей и консультирование по вопросам защиты прав потребителей | ОПРиУ | 0 | уровень временных затрат соответствует норме, установленной Административным регламентом |
| 26 | Согласование мест расположения нестационарных торговых объектов | ОПРиУ | 0 | уровень временных затрат соответствует норме, установленной Административным регламентом |

Из 26 муниципальных услуг:

1. по 15 муниципальным услугам уровень временных затрат соответствует норме, установленной Административным регламентом,
2. по 11 муниципальным услугам – уровень временных затрат превышает норму, установленную Административным регламентом, не более чем на 30%.
3. **Соответствие финансовых затрат заявителя на получение муниципальной услуги нормативно установленным значениям**

Анализ финансовых затрат заявителя на получение муниципальной услуги проводился посредством:

* изучения административных регламентов по предоставлению муниципальных услуг;
* анализа ответов на вопросы анкет респондентов:

№4 - Сведения об оплате муниципальной услуги: платная/бесплатная.

№19 - Как Вы получали муниципальную услугу:

а) бесплатно,

б) с оплатой в соответствии с установленным размером оплаты за оказание муниципальной услуги,

в) с оплатой, превышающей установленный размер?

Индекс уровня финансовых затрат заявителя на получение муниципальной услуги (Кф) учитывает ответы респондентов на вопросы анкеты №4 и №19 и рассчитывается по формуле:

Кф = (SUM Sф) / (Nх5хВ) x 100% (4),

где:

Кф - индекс уровня финансовых затрат,

SUM Sф - сумма баллов по вышеуказанным вопросам анкеты,

N - количество анкет респондентов,

В – количество вопросов участвующих в расчете уровня финансовых затрат заявителя,

5 – максимально возможное количество баллов по вопросам анкеты, определяющим финансовые затраты заявителей.

Уровень финансовых затрат оценивается в соответствии со значениями индекса, представленными в таблице 7.

Таблица 7

Интерпретация значений индекса финансовых затрат заявителя

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| N  п/п | Значение индекса уровня   финансовых затрат, % | Интерпретация значений индекса |
| 1. | 90 - 100 | очень низкий уровень финансовых затрат |
| 2. | 76 - 89 | низкий уровень финансовых затрат |
| 3. | 60 - 75 | средний уровень финансовых затрат |
| 4. | 41 - 59 | уровень финансовых затрат выше среднего |
| 5. | 26 - 40 | высокий уровень финансовых затрат |
| 6. | 0 - 25 | очень высокий уровень финансовых затрат |

Результаты проведенного анализа уровня финансовых затрат заявителя на получение муниципальной услуги представлены в таблице 8.

**Уровень финансовых затрат заявителя**

**при получении конечного результата муниципальной услуги**

Таблица 8

| № п/п | Наименование  муниципальной услуги | Исполнитель муниципальной услуги | Оценка уровня финансовых затрат, % | Уровень финансовых  затрат |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 1 | Продажа объектов муниципального жилищного фонда | УУРЖП | 100 | очень низкий уровень |
| 2 | Приватизация жилых помещений | УУРЖП | 100 | очень низкий уровень |
| 3 | Постановка малоимущих граждан на учет в качестве нуждающихся в жилых помещениях | УУРЖП | 100 | очень низкий уровень |
| 4 | Предоставление информации об очередности предоставления жилых помещений на условиях социального найма | УУРЖП | 100 | очень низкий уровень |
| 5 | Оформление разрешения на вселение, временную регистрацию членов семьи нанимателя и иных граждан в муниципальные жилые помещения | УУРЖП | 100 | очень низкий уровень |
| 6 | Признание в установленном порядке помещения жилым помещением, пригодным (непригодным) для проживания граждан, а также многоквартирного дома аварийным и подлежащим сносу или реконструкции | УУРЖП | 100 | очень низкий уровень |
| 7 | Выдача разрешений на перевозку крупногабаритного и (или) тяжеловесного груза по городской сети автодорог | УГХ | 100 | очень низкий уровень |
| 8 | Выдача согласований на перевозку крупногабаритного и (или) тяжеловесного груза по городской сети автодорог | УГХ | 100 | очень низкий уровень |
| 9 | Прием заявлений и выдача документов о согласовании переустройства и (или) перепланировки жилого помещения | УГХ | 100 | очень низкий уровень |
| 10 | Предоставление информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг | УГХ | 100 | очень низкий уровень |
| 11 | Оформление и выдача разрешительной документации на производство земляных работ на территории города | УГХ | 100 | очень низкий уровень |
| 12 | Принятие документов, а также выдача решений о переводе или об отказе в переводе жилого помещения в нежилое или нежилого в жилое помещение | УГХ | 100 | очень низкий уровень |
| 13 | Прием заявлений, постановка на учет и зачисление детей в образовательные учреждения, реализующие основную образовательную программу дошкольного образования (детские сады) | УО | 100 | очень низкий уровень |
| 14 | Предоставление информации об организации общедоступного и бесплатного дошкольного, начального общего, основного общего, среднего (полного) общего образования, а также дополнительного образования детей, в том числе в общеобразовательных учреждениях | УО | 100 | очень низкий уровень |
| 15 | Выдача разрешений на установку рекламных конструкций | КУМИ | 100 | очень низкий уровень |
| 16 | Предоставление объектов муниципальной собственности в безвозмездное пользование | КУМИ | 100 | очень низкий уровень |
| 17 | Выдача выписок из реестра муниципальной собственности | КУМИ | 100 | очень низкий уровень |
| 18 | Проведение приватизации муниципального имущества и земельных участков, на которых расположены объекты недвижимого имущества, находившиеся в муниципальной собственности | КУМИ | 100 | очень низкий уровень |
| 19 | Предоставление информации об объектах недвижимого имущества, находящихся в муниципальной собственности и предназначенных для сдачи в аренду | КУМИ | 100 | очень низкий уровень |
| 20 | Предоставление в собственность, постоянное (бессрочное) пользование, аренду земельных участков, находящихся в муниципальной собственности | КУМИ | 100 | очень низкий уровень |
| 21 | Предоставление сведений информационной системы обеспечения градостроительной деятельности | УГД | 100 | очень низкий уровень |
| 22 | Выдача разрешений на строительство, реконструкцию объекта капитального строительства | УГД | 100 | очень низкий уровень |
| 23 | Подготовка градостроительного плана земельного участка | УГД | 100 | очень низкий уровень |
| 24 | Выдача разрешений на ввод объекта капитального строительства в эксплуатацию | УГД | 100 | очень низкий уровень |
| 25 | Рассмотрение жалоб потребителей на нарушения законодательства о защите прав потребителей и консультирование по вопросам защиты прав потребителей | ОПРиУ | 100 | очень низкий уровень |
| 26 | Согласование мест расположения нестационарных торговых объектов | ОПРиУ | 100 | очень низкий уровень |

Анализ ответов на вопросы анкет респондентов показал, что оплата за услуги, по которым административным регламентом по предоставлению муниципальных услуг она предусмотрена, производилась в соответствии с установленным регламентом размером.

1. **Наличие возможности получения услуги в электронном виде**

В настоящее время возможность получения муниципальных услуг, оказываемых органами Администрации города Пскова, в электронном виде не реализована.

1. **Наличие административного регламента предоставления муниципальной услуги**

Административные регламенты предоставления муниципальных услуг утверждены по всем услугам, включенным в перечень муниципальных услуг, подлежащих мониторингу качества предоставления в 2015 году.

В соответствии с Указом Президента Российской Федерации от 07.12.2012 №601 «Об основных направлениях совершенствования системы государственного управления» в административные регламенты предоставления муниципальных услуг внесены изменения в части сокращения времени ожидания в очереди до 15 минут (конец 2014 года – начало 2015 года) – по 21 услуге, включенной в перечень муниципальных услуг, подлежащих мониторингу качества предоставления в 2015 году.

1. **Наличие информации об оказании муниципальной услуги в средствах массовой информации, общедоступных местах, на информационных стендах (уровень информационной доступности муниципальной услуги)**

Расчет уровня информационной доступности рассчитывается по формуле (5) с учетом ответов респондентов на вопросы анкеты [8](#Par149) и [9](#Par155):

№8 - Оцените по пятибалльной шкале, насколько удовлетворяет Вас объем полученной информации о муниципальной услуге (полнота информации, понятность изложения)?

№9 - Достаточно ли информации о порядке предоставления муниципальной услуги на информационных стендах?

Кид = (SUM Sид) / NхВ (5),

где:

Кид - уровень информационной доступности,

SUM Sид - сумма баллов по оцениваемым параметрам,

N - количество анкет респондентов.

В – количество вопросов участвующих в расчете уровня информационной доступности.

Оценка уровня информационной доступности муниципальных услуг определяется по балльной системе в соответствии со значениями, представленными в таблице 9.

Таблица 9

Интерпретация значений уровня информационной

доступности муниципальных услуг

| № п/п | Значение оценочного балла предоставления муниципальной услуги | Интерпретация значений  оценочного балла |
| --- | --- | --- |
|  | 4,9 - 5,0 | очень высокий уровень информационной доступности муниципальной услуги |
|  | 4,6 - 4,8 | высокий уровень информационной доступности муниципальной услуги |
|  | 3,6 - 4,5 | средний уровень информационной доступности муниципальной услуги |
|  | 3,0 - 3,5 | низкий уровень информационной доступности муниципальной услуги |
|  | 0 - 2,9 | очень низкий уровень информационной доступности муниципальной услуги |

Результаты анализа уровня информационной доступности муниципальных услуг представлены в таблице 10.

Таблица 10

**Уровень информационной доступности муниципальных услуг**

| №  п/п | Наименование  муниципальной услуги | Исполнитель муниципальной услуги | Оценка уровня информационной доступности | Уровень информационной доступности |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 1 | Продажа объектов муниципального жилищного фонда | УУРЖП | 5,0 | очень высокий уровень |
| 2 | Приватизация жилых помещений | УУРЖП | 5,0 | очень высокий уровень |
| 3 | Постановка малоимущих граждан на учет в качестве нуждающихся в жилых помещениях | УУРЖП | 5,0 | очень высокий уровень |
| 4 | Предоставление информации об очередности предоставления жилых помещений на условиях социального найма | УУРЖП | 5,0 | очень высокий уровень |
| 5 | Оформление разрешения на вселение, временную регистрацию членов семьи нанимателя и иных граждан в муниципальные жилые помещения | УУРЖП | 5,0 | очень высокий уровень |
| 6 | Признание в установленном порядке помещения жилым помещением, пригодным (непригодным) для проживания граждан, а также многоквартирного дома аварийным и подлежащим сносу или реконструкции | УУРЖП | 5,0 | очень высокий уровень |
| 7 | Выдача разрешений на перевозку крупногабаритного и (или) тяжеловесного груза по городской сети автодорог | УГХ | 5,0 | очень высокий уровень |
| 8 | Выдача согласований на перевозку крупногабаритного и (или) тяжеловесного груза по городской сети автодорог | УГХ | 5,0 | очень высокий уровень |
| 9 | Прием заявлений и выдача документов о согласовании переустройства и (или) перепланировки жилого помещения | УГХ | 4,9 | очень высокий уровень |
| 10 | Предоставление информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг | УГХ | 4,8 | высокий уровень |
| 11 | Оформление и выдача разрешительной документации на производство земляных работ на территории города | УГХ | 5,0 | очень высокий уровень |
| 12 | Принятие документов, а также выдача решений о переводе или об отказе в переводе жилого помещения в нежилое или нежилого в жилое помещение | УГХ | 4,4 | средний уровень |
| 13 | Прием заявлений, постановка на учет и зачисление детей в образовательные учреждения, реализующие основную образовательную программу дошкольного образования (детские сады) | УО | 4,8 | высокий уровень |
| 14 | Предоставление информации об организации общедоступного и бесплатного дошкольного, начального общего, основного общего, среднего (полного) общего образования, а также дополнительного образования детей, в том числе в общеобразовательных учреждениях | УО | 4,8 | высокий уровень |
| 15 | Выдача разрешений на установку рекламных конструкций | КУМИ | 4,3 | средний уровень |
| 16 | Предоставление объектов муниципальной собственности в безвозмездное пользование | КУМИ | 5,0 | очень низкий уровень |
| 17 | Выдача выписок из реестра муниципальной собственности | КУМИ | 5,0 | очень низкий уровень |
| 18 | Проведение приватизации муниципального имущества и земельных участков, на которых расположены объекты недвижимого имущества, находившиеся в муниципальной собственности | КУМИ | 5,0 | очень высокий уровень |
| 19 | Предоставление информации об объектах недвижимого имущества, находящихся в муниципальной собственности и предназначенных для сдачи в аренду | КУМИ | 5,0 | очень высокий уровень |
| 20 | Предоставление в собственность, постоянное (бессрочное) пользование, аренду земельных участков, находящихся в муниципальной собственности | КУМИ | 5,0 | очень высокий уровень |
| 21 | Предоставление сведений информационной системы обеспечения градостроительной деятельности | УГД | 5,0 | очень высокий уровень |
| 22 | Выдача разрешений на строительство, реконструкцию объекта капитального строительства | УГД | 5,0 | очень высокий уровень |
| 23 | Подготовка градостроительного плана земельного участка | УГД | 5,0 | очень высокий уровень |
| 24 | Выдача разрешений на ввод объекта капитального строительства в эксплуатацию | УГД | 5,0 | очень высокий уровень |
| 25 | Рассмотрение жалоб потребителей на нарушения законодательства о защите прав потребителей и консультирование по вопросам защиты прав потребителей | ОПРиУ | 5,0 | очень высокий уровень |
| 26 | Согласование мест расположения нестационарных торговых объектов | ОПРиУ | 5,0 | очень высокий уровень |

Из 26 муниципальных услуг уровень информационной доступности по результатам оценки определен:

1. по 21 муниципальной услуге - как «очень высокий»,
2. по 3 муниципальным услугам – как «высокий»,
3. по 2 муниципальным услугам – как «средний».
4. **Удовлетворенность граждан качеством и доступностью предоставления муниципальной услуги**

Индекс удовлетворенности граждан качеством и доступностью предоставления муниципальной услуги рассчитывался по каждой муниципальной услуге по формуле:

Kn = (SUM Sn) / Nх5) x 100% (6),

где:

Kn - индекс удовлетворенности граждан качеством и доступностью предоставления по каждой муниципальной услуге,

SUM Sn - сумма баллов по каждой муниципальной услуге (если ответ на вопрос в анкете не имеет оценочного балла, то для среднего оценочного балла положительный ответ «да» оценивается в 5 баллов, ответ «нет» - в 0 баллов в зависимости от смыслового значения вопроса),

N - количество анкет респондентов;

5 – максимально возможное количество баллов по каждому вопросу анкеты,

с учетом ответов респондентов на следующие вопросы анкеты:

№10 - Оцените по пятибалльной шкале, насколько Вас удовлетворяет место размещения исполнителя муниципальной услуги?

№11 - Оцените по пятибалльной шкале, насколько удовлетворяет Вас график работы исполнителя муниципальной услуги?

№12 - Оцените по пятибалльной шкале, насколько удовлетворяет Вас уровень комфортности помещения, в котором предоставляется муниципальная услуга?

№13 - Удовлетворяет ли Вас организация очереди в помещении, где предоставляется муниципальная услуга?

№16 - Оцените по пятибалльной шкале, насколько Вы остались довольны внимательностью, вежливостью и компетентностью сотрудника, оказывающего муниципальную услугу?

№17 - Оцените по пятибалльной шкале, насколько Вы остались довольны качеством предоставления муниципальной услуги в целом?

№18 - Приходилось ли Вам сталкиваться с необоснованными действиями в процессе предоставления муниципальной услуги?

Результаты анализа удовлетворенности граждан качеством и доступностью предоставления муниципальных услуг представлены в таблице 11.

Таблица 11

**Качество и доступность предоставления муниципальных услуг**

| Исполнитель муниципальной услуги | Наименование  муниципальной услуги | Индексы соблюдения стандартов предоставления муниципальных  услуг по результатам опроса респондентов, % | | | | | | |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Место размещения исполнителя муниципальной услуги (вопрос анкеты 10) | График работы исполнителя муниципальной услуги (вопрос анкеты 11) | Уровень комфортности помещения (вопрос анкеты 12) | Организация очереди в помещении, где предоставляется муниципальная услуга (вопрос анкеты 13) | Компетентность, внимательность, вежливость сотрудника, оказывающего муниципальную услугу (вопрос анкеты 16) | Качество предоставления муниципальной услуги в целом (вопрос анкеты 17) | Необоснованные действия в процессе предоставления муниципальной услуги (вопрос анкеты 18) |
| УУРЖП | Продажа объектов муниципального жилищного фонда | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 |
| УУРЖП | Приватизация жилых помещений | 99 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 |
| УУРЖП | Постановка малоимущих граждан на учет в качестве нуждающихся в жилых помещениях | 99 | 99 | 97 | 100 | 97 | 99 | 100 |
| УУРЖП | Предоставление информации об очередности предоставления жилых помещений на условиях социального найма | 98,8 | 99,4 | 98,2 | 100 | 98,8 | 99,4 | 100 |
| УУРЖП | Оформление разрешения на вселение, временную регистрацию членов семьи нанимателя и иных граждан в муниципальные жилые помещения | 94 | 96 | 96 | 100 | 99 | 97 | 100 |
| УУРЖП | Признание в установленном порядке помещения жилым помещением, пригодным (непригодным) для проживания граждан, а также многоквартирного дома аварийным и подлежащим сносу или реконструкции | 99 | 100 | 96 | 100 | 99 | 99 | 100 |
| УГХ | Выдача разрешений на перевозку крупногабаритного и (или) тяжеловесного груза по городской сети автодорог | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 |
| УГХ | Выдача согласований на перевозку крупногабаритного и (или) тяжеловесного груза по городской сети автодорог | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 |
| УГХ | Прием заявлений и выдача документов о согласовании переустройства и (или) перепланировки жилого помещения | 94 | 92 | 89 | 100 | 99 | 97 | 100 |
| УГХ | Предоставление информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг | 87 | 92 | 88 | 100 | 95 | 97 | 100 |
| УГХ | Оформление и выдача разрешительной документации на производство земляных работ на территории города | 100 | 100 | 87 | 100 | 100 | 100 | 100 |
| УГХ | Принятие документов, а также выдача решений о переводе или об отказе в переводе жилого помещения в нежилое или нежилого в жилое помещение | 87 | 90 | 93 | 100 | 100 | 90 | 100 |
| УО | Прием заявлений, постановка на учет и зачисление детей в образовательные учреждения, реализующие основную образовательную программу дошкольного образования (детские сады) | 88 | 89 | 77 | 98 | 91 | 92 | 100 |
| УО | Предоставление информации об организации общедоступного и бесплатного дошкольного, начального общего, основного общего, среднего (полного) общего образования, а также дополнительного образования детей, в том числе в общеобразовательных учреждениях | 99 | 100 | 96 | 100 | 100 | 99 | 100 |
| КУМИ | Выдача разрешений на установку рекламных конструкций | 92 | 98 | 81 | 100 | 99 | 96 | 100 |
| КУМИ | Предоставление объектов муниципальной собственности в безвозмездное пользование | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 |
| КУМИ | Выдача выписок из реестра муниципальной собственности | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 |
| КУМИ | Проведение приватизации муниципального имущества и земельных участков, на которых расположены объекты недвижимого имущества, находившиеся в муниципальной собственности | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 |
| КУМИ | Предоставление информации об объектах недвижимого имущества, находящихся в муниципальной собственности и предназначенных для сдачи в аренду | 93 | 95 | 92 | 100 | 98 | 100 | 100 |
| КУМИ | Предоставление в собственность, постоянное (бессрочное) пользование, аренду земельных участков, находящихся в муниципальной собственности | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 |
| УГД | Предоставление сведений информационной системы обеспечения градостроительной деятельности | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 |
| УГД | Выдача разрешений на строительство, реконструкцию объекта капитального строительства | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 |
| УГД | Подготовка градостроительного плана земельного участка | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 |
| УГД | Выдача разрешений на ввод объекта капитального строительства в эксплуатацию | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 |
| ОПРиУ | Рассмотрение жалоб потребителей на нарушения законодательства о защите прав потребителей и консультирование по вопросам защиты прав потребителей | 99 | 100 | 99 | 100 | 100 | 100 | 100 |
| ОПРиУ | Согласование мест расположения нестационарных торговых объектов | 100 | 99 | 100 | 100 | 100 | 98 | 100 |

1. **Отсутствие обоснованных жалоб на качество предоставления муниципальной услуги.**

Мониторинг качества предоставления муниципальных услуг показал, что подавляющее число респондентов не имеет претензий к обеспечению доступности муниципальных услуг.

Ни на одну услугу за рассмотренный промежуток времени обращений заявителей, направленных на обжалование действий (бездействий) и решений, принятых в ходе предоставления муниципальных услуг, не поступало.

Жалоб граждан и юридических лиц на качество и доступность выполнения муниципальных услуг, на несоблюдение сроков исполнения, порядок информирования о муниципальных услугах не поступало.

Необоснованных отказов в предоставлении услуг не установлено.

С учетом вышеизложенного следует отметить, что процесс предоставления муниципальных услуг, их доступность и качество не вызывают серьезных нареканий со стороны граждан и юридических лиц города Пскова, что позволяет сделать выводы о том, что предоставление муниципальных услуг соответствуют требованиям административных регламентов.

1. **Выявление проблем, возникающих у заявителей при получении муниципальной услуги.**

Анализ проблем, возникающих у заявителей при получении муниципальной услуги, проводился посредством изучения ответов на вопросы анкет респондентов.

Индекс уровня проблем, возникающих у заявителей при получении муниципальной услуги (Кп) рассчитывался как среднее арифметическое значение по ответам респондентов на [вопросы 15](#Par191), [17](#Par203), [18](#Par209) анкеты:

№15 - Приходилось ли Вам повторно обращаться по одному и тому же вопросу?

№17 - Оцените по пятибалльной шкале, насколько Вы остались довольны качеством предоставления муниципальной услуги в целом?

№18 - Приходилось ли Вам сталкиваться с необоснованными действиями в процессе предоставления муниципальной услуги?

Вычисление значения индекса уровня проблем, возникающих у заявителей при получении муниципальной услуги (Кп), рассчитывался по формуле:

Кп = (SUM Sn) / Nх5хВ) x 100% (7),

где:

SUM Sn - сумма баллов по [вопросам 15](#Par191), [17](#Par203), [18](#Par209) анкеты,

N - количество опрошенных человек;

В - количество вопросов участвующих в расчете уровня проблем, возникающих у заявителей,

5 - максимально возможное количество баллов по вопросам анкеты, определяющим проблемы, возникающие у заявителей.

Оценка индекса уровня проблем муниципальных услуг определяется по балльной системе в соответствии со значениями, представленными в таблице 12.

Таблица 12

**Интерпретация значений индекса уровня проблем**

**предоставления муниципальных услуг**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| № п/п | Значение оценочного балла предоставления муниципальной услуги, % | Интерпретация значений  индекса уровня проблем |
|  | 0 - 10 | низкий уровень проблем предоставления муниципальной услуги |
|  | 11 - 20 | средний уровень проблем предоставления муниципальной услуги |
|  | от 21 и выше | высокий уровень проблем предоставления муниципальной услуги |

Результаты анализа уровня проблем предоставления муниципальных услуг представлены в таблице 13.

Таблица 13

**Уровень проблем предоставления муниципальных услуг**

| № п/п | Наименование  муниципальной услуги | Исполнитель муниципальной услуги | Оценка индекса уровня проблем предоставления муниципальных услуг | Уровень проблем предоставления муниципальных услуг |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 1 | Продажа объектов муниципального жилищного фонда | УУРЖП | 0 | низкий  уровень |
| 2 | Приватизация жилых помещений | УУРЖП | 0 | низкий  уровень |
| 3 | Постановка малоимущих граждан на учет в качестве нуждающихся в жилых помещениях | УУРЖП | 24 | высокий  уровень |
| 4 | Предоставление информации об очередности предоставления жилых помещений на условиях социального найма | УУРЖП | 28 | высокий  уровень |
| 5 | Оформление разрешения на вселение, временную регистрацию членов семьи нанимателя и иных граждан в муниципальные жилые помещения | УУРЖП | 1 | низкий  уровень |
| 6 | Признание в установленном порядке помещения жилым помещением, пригодным (непригодным) для проживания граждан, а также многоквартирного дома аварийным и подлежащим сносу или реконструкции | УУРЖП | 0 | низкий  уровень |
| 7 | Выдача разрешений на перевозку крупногабаритного и (или) тяжеловесного груза по городской сети автодорог | УГХ | 0 | низкий  уровень |
| 8 | Выдача согласований на перевозку крупногабаритного и (или) тяжеловесного груза по городской сети автодорог | УГХ | 0 | низкий  уровень |
| 9 | Прием заявлений и выдача документов о согласовании переустройства и (или) перепланировки жилого помещения | УГХ | 1 | низкий  уровень |
| 10 | Предоставление информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг | УГХ | 1 | низкий  уровень |
| 11 | Оформление и выдача разрешительной документации на производство земляных работ на территории города | УГХ | 0 | низкий  уровень |
| 12 | Принятие документов, а также выдача решений о переводе или об отказе в переводе жилого помещения в нежилое или нежилого в жилое помещение | УГХ | 9 | низкий  уровень |
| 13 | Прием заявлений, постановка на учет и зачисление детей в образовательные учреждения, реализующие основную образовательную программу дошкольного образования (детские сады) | УО | 4 | низкий  уровень |
| 14 | Предоставление информации об организации общедоступного и бесплатного дошкольного, начального общего, основного общего, среднего (полного) общего образования, а также дополнительного образования детей, в том числе в общеобразовательных учреждениях | УО | 0 | низкий  уровень |
| 15 | Выдача разрешений на установку рекламных конструкций | КУМИ | 5 | низкий  уровень |
| 16 | Предоставление объектов муниципальной собственности в безвозмездное пользование | КУМИ | 0 | низкий  уровень |
| 17 | Выдача выписок из реестра муниципальной собственности | КУМИ | 0 | низкий  уровень |
| 18 | Проведение приватизации муниципального имущества и земельных участков, на которых расположены объекты недвижимого имущества, находившиеся в муниципальной собственности | КУМИ | 0 | низкий  уровень |
| 19 | Предоставление информации об объектах недвижимого имущества, находящихся в муниципальной собственности и предназначенных для сдачи в аренду | КУМИ | 0 | низкий  уровень |
| 20 | Предоставление в собственность, постоянное (бессрочное) пользование, аренду земельных участков, находящихся в муниципальной собственности | КУМИ | 0 | низкий  уровень |
| 21 | Предоставление сведений информационной системы обеспечения градостроительной деятельности | УГД | 0 | низкий  уровень |
| 22 | Выдача разрешений на строительство, реконструкцию объекта капитального строительства | УГД | 0 | низкий  уровень |
| 23 | Подготовка градостроительного плана земельного участка | УГД | 0 | низкий  уровень |
| 24 | Выдача разрешений на ввод объекта капитального строительства в эксплуатацию | УГД | 0 | низкий  уровень |
| 25 | Рассмотрение жалоб потребителей на нарушения законодательства о защите прав потребителей и консультирование по вопросам защиты прав потребителей | ОПРиУ | 1 | низкий  уровень |
| 26 | Согласование мест расположения нестационарных торговых объектов | ОПРиУ | 1 | низкий  уровень |

Из 26 муниципальных услуг уровень проблем предоставления муниципальных услуг по результатам оценки определен:

1. по 24 муниципальным услугам - как «низкий»,
2. по 2 муниципальной услуге – как «высокий»:

* Постановка малоимущих граждан на учет в качестве нуждающихся в жилых помещениях
* Предоставление информации об очередности предоставления жилых помещений на условиях социального найма

**10. Выявление наличия неформальных платежей (платежей, не имеющих документального подтверждения) в связи с получением муниципальной услуги.**

Индекс уровня неформальных платежей в связи с получением муниципальной услуги рассчитывается по формуле:

Кнп = SUM Sнп / N (8),

где:

Кнп - индекс уровня неформальных платежей,

SUM Sнп - сумма баллов по вопросу, определяющему неформальные платежи,

N - количество анкет респондентов.

Вопрос анкеты, участвующий в расчете индекса неформальных платежей в связи с получением муниципальной услуги:

N 20 - Приходилось ли Вам при получении муниципальной услуги сталкиваться с ситуацией, когда Вам было ясно, что решение возникшей перед Вами проблемы возможно только с помощью неформального воздействия на должностное лицо (взятка, подарок, услуга и т.п.)?

Таблица 14

Вопрос анкеты, участвующий в расчете индекса

уровня неформальных платежей

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Порядковый номер вопроса в анкете | Вопрос анкеты | Шкала ответов для подсчета индекса уровня неформальных платежей | |
| 20. | Приходилось ли Вам при получении муниципальной услуги сталкиваться с ситуацией, когда Вам было ясно, что решение возникшей перед Вами проблемы возможно только с помощью неформального воздействия на должностное лицо (взятка, подарок, услуга и т.п.)? | 0 | да |
| 5 | нет |

Для расчета уровня неформальных платежей применяется следующая формула (9):

Кнп% = Кнп / 5 x 100% (9),

где:

Кнп% - уровень неформальных платежей,

Кнп - индекс уровня неформальных платежей,

5 - максимально возможное количество баллов по вопросам анкеты, по вопросам, определяющим временные затраты заявителей.

Оценка уровня неформальных платежей в связи с получением муниципальной услуги определяется в соответствии со значениями, представленными в таблице 15.

Таблица 15

Интерпретация значений уровня неформальных платежей

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| N п/п | Значение уровня неформальных  платежей, % | Интерпретация значений уровня неформальных  платежей |
| 1. | 0 - 20 | очень высокий уровень неформальных платежей |
| 2. | 20 - 40 | высокий уровень неформальных платежей |
| 3. | 40 - 60 | средний уровень неформальных платежей |
| 4. | 60 - 80 | низкий уровень неформальных платежей |
| 5. | 80 - 100 | очень низкий уровень неформальных платежей |

Таблица 16

**Уровень неформальных платежей**

| Наименование  муниципальной услуги | Исполнитель муниципальной услуги | Оценка уровня неформальных платежей, % | Уровень неформальных платежей |
| --- | --- | --- | --- |
| Продажа объектов муниципального жилищного фонда | УУРЖП | 100 | очень низкий уровень |
| Приватизация жилых помещений | УУРЖП | 100 | очень низкий уровень |
| Постановка малоимущих граждан на учет в качестве нуждающихся в жилых помещениях | УУРЖП | 100 | очень низкий уровень |
| Предоставление информации об очередности предоставления жилых помещений на условиях социального найма | УУРЖП | 100 | очень низкий уровень |
| Оформление разрешения на вселение, временную регистрацию членов семьи нанимателя и иных граждан в муниципальные жилые помещения | УУРЖП | 100 | очень низкий уровень |
| Признание в установленном порядке помещения жилым помещением, пригодным (непригодным) для проживания граждан, а также многоквартирного дома аварийным и подлежащим сносу или реконструкции | УУРЖП | 100 | очень низкий уровень |
| Выдача разрешений на перевозку крупногабаритного и (или) тяжеловесного груза по городской сети автодорог | УГХ | 100 | очень низкий уровень |
| Выдача согласований на перевозку крупногабаритного и (или) тяжеловесного груза по городской сети автодорог | УГХ | 100 | очень низкий уровень |
| Прием заявлений и выдача документов о согласовании переустройства и (или) перепланировки жилого помещения | УГХ | 100 | очень низкий уровень |
| Предоставление информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг | УГХ | 100 | очень низкий уровень |
| Оформление и выдача разрешительной документации на производство земляных работ на территории города | УГХ | 100 | очень низкий уровень |
| Принятие документов, а также выдача решений о переводе или об отказе в переводе жилого помещения в нежилое или нежилого в жилое помещение | УГХ | 100 | очень низкий уровень |
| Прием заявлений, постановка на учет и зачисление детей в образовательные учреждения, реализующие основную образовательную программу дошкольного образования (детские сады) | УО | 100 | очень низкий уровень |
| Предоставление информации об организации общедоступного и бесплатного дошкольного, начального общего, основного общего, среднего (полного) общего образования, а также дополнительного образования детей, в том числе в общеобразовательных учреждениях | УО | 100 | очень низкий уровень |
| Выдача разрешений на установку рекламных конструкций | КУМИ | 100 | очень низкий уровень |
| Предоставление объектов муниципальной собственности в безвозмездное пользование | КУМИ | 100 | очень низкий уровень |
| Выдача выписок из реестра муниципальной собственности | КУМИ | 100 | очень низкий уровень |
| Проведение приватизации муниципального имущества и земельных участков, на которых расположены объекты недвижимого имущества, находившиеся в муниципальной собственности | КУМИ | 100 | очень низкий уровень |
| Предоставление информации об объектах недвижимого имущества, находящихся в муниципальной собственности и предназначенных для сдачи в аренду | КУМИ | 100 | очень низкий уровень |
| Предоставление в собственность, постоянное (бессрочное) пользование, аренду земельных участков, находящихся в муниципальной собственности | КУМИ | 100 | очень низкий уровень |
| Предоставление сведений информационной системы обеспечения градостроительной деятельности | УГД | 100 | очень низкий уровень |
| Выдача разрешений на строительство, реконструкцию объекта капитального строительства | УГД | 100 | очень низкий уровень |
| Подготовка градостроительного плана земельного участка | УГД | 100 | очень низкий уровень |
| Выдача разрешений на ввод объекта капитального строительства в эксплуатацию | УГД | 100 | очень низкий уровень |
| Рассмотрение жалоб потребителей на нарушения законодательства о защите прав потребителей и консультирование по вопросам защиты прав потребителей | ОПРиУ | 100 | очень низкий уровень |
| Согласование мест расположения нестационарных торговых объектов | ОПРиУ | 100 | очень низкий уровень |

1. **Описание наиболее характерных и актуальных проблем предоставления муниципальных услуг, выявленных в результате мониторинга. Предложения по оптимизации процесса предоставления муниципальных услуг**
2. **Оценка качества предоставления муниципальных услуг.**

Анкетирование (опрос респондентов) заявителей на получение муниципальных услуг позволило получить данные, позволяющие составить мнение о качестве предоставления отдельных муниципальных услуг.

***По итогам мониторинга качества предоставления муниципальных услуг:***

1. местом размещения исполнителей муниципальных услуг удовлетворены 97,3% респондентов от общего числа опрошенных (2013 г. – 97%, 2014 г. - 94,2%),
2. графиком работы исполнителей муниципальных услуг удовлетворены 98,1% респондентов от общего числа опрошенных (2013 г. – 97%, 2014 г. - 95,3%),
3. 99,9% респондентов удовлетворены организацией очереди в помещении, где предоставляется муниципальная услуга (2013 г. – 96%, 2014 г. - 95,5%),
4. 95,7% респондентов удовлетворены комфортностью помещений, в которых предоставляются муниципальные услуги (2013 г. – 94%, 2014 г. - 92,2%),
5. 97,5% респондентов удовлетворены сроками предоставления муниципальных услуг (2013 г. – 94%, 2014 г. - 94%),
6. 99,0% респондентов удовлетворены компетентностью, внимательностью и вежливостью сотрудника, оказывающего муниципальную услугу (2013 г. – 99%, 2014 г. - 97,3%),

В целом, качеством предоставляемых муниципальных услуг в органах и структурных подразделениях Администрации города Пскова довольны 98,6% (2013 г. – 98%, 2014 г. – 96,8%).

1. **Проблемы качества предоставления муниципальных услуг, выявленные в ходе мониторинга.**

В ходе мониторинга установлено следующее:

1. По 5 услугам, включенным в перечень муниципальных услуг, подлежащих мониторингу качества предоставления в 2015 году, не внесены изменения в административные регламенты в части сокращения времени ожидания в очереди до 15 минут в соответствии с требованиями Указа Президента Российской Федерации от 07.12.2012 №601 «Об основных направлениях совершенствования системы государственного управления»:

* Прием заявлений, постановка на учет и зачисление детей в образовательные учреждения, реализующие основную образовательную программу дошкольного образования (детские сады) – исполнитель УО.
* Предоставление информации об организации общедоступного и бесплатного дошкольного, начального общего, основного общего, среднего (полного) общего образования, а также дополнительного образования детей, в том числе в общеобразовательных учреждениях – исполнитель УО.
* Выдача выписок из реестра муниципального имущества – исполнитель КУМИ.
* Предоставление сведений информационной системы обеспечения градостроительной деятельности – исполнитель УГД.
* Подготовка градостроительного плана земельного участка – исполнитель УГД.

1. В 2015 году произошло снижение уровня соблюдения стандарта с высокого до среднего по следующим услугам:

* Принятие документов, а также выдача решений о переводе или об отказе в переводе жилого помещения в нежилое или нежилого в жилое помещение (исполнитель – УГХ).
* Выдача разрешений на установку рекламных конструкций (исполнитель КУМИ).

1. По услугам, указанным в п.2 уровень информационной доступности снизился с «очень высокого» до «среднего».
2. По муниципальным услугам «Постановка малоимущих граждан на учет в качестве нуждающихся в жилых помещениях» и «Предоставление информации об очередности предоставления жилых помещений на условиях социального найма» (исполнитель УУРЖП) отмечается высокий уровень проблем, возникших у заявителей при получении услуги.
3. По услуге «Предоставление информации об очередности предоставления жилых помещений на условиях социального найма» (исполнитель УУРЖП) значительно снизился индекс соблюдения стандартов в части повторного обращения по одному и тому же вопросу и составил лишь 17,6 %.
4. Не удовлетворены графиком работы исполнителя муниципальной услуги в среднем: 4 % респондентов по услугам, предоставляемым УГХ, 5 % - УО.
5. В 2014 году 29% респондентов были не удовлетворены организацией очереди при оказании услуги по приему заявлений, постановка на учет и зачисление детей в образовательные учреждения, реализующие основную образовательную программу дошкольного образования (детские сады). В 2015году – процент недовольных составил лишь 2. При оказании услуги по предоставлению информации об организации общедоступного и бесплатного дошкольного, начального общего, основного общего, среднего (полного) общего образования, а также дополнительного образования детей, в том числе в общеобразовательных учреждениях в Управлении образования процент неудовлетворенных с 31% снизился до 0.
6. Не удовлетворены комфортностью помещений в среднем:

* 5 % респондентов - в КУМИ,
* 13 % респондентов – в УО,
* 7 % респондентов – в УГХ.

При этом стоит отметить, что по сравнению с прошлым годом эти показатели улучшились.

1. 10 % респондентов не удовлетворили сроки предоставления муниципальной услуги по приему заявлений и выдача документов о согласовании переустройства и (или) перепланировки жилого помещения и 33% - «Принятие документов, а также выдача решений о переводе или об отказе в переводе жилого помещения в нежилое или нежилого в жилое помещение» - исполнитель УГХ.

21 % респондентов не удовлетворили сроки предоставления муниципальной услуги «Выдача разрешений на установку рекламных конструкций» - исполнитель КУМИ.

1. Повторно обращались по одному и тому же вопросу:

* 82,4 % респондентов – в УУРЖП по услуге «Предоставление информации об очередности предоставления жилых помещений на условиях социального найма»,
* 17% (2014 г. - 23 %) респондентов - в УГХ по услуге «Принятие документов, а также выдача решений о переводе или об отказе в переводе жилого помещения в нежилое или нежилого в жилое помещение»,
* 11% (2014 г. - 8 %) респондентов – в КУМИ по услуге «Выдача разрешений на установку рекламных конструкций»
* 3 % (2014 г. - 15%) респондентов - в УО по услуге «Прием заявлений, постановка на учет и зачисление детей в образовательные учреждения, реализующие основную образовательную программу дошкольного образования (детские сады)»

1. Значительно улучшились показатели в части компетентности, внимательности, вежливости сотрудника, оказывающего муниципальную услугу. Лишь 3 % респондентов столкнулись этой проблемой при получении услуги «Постановка малоимущих граждан на учет в качестве нуждающихся в жилых помещениях» (исполнитель УУРЖП) и 5 % - при получении услуги «Предоставление информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг» (исполнитель УГХ).
2. На Едином портале государственных и муниципальных услуг отсутствует информация по следующим муниципальным услугам (13 услуг):

1) По Управлению по учету и распределению жилой площади:

* «Постановка малоимущих граждан на учет в качестве нуждающихся в жилых помещениях».
* «Предоставление информации об очередности предоставления жилых помещений на условиях социального найма».
* «Оформление разрешения на вселение, временную регистрацию членов семьи нанимателя и иных граждан в муниципальные жилые помещения».
* «Признание в установленном порядке помещения жилым помещением, пригодным (непригодным) для проживания граждан, а также многоквартирного дома аварийным и подлежащим сносу или реконструкции».

2) По Управлению городского хозяйства:

* «Выдача согласований на перевозку крупногабаритного и (или) тяжеловесного груза по городской сети автодорог».
* «Прием заявлений и выдача документов о согласовании переустройства и (или) перепланировки жилого помещения».
* «Оформление и выдача разрешительной документации на производство земляных работ на территории города».

А также указана недостоверная информация (о руководителе исполнителя, предоставляющего муниципальную услугу, адресе, сайте и т.д.)

1. По Управлению образования:

* «Предоставление информации об организации общедоступного и бесплатного дошкольного, начального общего, основного общего, среднего (полного) общего образования, а также дополнительного образования детей, в том числе в общеобразовательных учреждениях».

1. По Комитету по управлению муниципальным имуществом:

* «Выдача разрешений на установку рекламных конструкций».
* «Проведение приватизации муниципального имущества и земельных участков, на которых расположены объекты недвижимого имущества, находившиеся в муниципальной собственности».
* «Предоставление в собственность, постоянное (бессрочное) пользование, аренду земельных участков, находящихся в муниципальной собственности».

1. По Управлению градостроительной деятельности:

* «Выдача разрешений на строительство, реконструкцию объекта капитального строительства».

1. По Отделу потребительского рынка и услуг:

* «Согласование мест расположения нестационарных торговых объектов».

По остальным 13 услугам, включенным в перечень муниципальных услуг, подлежащих мониторингу качества предоставления в 2015 году, требуется корректировка контактной информации.

1. На информационном интернет - ресурсе (портале) Администрации города Пскова отсутствует информация по оказываемым муниципальным услугам по Управлению по градостроительной деятельности, Комитету по управлению муниципальным имуществом, Отделу потребительского рынка и услуг.

По Управлению по учету и распределению жилой площади – информация размещена не по всему перечню оказываемых услуг. Желательно выделить обособленный раздел «Муниципальные услуги». Кроме того имеющуюся информацию необходимо актуализировать.

1. **Предложения для оптимизации процесса предоставления муниципальных услуг**

В результате систематизации информации, полученной по итогам проведения настоящего мониторинга оценки качества и доступности предоставления муниципальных услуг, предлагается проведение следующих мероприятий для оптимизации процесса предоставления муниципальных услуг:

1. Руководителю Управления образования:

* внести изменения в административные регламенты в части сокращения времени ожидания в очереди до 15 минут в соответствии с требованиями Указа Президента Российской Федерации от 07.12.2012 №601 «Об основных направлениях совершенствования системы государственного управления» по услугам:
* Прием заявлений, постановка на учет и зачисление детей в образовательные учреждения, реализующие основную образовательную программу дошкольного образования (детские сады).
* Предоставление информации об организации общедоступного и бесплатного дошкольного, начального общего, основного общего, среднего (полного) общего образования, а также дополнительного образования детей, в том числе в общеобразовательных учреждениях,
* рассмотреть возможность пересмотра графиков работы по предоставлению муниципальных услуг,
* принимать меры для повышения уровня комфортности условий (места) ожидания гражданами получения муниципальной услуги,
* принять меры по сокращению повторных обращений граждан при получении услуги «Прием заявлений, постановка на учет и зачисление детей в образовательные учреждения, реализующие основную образовательную программу дошкольного образования (детские сады)», при необходимости внести изменения в административный регламент, прописав количество обязательных посещений для получения услуги (исключив тем самым повторяемость обращений по одному и тому же вопросу).

1. Руководителю Управления городского хозяйства:

* рассмотреть возможность пересмотра графиков работы по предоставлению муниципальных услуг,
* принимать меры для повышения уровня комфортности условий (места) ожидания гражданами получения муниципальной услуги,
* рассмотреть возможность внесения изменений в административный регламенты на предоставление муниципальных услуг приему заявлений и выдача документов о согласовании переустройства и (или) перепланировки жилого помещения и принятию документов, а также выдаче решений о переводе или об отказе в переводе жилого помещения в нежилое или нежилого в жилое помещение, в связи с тем, что не удовлетворены сроками предоставления указанных услуг 10% и 33% респондентов соответственно,
* принять меры по сокращению повторных обращений граждан при получении услуги «Принятие документов, а также выдача решений о переводе или об отказе в переводе жилого помещения в нежилое или нежилого в жилое помещение», при необходимости внести изменения в административный регламент, прописав количество обязательных посещений для получения услуги (исключив тем самым повторяемость обращений по одному и тому же вопросу).

1. Руководителю Комитета по управлению муниципальным имуществом города Пскова:

* внести изменения в административные регламенты в части сокращения времени ожидания в очереди до 15 минут в соответствии с требованиями Указа Президента Российской Федерации от 07.12.2012 №601 «Об основных направлениях совершенствования системы государственного управления» по услуге «Выдача выписок из реестра муниципального имущества»,
* принимать меры для повышения уровня комфортности условий (места) ожидания гражданами получения муниципальной услуги,
* рассмотреть возможность внесения изменений в административный регламент на предоставление муниципальной услуги по выдаче разрешений на установку рекламной конструкции, в связи с тем, что 21% респондентов не удовлетворены сроками предоставления указанной муниципальной услуги,
* принять меры по сокращению повторных обращений граждан при получении услуги «Выдача разрешений на установку рекламных конструкций», при необходимости внести изменения в административный регламент, прописав количество обязательных посещений для получения услуги (исключив тем самым повторяемость обращений по одному и тому же вопросу).

1. Руководителю Управления по учету и распределению жилой площади:

* принять меры по сокращению повторных обращений граждан при получении услуги «Предоставление информации об очередности предоставления жилых помещений на условиях социального найма», при необходимости внести изменения в административный регламент, прописав количество обязательных посещений для получения услуги (исключив тем самым повторяемость обращений по одному и тому же вопросу).

1. Руководителю Управления по градостроительной деятельности:

* Внести изменения в административные регламенты в части сокращения времени ожидания в очереди до 15 минут в соответствии с требованиями Указа Президента Российской Федерации от 07.12.2012 №601 «Об основных направлениях совершенствования системы государственного управления» по услугам:
* Предоставление сведений информационной системы обеспечения градостроительной деятельности.
* Подготовка градостроительного плана земельного участка.

1. Руководителям всех органов Администрации города Пскова (исполнителям муниципальных услуг):

* принимать меры по контролю над необоснованными действиями в процессе предоставления муниципальных услуг,
* во исполнение [пункта 2 части 4 статьи 26](consultantplus://offline/ref=9AA2F3A7C5EF0222814031FCFCD95368335FCCF1E8CD95061FAD995CDE95DEE56F6FEFC32D1243DBd5IEO) Федерального закона от 01 декабря 2014 г. № 419-ФЗ «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации по вопросам социальной защиты инвалидов в связи с ратификацией Конвенции о правах инвалидов», внести изменения в административные регламенты в целях обеспечения доступности обращения за предоставлением муниципальных услуг для лиц с ограниченными возможностями здоровья,
* обеспечить своевременное обновление информации о муниципальных услугах и исполнителях муниципальных услуг в сети Интернет,
* предусмотреть возможность получения муниципальных услуг в электронной форме, если это не запрещено законом, а также в иных формах, предусмотренных законодательством Российской Федерации, по выбору заявителя,
* соблюдать процедуру предоставления муниципальных услуг, указанных в утвержденных административных регламентах, во избежание обжалования действий (бездействий) и решений, принятых в ходе предоставления муниципальных услуг,
* принимать меры для повышения уровня комфортности условий (места) ожидания гражданами получения муниципальной услуги - оборудовать их удобной офисной мебелью, обеспечивать достаточный уровень освещения, оснащать места ожидания достаточным количеством канцелярских принадлежностей, формами бланков заявлений и другими необходимыми для получения услуг документов,
* разрабатывать памятки, содержащие алгоритм действий граждан при получении услуги с описанием последовательности административных действий и выдавать эти памятки вместе с перечнем необходимых документов получателям услуг при консультировании, обращая внимание на каждый конкретный случай, который может внести дополнительные нюансы в процесс получения услуги и давать соответствующие пояснения.

1. **Заключение**

Мониторинг качества предоставления муниципальных услуг показал, что качество муниципальных услуг, предоставляемых заявителям органами и структурными подразделениями Администрации города Пскова в 2015 году, является удовлетворительным и соответствует требованиям законодательства.

Динамика показателей мониторинга качества предоставления муниципальных услуг (см. раздел III, подраздел 1) свидетельствует в целом о повышении качества предоставления муниципальных услуг в 2015 году по сравнению с 2014 годом.

В соответствии с порядком проведения мониторинга результаты проведения мониторинга качества предоставления муниципальных услуг направляются заместителю Главы Администрации города Пскова, ответственному за организацию межведомственного взаимодействия.

Председатель Комитета

социально - экономического развития

Администрации города Пскова М.В. Степаненков

Приложение

Результаты проведения мониторинга качества предоставления муниципальных услуг органами и структурными

подразделениями Администрации города Пскова

| Наименование  муниципальной  услуги | Наличие/отсутствие утвержденного Административного регламента предоставления муниципальной услуги (при наличии указать реквизиты документа) | Наличие/отсутствие информации о муниципальной услуге в сети Интернет (+/-) | | | | Количество респондентов/общее количество получателей муниципальной услуги в течение года, чел. | Количество заявителей: физических лиц/ юридических лиц, повторно обратившихся по одному и тому же вопросу (из общего количества получателей муниципальной услуги в течение года), чел. | | Нормативно установленные/средние реальные  временные затраты на ожидание в очереди при подаче  заявления, мин. | | Нормативно установленные/средние реальные временные затраты на получение муниципальной услуги, дней | | Количество респондентов из числа опрошенных, удовлетворенных качеством предоставления муниципальной услуги, чел. | Общее количество поступивших в течение года жалоб на качество и доступность предоставления муниципальной услуги, ед. | Уровень соблюдения стандартов предоставления | Ранжирование муниципальной услуги |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| на Едином портале государственных и муниципальных услуг | на портале Электронное правительство Псковской области | | На официальном сайте Администрации города Пскова | (заполняет ответственный исполнитель) | |
| 1 | 2 | 3 | | | | 4 | 5 | | 6 | | 7 | | 8 | 9 | 12 | 13 |
| кол-во физ. лиц | кол-во  юр. лиц | норма | реально | норма | реально |
| Продажа объектов муниципального жилищного фонда | Постановление АГП от 20.10.2011 № 2486 | - | | + | + | 4/5 | - | - | Не более 15 мин | 1-10 | 120 дней+30 дней | 4-5 месяцев | 4 | - | очень высокий уровень | 1 |
| Приватизация жилых помещений | Постановление АГП от 14.10.2011 № 2435 | - | | + | + | 31/556 | - | - | не более 15 | 5-15 | 2 месяца | от  5 дней до 2-х месяцев | 31 | - | очень высокий уровень | 1 |
| Постановка малоимущих граждан на учет в качестве нуждающихся в жилых помещениях | Постановление АГП от 20.10.2011 №2481 | - | | + | + | 23/50 | - | - | не более 15 мин | 5 | 30 | 30 | 23 | - | очень высокий уровень | 1 |
| Оформление разрешения на вселение, временную регистрацию членов семьи нанимателя и иных граждан в муниципальные жилые помещения» | Постановление АГП от 20.10.2011  № 2482 | - | | + | + | 39/79 | - | - | не более 15 мин | 5 | 30 | 15-30 | 39 | - | очень высокий уровень | 1 |
| Предоставление информации об очередности предоставления жилых помещений на условиях социального найма | Постановление АГП от 13.09.2011  № 2113 | - | | + | + | 34/230 | - | - | - | - | 30 | 1-30 | 34 | - | очень высокий уровень | 1 |
| Признание в установленном порядке помещения жилым помещением, пригодным (непригодным) для проживания граждан, а также многоквартирного дома аварийным и подлежащим сносу или реконструкции | Постановление АГП от 01.02.2012 № 246 | - | | + | + | 18/25 | - | - | не более 15 мин | 1-5 | 30 | 20 | 18 | - | очень высокий уровень | 1 |
| Предоставление информации о порядке предоставления жилищно- коммунальных услуг | Постановление АГП от 04.07.2012 №1922 | - | | + | + | 15/2470 | 0 | 0 | 15 | 3 | Консультация граждан | | 15 | 0 | высокий уровень | 2 |
| 30 | 5-25 |
| Рассмотрение письменных обращений | |
| 30 дней | 20 дней |
| Прием заявлений и выдача документов о согласовании переустройства и перепланировки жилого помещения | Постановление АГП от 01.02.2012 № 247 | - | | + | + | 31/98 | 0 | 0 | 15 | 5-10 | Консультация граждан | | 31 | 0 | высокий уровень | 2 |
| 30 мин. | 5-15 мин. |
| Рассмотрение письменных обращений | |
| 45 дней | 10-28 дней |
| Прием документов, а также выдача решений о переводе или отказе о переводе жилого помещения в нежилое или нежилого в жилое помещение | Постановление АГП от 01.02.2012 № 245 | - | | + | + | 6/16 | 0 | 0 | 15. | 5-10 | Консультация граждан | | 6 | 0 | средний уровень | 3 |
| 30 мин. | 5-15 мин. |
| Рассмотрение письменных обращений | |
| 45 дней | 11-40 дней |
| Оформление и выдача разрешительной документации на производство земляных работ на территории города | Постановление АГП от 24.05.2012 №1196 | - | | + | + | 9/70 | 0 | 0 | 15 | 10 | 5  рабочих  дней | 1 - 5 рабочих дней | 9 | 0 | очень высокий уровень | 1 |
| Выдача разрешений на перевозку крупногабаритного и (или) тяжеловесного груза по городской сети автодорог | Постановление АГП от 26.01.2012 №186 | - | | + | + | 9/80 | 0 | 0 | 30 | 0 | Для крупногабаритных грузов категории I  10 дней.  Для  крупногабаритных грузов категории  II - 30 дней | 2-8 дней | 9 | 0 | очень высокий уровень | 1 |
| Выдача согласований на перевозку крупногабаритного и (или) тяжеловесного груза по городской сети автодорог | Постановление АГП от 23.11.2011 №2813 | - | | + | + | 7/522 | 0 | 0 | 30 | 0 | 5 дней | 1-4  дня | 7 | 0 | очень высокий уровень | 1 |
| Прием заявлений, постановка на учет и зачисление детей в общеобразовательные учреждения, реализующие основную образовательную программу дошкольного образования (детские сады) | Постановление АГП от 24.01.2012 №164 | да | | да | да | 155/2560 | 289 | - | 40 мин | 10 мин | 15 мин | 15 мин | 155 | 0 | высокий уровень | 2 |
| Предоставление информации об организации общедоступного и бесплатного дошкольного, начального общего, основного общего, среднего (полного) общего образования, а также дополнительного образования детей, в том числе в образовательных учреждениях, расположенных на территории муниципального образования «Город Псков» | Постановление АГП от 22.09.2011 №2238 | да | | да | да | 74/1020 | 15 | - | 30 мин | 10 мин | 30 мин | 20 мин | 74 | 0 | очень высокий уровень | 1 |
| Проведение приватизации муниципального имущества и земельных участков, на которых расположены объекты недвижимого имущества, находившиеся в муниципальной собственности | Постановление АГП от 16.12.2011 № 3117 | + | | + | + | 9/10 | 0 | 0 | 15 мин. | 6 мин. | 15 мин. | 15 мин.  (типовая анкета не содержит такого показателя, информация предоставлена по наблюдениям сотрудников) | 9 | 0 | очень высокий уровень | 1 |
| Предоставление в собственность, постоянное (бессрочное) пользование, аренду земельных участков, находящихся в муниципальной собственности | Постановление АГП от 30.12.2011 № 3487 | + | | + | + | 5/7 | 0 | 0 | 15 мин. | 10 мин. | 1) в случае предоставления земельного участка под объектом - 30 дней;  2) в случае проведения торгов – в сроки, установленные извещением о проведении торгов | 1) 28 дней  2) в сроки, установленные извещением о проведении торгов | 5 | 0 | очень высокий уровень | 1 |
| Предоставление объектов муниципальной собственности в безвозмездное пользование | Постановление АГП от 30.12.2011 № 3488 | + | | + | + | 8/12 | 0 | 0 | 15 мин. | 10 мин. | 1) в случае проведения аукционов – 70 календарных дней с даты опубликования извещения;  2) в случае предоставления целевым назначением – 105 дней; | 1) 70 дней  2) 105 дней | 8 | 0 | очень высокий уровень | 1 |
| Предоставление информации об объектах недвижимого имущества, находящихся в муниципальной собственности и предназначенных для сдачи в аренду | Постановление АГП от 14.11.2011 № 2705 | + | | + | + | 1) при личном обращении – 3/4;  2) при письменном – 0/3;  3) Публичное информирование - предоставление информации неограниченному кругу лиц | 0 | 0 | 15 мин. | 10 мин. | 1) при личном обращении – 15 мин.;  2) при письменном обращении – 30 дней;  3) при публичном информировании - не менее чем за 30 дней до даты окончания подачи заявок на участие в торгах. | 1) – 10 мин.;  2) – 20 дней;  3) за 30 дней до даты окончания подачи заявок на участие в торгах. | 3 | 0 | очень высокий уровень | 1 |
| Выдача выписок из реестра муниципального имущества | Постановление АГП от 05.07.2012 №1931 | + | | + | + | 48/273 | 0 | 0 | 5 мин. | 5 мин. | 5 дней | 3 дня | 48 | 0 | очень высокий уровень | 1 |
| Выдача разрешений на установку рекламных конструкций | Постановление АГП от 12.12.2011 №3064 | + | | + | + | 19/97 | 0 | 0 | 15 мин. | 10 мин. | 2 месяца | 2 месяца | 19 | 0 | средний уровень | 3 |
| Выдача разрешений на строительство, реконструкцию объекта капитального строительства | Постановление АГП от 25.11.2011 №2843 | - | | + | + | 46/176 | 0 | 0 | 15 | 10 | 15 | 10 | 46 | 0 | очень высокий уровень | 1 |
| Выдача разрешений на ввод объекта капитального строительства в эксплуатацию | Постановление АГП от 16.12.2011 №3118 | - | | + | + | 14/22 | 0 | 0 | 15 | 10 | 15 | 10 | 14 | 0 | очень высокий уровень | 1 |
| Подготовка градостроительного плана земельного участка | Постановление АГП от 16.12.2011 №3116 | - | | + | + | 15/280 | 0 | 0 | 15 | 10 | 15 | 10 | 15 | 0 | очень высокий уровень | 1 |
| Предоставление сведений информационной системы обеспечения градостроительной деятельности | Постановление АГП от 16.12.2011 №3115 | - | | + | + | 10/66 | 0 | 0 | 15 | 10 | 15 | 10 | 10 | 0 | очень высокий уровень | 1 |
| Рассмотрение жалоб потребителей на нарушения законодательства о защите прав потребителей и консультирование по вопросам защиты прав потребителей | Постановление АГП от 14.10.2011 №2434 | + | | + | + | 67/67 | 8 | 2 | 15 | 5-10 | Консультация граждан | | 67 | 0 | очень высокий уровень | 1 |
| 15 мин. | 5-10 мин. |
| Рассмотрение письменных обращений | |
| 30 дней | 10-20 дней |
| Согласование мест расположения нестационарных торговых объектов | Постановление АГП от 17.10.2011 №2436 | + | | + | + | 39/39 | 32 | 7 | 15 | 5-10 | 15 | 10 | 39 | 0 | очень высокий уровень | 1 |