**ИТОГОВЫЙ ДОКЛАД**

**о результатах мониторинга качества предоставления**

**муниципальных услуг, оказываемых органами и структурными**

**подразделениями Администрации города Пскова в 2018 году**

г. Псков

2018 г.

**С О Д Е Р Ж А Н И Е**

|  |  |
| --- | --- |
| Наименование разделов, подразделов | стр. |
| 1. Общие положения
 | 3 |
| 1. Анализ и оценка показателей, характеризующих качество предоставления муниципальных услуг гражданам и юридическим лицам в 2018 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
 | 25 |
| 1. Удовлетворенность граждан качеством и доступностью предоставления муниципальной услуги
 | 29 |
| 1. Отсутствие обоснованных жалоб на качество предоставления муниципальной услуги
 | 35 |
| 1. Выявление проблем, возникающих у заявителей при получении муниципальной услуги
 | 35 |
| 1. Выявление наличия неформальных платежей (платежей, не имеющих документального подтверждения) в связи с получением муниципальной услуги
 | 38 |
| 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
 | 43 |
| 1. Предложения для оптимизации процесса предоставления муниципальных услуг
 | 47 |
| 1. Заключение
 | 49 |
| Приложение  | 50 |

1. **Общие положения**

Доклад о результатах мониторинга качества предоставления муниципальных услуг органами и структурными подразделениями Администрации города Пскова за 9 месяцев 2018 года подготовлен во исполнение Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», Постановления Администрации Псковской области от 12.04.2016 № 119 «О мониторинге качества предоставления государственных и муниципальных услуг в 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 31.01.2018 № 43-р «Об утверждении перечня муниципальных услуг, подлежащих мониторингу качества предоставления в 2018 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 2018 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, обращавшихся 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.

Распоряжением Администрации города Пскова от 31.01.2018 № 43-р «Об утверждении перечня муниципальных услуг, подлежащих мониторингу качества предоставления в 2018 году» предусмотрено проведение мониторинга качества предоставления 24 муниципальных услуг, однако фактически мониторинг был проведен в отношении 22 услуг по следующим причинам:

- по муниципальной услуге «Выдача разрешения на право организации розничного рынка» анкеты не были представлены ОПРиУ по причине отсутствия обращений за оказанием данной услуги;

- по муниципальной услуге «Выдача согласований на перевозку крупногабаритного и (или) тяжеловесного груза по городской сети автодорог» анкеты не были предоставлены УГХ по причине отсутствия личного обращения за оказанием услуги (услуга предоставлялась в электронной форме, анкеты не заполнялись).

Таким образом, в 2018 году в рамках мониторинга качества предоставления муниципальных услуг проанализированы:

1) 2 муниципальные услуги, предоставляемые Управлением образования Администрации города Пскова (далее - УО);

2) 2 муниципальные услуги, предоставляемые Отделом потребительского рынка и услуг Администрации города Пскова (далее - ОПРиУ);

3) 3 муниципальные услуги, предоставляемые Управлением по учету и распределению жилой площади Администрации города Пскова (далее - УУРЖП);

4) 3 муниципальные услуги, предоставляемые Управлением городского хозяйства Администрации города Пскова (далее - УГХ);

5) 3 муниципальные услуги, предоставляемые Управлением строительства и капитального ремонта Администрации города Пскова (далее - УСиКР);

6) 4 муниципальные услуги, предоставляемые Управлением по градостроительной деятельности Администрации города Пскова (далее - УГД);

7) 5 муниципальных услуг, предоставляемых Комитетом по управлению муниципальным имуществом города Пскова (далее - КУМИ).

Всего по вопросу качественного предоставления муниципальных услуг проведен опрос 532 заявителей (см. рис. 1), в т.ч. по исполнителям муниципальных услуг опрошено:

1) в УО - 208 респондентов;

2) в ОПРиУ - 57 респондентов;

3) в УУРЖП - 51 респондент;

4) в УГХ - 49 респондентов;

5) в УСиКР - 37 респондентов;

6) в УГД - 82 респондента;

7) в КУМИ - 48 респондентов.

Респонденты интервьюировались на добровольных началах, в связи с этим часть граждан, обратившихся за предоставлением муниципальных услуг, воспользовалась 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, 6 анкет были признаны недействительными, т.к. прочтение ответов на вопросы анкеты невозможно трактовать однозначно, в т.ч.

1) по УО - 1 анкета;

2) по УГД - 5 анкет.

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

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

Для расчёта 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) / (№хВ) (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 снимался 1 балл.

№ - количество анкет респондентов по каждой муниципальной услуге;

В - количество вопросов, участвующих в расчете уровня соблюдения стандартов предоставления муниципальных услуг.

Вопросы анкеты, участвовавшие 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 проводится в соответствии со значениями, представленными 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 |

По полученному значению уровня соблюдения стандартов предоставления муниципальной услуги проведено ранжирование услуг. Наибольшей величине присвоено 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 |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Приватизация жилых помещений | 11 | 385 | 5,0 | оченьвысокийуровень |  1 |
| Постановка малоимущих граждан на учет в качестве нуждающихся в жилых помещениях | 21 | 735 | 5,0 | очень высокий уровень  | 1 |
| Оформление разрешения на вселение, временную регистрацию членов семьи нанимателя и иных граждан в муниципальные жилые помещения | 19 | 665 | 5,0 | очень высокий уровень  | 1 |
| Прием заявлений и выдача документов о согласовании переустройства и перепланировки жилого помещения | 18 | 624 | 5,0 | очень высокий уровень  | 1 |
| Прием документов, а также выдача решений о переводе или об отказе о переводе жилого помещения в нежилое или нежилого в жилое помещение | 8 | 210 | 5,0 | очень высокий уровень  | 1 |
| Выдача разрешений на перевозку крупногабаритного и (или) тяжеловесного груза по городской сети автодорог  | 15 | 521 | 5,0 | очень высокий уровень  | 1 |
| Предоставление информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг | 21 | 713 | 4,9 | очень высокий уровень  | 1 |
| Оформление и выдача разрешительной документации на производство земляных работ на территории города | 13 | 455 | 5,0 | очень высокий уровень  | 1 |
| Прием заявлений, постановка на учет и зачисление детей в образовательные учреждения, реализующие основную образовательную программу дошкольного образования (детские сады) | 105 | 3673 | 5,0 | оченьвысокий уровень  | 1 |
| 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 | 102 | 3479 | 4,9 | очень высокий уровень  | 1 |
| Выдача разрешений на установку рекламных конструкций  | 8 | 280 | 4,9 | очень высокий уровень  | 1 |
| Предоставление объектов муниципальной собственности в безвозмездное пользование | 6 | 210 | 5,0 | очень высокий уровень  | 1 |
| Выдача выписок из реестра муниципального имущества | 19 | 654 | 4,9 | очень высокий уровень  | 1 |
| Предоставление в собственность, постоянное (бессрочное) пользование, аренду земельных участков, находящихся в муниципальной собственности | 7 | 245 | 5,0 |  очень высокий уровень  | 1 |
| Предоставление сведений информационной системы обеспечения градостроительной деятельности | 12 | 420 | 5,0 | очень высокий уровень  | 1 |
| Выдача разрешений на строительство, реконструкцию объекта капитального строительства | 39 | 1361 | 5,0 | очень высокий уровень  | 1 |
| Подготовка градостроительного плана земельного участка | 21 | 735 | 5,0 | очень высокий уровень  | 1 |
| Выдача разрешений на ввод объекта капитального строительства в эксплуатацию | 5 | 175 | 5,0 | очень высокий уровень  | 1 |
| Рассмотрение жалоб потребителей на нарушения законодательства о защите прав потребителей и консультирование по вопросам защиты прав потребителей | 30 | 1050 | 5,0 | очень высокий уровень  | 1 |
| Предоставление места размещения нестационарного торгового объекта на территории города Пскова | 27 | 945 | 5,0 | 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 | 11 | 426 | 4,7 | высокий уровень  | 2 |
| Проведение приватизации муниципального имущества и земельных участков, на которых расположены объекты недвижимого имущества, находившиеся в муниципальной собственности | 8 | 229 | 4,1 | средний уровень  | 3 |

Из 22 муниципальных услуг:

1. по 20 муниципальным услугам обеспечен очень высокий уровень соблюдения стандарта предоставления муниципальной услуги;
2. по 1 услуге – высокий уровень соблюдения стандарта предоставления муниципальной услуги;
3. по 1 услуге – 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 4,1 до 5,0 баллов).***

При этом необходимо отметить, что в 2018 году произошли следующие изменения:

* повысился уровень соблюдения стандарта с «высокого» до «очень высокого» по следующим услугам:

- предоставление информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг (исполнитель - УГХ);

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

- предоставление в собственность, постоянное (бессрочное) пользование, аренду земельных участков, находящихся в муниципальной собственности (исполнитель - КУМИ).

* снизился уровень соблюдения стандарта с «очень высокого» до «высокого» по следующей услуге:

- признание в установленном порядке помещения жилым помещением, пригодным (непригодным) для проживания граждан, а также многоквартирного дома аварийным и подлежащим сносу или реконструкции (исполнитель - УСиКР).

* снизился уровень соблюдения стандарта с «очень высокого» до «среднего» по следующей услуге:

- проведение приватизации муниципального имущества и земельных участков, на которых расположены объекты недвижимого имущества, находившиеся в муниципальной собственности (исполнитель – КУМИ).

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

Kn = (SUM Sn) / №х5) 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),

№ - 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 | Приватизация жилых помещений | 605 | 11 | 605 | 100 |
| УУРЖП | Постановка малоимущих граждан на учет в качестве нуждающихся в жилых помещениях | 1155 | 21 | 1155 | 100 |
| УУРЖП | Оформление разрешения на вселение, временную регистрацию членов семьи нанимателя и иных граждан в муниципальные жилые помещения | 1045 | 19 | 1045 | 100 |
| УСиКР | Прием заявлений и выдача документов о согласовании переустройства и перепланировки жилого помещения | 982 | 18 | 990 | 99 |
| УСиКР | Прием документов, а также выдача решений о переводе или об отказе о переводе жилого помещения в нежилое или нежилого в жилое помещение | 328 | 6 | 330 | 99 |
| УСиКР | Признание в установленном порядке помещения жилым помещением, пригодным (непригодным) для проживания граждан, а также многоквартирного дома аварийным и подлежащим сносу или реконструкции | 669 | 13 | 715 | 94 |
| УГХ | Выдача разрешений на перевозку крупногабаритного и (или) тяжеловесного груза по городской сети автодорог  | 816 | 15 | 825 | 99 |
| УГХ | Предоставление информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг | 1119 | 21 | 1155 | 97 |
| УГХ | Оформление и выдача разрешительной документации на производство земляных работ на территории города | 715 | 13 | 715 | 100 |
| УО | Прием заявлений, постановка на учет и зачисление детей в образовательные учреждения, реализующие основную образовательную программу дошкольного образования (детские сады) | 5666 | 105 | 5775 | 98 |
| 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 | 5488 | 102 | 5610 | 98 |
| КУМИ | Выдача разрешений на установку рекламных конструкций  | 440 | 8 | 440 | 100 |
| КУМИ | Предоставление объектов муниципальной собственности в безвозмездное пользование | 330 | 6 | 330 | 100 |
| КУМИ | Выдача выписок из реестра муниципальной собственности | 1027 | 19 | 1045 | 98 |
| КУМИ | Проведение приватизации муниципального имущества и земельных участков, на которых расположены объекты недвижимого имущества, находившиеся в муниципальной собственности | 389 | 8 | 440 | 88 |
| КУМИ | Предоставление в собственность, постоянное (бессрочное) пользование, аренду земельных участков, находящихся в муниципальной собственности | 385 | 7 | 385 | 100 |
| УГД | Предоставление сведений информационной системы обеспечения градостроительной деятельности | 660 | 12 | 660 | 100 |
| УГД | Выдача разрешений на строительство, реконструкцию объекта капитального строительства | 2111 | 39 | 2145 | 98 |
| УГД | Подготовка градостроительного плана земельного участка | 1155 | 21 | 1155 | 100 |
| УГД | Выдача разрешений на ввод объекта капитального строительства в эксплуатацию | 275 | 5 | 275 | 100 |
| ОПРиУ | Рассмотрение жалоб потребителей на нарушения законодательства о защите прав потребителей и консультирование по вопросам защиты прав потребителей | 1645 | 30 | 1650 | 100 |
| ОПРиУ | Предоставление места размещения нестационарного торгового объекта на территории города Пскова | 1480 | 27 | 1485 | 100 |

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 | Приватизация жилых помещений | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 |
| УУРЖП | Постановка малоимущих граждан на учет в качестве нуждающихся в жилых помещениях | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 |
| УУРЖП | Оформление разрешения на вселение, временную регистрацию членов семьи нанимателя и иных граждан в муниципальные жилые помещения | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 |
| УСиКР | Признание в установленном порядке помещения жилым помещением, пригодным (непригодным) для проживания граждан, а также многоквартирного дома аварийным и подлежащим сносу или реконструкции | 91 | 97 | 82 | 100 | 100 | 100 | 89 | 100 |
| УГХ | Выдача разрешений на перевозку крупногабаритного и (или) тяжеловесного груза по городской сети автодорог  | 96 | 97 | 95 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 |
| УСиКР | Прием заявлений и выдача документов о согласовании переустройства и (или) перепланировки жилого помещения | 98 | 100 | 94 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 |
| УГХ | Предоставление информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг | 94 | 97 | 88 | 100 | 100 | 100 | 96 | 100 |
| УГХ | Оформление и выдача разрешительной документации на производство земляных работ на территории города | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 |
| УСиКР | Прием документов, а также выдача решений о переводе или об отказе в переводе жилого помещения в нежилое или нежилого в жилое помещение | 93 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 |
| УО | Прием заявлений, постановка на учет и зачисление детей в образовательные учреждения, реализующие основную образовательную программу дошкольного образования (детские сады) | 95 | 94 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 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 | 100 | 96 | 98 | 99 | 100 | 98 | 100 | 100 |
| КУМИ | Выдача разрешений на установку рекламных конструкций  | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 |
| КУМИ | Предоставление объектов муниципальной собственности в безвозмездное пользование | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 |
| КУМИ | Выдача выписок из реестра муниципальной собственности | 98 | 95 | 88 | 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 | 73 | 100 | 100 | 100 | 100 | 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 | 98,5 | 98,9 | 99,5 | 100 | 100 | 87,1 | 98,9 | 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 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 97 | 100 | 100 |
| ОПРиУ | Предоставление места размещения нестационарного торгового объекта на территории города Пскова | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 96 | 100 | 100 |

Административные регламенты предоставления муниципальных услуг утверждены по всем услугам, включенным в перечень муниципальных услуг, подлежащих мониторингу качества предоставления в 2018 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) / (№х5хВ) x 100%) (3),

где:

Квр - индекс уровня временных затрат,

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

№ - 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, участвовавшие 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 осуществлялась оценка уровня временных затрат заявителя в соответствии со значениями, представленными в таблице 5.

Таблица 5

Интерпретация значений индекса уровня временных затрат

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| № п/п | Значение индексауровня 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**

| Наименованиемуниципальной услуги | Исполнитель муниципальной услуги | Оценка уровня временных затрат, % | Уровень временных затрат |
| --- | --- | --- | --- |
| Приватизация жилых помещений | УУРЖП | 13 | уровень временных затрат превышает норму, установленную Административным регламентом, не более чем на 30% |
| Постановка малоимущих граждан на учет в качестве нуждающихся в жилых помещениях | УУРЖП | 0 | уровень временных затрат соответствует норме, установленной Административным регламентом |
| 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 |
| Признание в установленном порядке помещения жилым помещением, пригодным (непригодным) для проживания граждан, а также многоквартирного дома аварийным и подлежащим сносу или реконструкции | УСиКР | 0 | уровень временных затрат соответствует норме, установленной Административным регламентом |
| 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% |
| Прием заявлений и выдача документов о согласовании переустройства и (или) перепланировки жилого помещения | УСиКР | 2 | уровень временных затрат соответствует норме, установленной Административным регламентом |
| Предоставление информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг | УГХ | 4 | уровень временных затрат соответствует норме, установленной Административным регламентом |
| Оформление и выдача разрешительной документации на производство земляных работ на территории города | УГХ | 1 | уровень временных затрат соответствует норме, установленной Административным регламентом |
| Прием документов, а также выдача решений о переводе или об отказе в переводе жилого помещения в нежилое или нежилого в жилое помещение | УСиКР | 0 | уровень временных затрат соответствует норме, установленной Административным регламентом |
| Прием заявлений, постановка на учет и зачисление детей в образовательные учреждения, реализующие основную образовательную программу дошкольного образования (детские сады) | УО | 3 | уровень временных затрат соответствует норме,установленной Административным регламентом  |
| 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 | 1 | уровень временных затрат соответствует норме, установленной Административным регламентом |
| Выдача разрешений на установку рекламных конструкций  | КУМИ | 5 | уровень временных затрат соответствует норме, установленной Административным регламентом |
| Предоставление объектов муниципальной собственности в безвозмездное пользование | КУМИ | 13 | уровень временных затрат превышает норму, установленную Административным регламентом, не более чем на 30% |
| Выдача выписок из реестра муниципальной собственности | КУМИ | 9  | уровень временных затрат превышает норму, установленную Административным регламентом, не более чем на 30% |
| Проведение приватизации муниципального имущества и земельных участков, на которых расположены объекты недвижимого имущества, находившиеся в муниципальной собственности | КУМИ | 2 | уровень временных затрат соответствует норме, установленной Административным регламентом |
| 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% |
| Предоставление сведений информационной системы обеспечения градостроительной деятельности | УГД | 0 | уровень временных затрат соответствует норме, установленной Административным регламентом |
| Выдача разрешений на строительство, реконструкцию объекта капитального строительства | УГД | 10 | уровень временных затрат превышает норму, установленную Административным регламентом, не более чем на 30% |
| Подготовка градостроительного плана земельного участка | УГД | 16 | уровень временных затрат превышает норму, установленную Административным регламентом, не более чем на 30% |
| Выдача разрешений на ввод объекта капитального строительства в эксплуатацию | УГД | 0 | уровень временных затрат соответствует норме, установленной Административным регламентом |
| Рассмотрение жалоб потребителей на нарушения законодательства о защите прав потребителей и консультирование по вопросам защиты прав потребителей | ОПРиУ | 5 | уровень временных затрат соответствует норме, установленной Административным регламентом |
| Предоставление места размещения нестационарного торгового объекта на территории города Пскова | ОПРиУ | 4 | уровень временных затрат соответствует норме, установленной Административным регламентом |

Из 22 муниципальных услуг:

1. по 15 муниципальным услугам - уровень временных затрат соответствует норме, установленной Административным регламентом;
2. по 7 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) учитывался ответы респондентов на вопросы анкеты № 4 и № 19 и рассчитывается по формуле:

Кф = (SUM Sф) / (№х5хВ) x 100% (4),

где:

Кф - индекс уровня финансовых затрат,

SUM Sф - сумма баллов по вышеуказанным вопросам анкеты,

Т - 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 оценивался в соответствии со значениями индекса, представленными в таблице 7.

Таблица 7

Интерпретация значений индекса финансовых затрат заявителя

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| № 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.

Таблица 8

**Уровень финансовых затрат заявителя**

**при получении конечного результата муниципальной услуги**

| №п/п | Наименование муниципальной услуги | Исполнитель муниципальной услуги | Оценка уровня финансовых затрат, % | Уровень финансовых затрат |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 1 | Приватизация жилых помещений | УУРЖП | 100 | очень низкий уровень  |
| 2 | Постановка малоимущих граждан на учет в качестве нуждающихся в жилых помещениях | УУРЖП | 100 | очень низкий уровень  |
| 3 | Оформление разрешения на вселение, временную регистрацию членов семьи нанимателя и иных граждан в муниципальные жилые помещения | УУРЖП | 100 | очень низкий уровень  |
| 4 | Выдача разрешений на перевозку крупногабаритного и (или) тяжеловесного груза по городской сети автодорог  | УГХ | 100 | очень низкий уровень  |
| 5 | Предоставление информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг | УГХ | 100 | очень низкий уровень  |
| 6 | Оформление и выдача разрешительной документации на производство земляных работ на территории города | УГХ | 100 | очень низкий уровень  |
| 7 | Прием документов, а также выдача решений о переводе или об отказе в переводе жилого помещения в нежилое или нежилого в жилое помещение | УСиКР | 100 | очень низкий уровень  |
| 8 | Признание в установленном порядке помещения жилым помещением, пригодным (непригодным) для проживания граждан, а также многоквартирного дома аварийным и подлежащим сносу или реконструкции | УСиКР | 100 | очень низкий уровень  |
| 9 | Прием заявлений и выдача документов о согласовании переустройства и (или) перепланировки жилого помещения | УСиКР | 100 | очень низкий уровень  |
| 10 | Прием заявлений, постановка на учет и зачисление детей в образовательные учреждения, реализующие основную образовательную программу дошкольного образования (детские сады) | УО | 100 | очень низкий уровень  |
| 11 | 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 (детских садах) | УО | 100 | очень низкий уровень  |
| 12 | Выдача разрешений на установку рекламных конструкций  | КУМИ | 100 | очень низкий уровень  |
| 13 | Предоставление объектов муниципальной собственности в безвозмездное пользование | КУМИ | 100 | очень низкий уровень  |
| 14 | Выдача выписок из реестра муниципального имущества | КУМИ | 100 | очень низкий уровень  |
| 15 | Проведение приватизации муниципального имущества и земельных участков, на которых расположены объекты недвижимого имущества, находившиеся в муниципальной собственности | КУМИ | 100 | очень низкий уровень  |
| 16 | Предоставление в собственность, постоянное (бессрочное) пользование, аренду земельных участков, находящихся в муниципальной собственности | КУМИ | 100 | очень низкий уровень  |
| 17 | Предоставление сведений информационной системы обеспечения градостроительной деятельности | УГД | 100 | очень низкий уровень  |
| 18 | Выдача разрешений на строительство, реконструкцию объекта капитального строительства | УГД | 100 | очень низкий уровень  |
| 19 | Подготовка градостроительного плана земельного участка | УГД | 100 | очень низкий уровень  |
| 20 | Выдача разрешений на ввод объекта капитального строительства в эксплуатацию | УГД | 100 | очень низкий уровень  |
| 21 | Рассмотрение жалоб потребителей на нарушения законодательства о защите прав потребителей и консультирование по вопросам защиты прав потребителей | ОПРиУ | 100 | очень низкий уровень  |
| 22 | Предоставление места размещения нестационарного торгового объекта на территории города Пскова | 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 реализована возможность получения в электронном виде следующих муниципальных услуг, подлежащих мониторингу:

- 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 (детских садах) (УО);

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

- выдача согласований на перевозку крупногабаритного и (или) тяжеловесного груза по городской сети автодорог (УГХ).

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 2018 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 определялась 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 значенийоценочного 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 | Приватизация жилых помещений | УУРЖП | 5,0 | очень высокий уровень |
| 2 | Постановка малоимущих граждан на учет в качестве нуждающихся в жилых помещениях | УУРЖП | 5,0 | очень высокий уровень |
| 3 | Оформление разрешения на вселение, временную регистрацию членов семьи нанимателя и иных граждан в муниципальные жилые помещения | УУРЖП | 5,0 | очень высокий уровень |
| 4 | Признание в установленном порядке помещения жилым помещением, пригодным (непригодным) для проживания граждан, а также многоквартирного дома аварийным и подлежащим сносу или реконструкции | УСиКР | 4,7 | высокий уровень |
| 5 | Выдача разрешений на перевозку крупногабаритного и (или) тяжеловесного груза по городской сети автодорог  | УГХ | 5,0 | очень высокийуровень |
| 6 | Прием заявлений и выдача документов о согласовании переустройства и (или) перепланировки жилого помещения | УСиКР | 5,0  | очень высокий уровень |
| 7 | Предоставление информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг | УГХ | 4,9 | оченьвысокий уровень |
| 8 | Оформление и выдача разрешительной документации на производство земляных работ на территории города | УГХ | 5,0 | очень высокий уровень |
| 9 | Прием документов, а также выдача решений о переводе или об отказе в переводе жилого помещения в нежилое или нежилого в жилое помещение | УСиКР | 5,0  | очень высокий уровень |
| 10 | Прием заявлений, постановка на учет и зачисление детей в образовательные учреждения, реализующие основную образовательную программу дошкольного образования (детские сады) | УО | 4,8 | высокийуровень |
| 11 | 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 | 4,7 | высокий уровень |
| 12 | Выдача разрешений на установку рекламных конструкций  | КУМИ | 5,0 | очень высокий уровень |
| 13 | Предоставление объектов муниципальной собственности в безвозмездное пользование | КУМИ | 5,0 | очень высокий уровень |
| 14 | Выдача выписок из реестра муниципальной собственности | КУМИ | 5,0 | очень высокий уровень |
| 15 | Проведение приватизации муниципального имущества и земельных участков, на которых расположены объекты недвижимого имущества, находившиеся в муниципальной собственности | КУМИ | 2,8 | очень низкийуровень |
| 16 | Предоставление в собственность, постоянное (бессрочное) пользование, аренду земельных участков, находящихся в муниципальной собственности | КУМИ | 5,0 | очень высокий уровень |
| 17 | Предоставление сведений информационной системы обеспечения градостроительной деятельности | УГД | 5,0 | очень высокий уровень |
| 18 | Выдача разрешений на строительство, реконструкцию объекта капитального строительства | УГД | 5,0 | очень высокий уровень |
| 19 | Подготовка градостроительного плана земельного участка | УГД | 5,0 | очень высокий уровень |
| 20 | Выдача разрешений на ввод объекта капитального строительства в эксплуатацию | УГД | 5,0 | очень высокий уровень |
| 21 | Рассмотрение жалоб потребителей на нарушения законодательства о защите прав потребителей и консультирование по вопросам защиты прав потребителей | ОПРиУ | 5,0 | очень высокий уровень |
| 22 | Предоставление места размещения нестационарного торгового объекта на территории города Пскова | ОПРиУ | 5,0 | очень высокий уровень |



Из 22 муниципальных услуг уровень информационной доступности по результатам оценки определен:

1. по 18 муниципальным услугам как «очень высокий»;
2. по 3 муниципальным услугам как «высокий»;
3. по 1 муниципальной услуге как «очень низкий».
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) / №х5) 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),

 № - 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 удовлетворенности граждан качеством и доступностью предоставления муниципальной услуги по результатам опроса респондентов, % |
| --- | --- | --- |
| Место размещения исполнителя мун.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 | Приватизация жилых помещений | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 |
| УУРЖП | Постановка малоимущих граждан на учет в качестве нуждающихся в жилых помещениях | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 |
| УУРЖП | Оформление разрешения на вселение, временную регистрацию членов семьи нанимателя и иных граждан в муниципальные жилые помещения | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 |
| УСиКР | Признание в установленном порядке помещения жилым помещением, пригодным (непригодным) для проживания граждан, а также многоквартирного дома аварийным и подлежащим сносу или реконструкции | 91 | 97 | 82 | 100 | 89 | 85 | 100 |
| УГХ | Выдача разрешений на перевозку крупногабаритного и (или) тяжеловесного груза по городской сети автодорог  | 96 | 97 | 95 | 100 | 100 | 100 | 100 |
| УСиКР | Прием заявлений и выдача документов о согласовании переустройства и (или) перепланировки жилого помещения | 98 | 100 | 94 | 100 | 100 | 99 | 100 |
| УГХ | Предоставление информации о порядке предоставления жилищно - коммунальных услуг | 94 | 97 | 88 | 100 | 96 | 95 | 100 |
| УГХ | Оформление и выдача разрешительной документации на производство земляных работ на территории города | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 |
| УСиКР | Прием документов, а также выдача решений о переводе или об отказе в переводе жилого помещения в нежилое или нежилого в жилое помещение | 93 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 |
| УО | Прием заявлений, постановка на учет и зачисление детей в образовательные учреждения, реализующие основную образовательную программу дошкольного образования (детские сады) | 95 | 94 | 100 | 100 | 100 | 100 | 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 | 100 | 96 | 98 | 99 | 100 | 99 | 100 |
| КУМИ | Выдача разрешений на установку рекламных конструкций  | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 |
| КУМИ | Предоставление объектов муниципальной собственности в безвозмездное пользование | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 |
| КУМИ | Выдача выписок из реестра муниципального имущества | 98 | 95 | 88 | 100 | 100 | 100 | 100 |
| КУМИ | Проведение приватизации муниципального имущества и земельных участков, на которых расположены объекты недвижимого имущества, находившиеся в муниципальной собственности | 100 | 100 | 73 | 100 | 100 | 88 | 100 |
| КУМИ | Предоставление в собственность, постоянное (бессрочное) пользование, аренду земельных участков, находящихся в муниципальной собственности | 1 00 | 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 | 98,5 | 98,9 | 99,5 | 100 | 98,9 | 99,5 | 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 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 |
| ОПРиУ | Предоставление места размещения нестационарного торгового объекта на территории города Пскова | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 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.

Изложенные факты позволяют сделать вывод о том, что процесс предоставления муниципальных услуг, их доступность и качество не вызывают серьезных нареканий со стороны граждан и юридических лиц города Пскова, а также о том, что предоставление муниципальных услуг соответствует 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), рассчитывалось по формуле:

Кп = (SUM Sn) / Nх5хВ) x 100% (7),

где:

SUM Sn - сумма баллов по [вопросам №№ 15](#Par191), [17](#Par203), [18](#Par209) анкеты,

№ - 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 определялась 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**

| Наименование муниципальной услуги | Исполнитель муниципальной услуги | Оценка индекса уровня проблем предоставления муниципальных услуг | Уровень проблем предоставления муниципальных услуг |
| --- | --- | --- | --- |
| Приватизация жилых помещений | УУРЖП | 0 | низкий уровень  |
| Постановка малоимущих граждан на учет в качестве нуждающихся в жилых помещениях | УУРЖП | 0 | низкий уровень  |
| Оформление разрешения на вселение, временную регистрацию членов семьи нанимателя и иных граждан в муниципальные жилые помещения | УУРЖП | 0 | низкий уровень  |
| Выдача разрешений на перевозку крупногабаритного и (или) тяжеловесного груза по городской сети автодорог  | УГХ | 0  | низкий уровень  |
| Предоставление информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг | УГХ | 2  | низкий уровень  |
| Оформление и выдача разрешительной документации на производство земляных работ на территории города | УГХ | 0 | низкий уровень  |
| Прием документов, а также выдача решений о переводе или об отказе в переводе жилого помещения в нежилое или нежилого в жилое помещение | УСиКР | 0 | низкий уровень  |
| Признание в установленном порядке помещения жилым помещением, пригодным (непригодным) для проживания граждан, а также многоквартирного дома аварийным и подлежащим сносу или реконструкции | УСиКР | 5 | низкий уровень  |
| Прием заявлений и выдача документов о согласовании переустройства и (или) перепланировки жилого помещения | УСиКР | 0  | низкий уровень  |
| Прием заявлений, постановка на учет и зачисление детей в образовательные учреждения, реализующие основную образовательную программу дошкольного образования (детские сады) | УО | 0 | 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 | 1 | низкий уровень  |
| Выдача разрешений на установку рекламных конструкций  | КУМИ | 0 | низкий уровень  |
| Предоставление объектов муниципальной собственности в безвозмездное пользование | КУМИ | 0 | низкий уровень  |
| Выдача выписок из реестра муниципальной собственности | КУМИ | 0 | низкий уровень  |
| Проведение приватизации муниципального имущества и земельных участков, на которых расположены объекты недвижимого имущества, находившиеся в муниципальной собственности | КУМИ | 4  | низкий уровень  |
| Предоставление в собственность, постоянное (бессрочное) пользование, аренду земельных участков, находящихся в муниципальной собственности | КУМИ | 0 | низкий уровень  |
| Предоставление сведений информационной системы обеспечения градостроительной деятельности | УГД | 0 | низкий уровень  |
| Выдача разрешений на строительство, реконструкцию объекта капитального строительства | УГД | 4  | низкий уровень  |
| Подготовка градостроительного плана земельного участка | УГД | 0 | низкий уровень  |
| Выдача разрешений на ввод объекта капитального строительства в эксплуатацию | УГД | 0 | низкий уровень  |
| Рассмотрение жалоб потребителей на нарушения законодательства о защите прав потребителей и консультирование по вопросам защиты прав потребителей | ОПРиУ | 1  | низкий уровень  |
| Предоставление места размещения нестационарного торгового объекта на территории города Пскова | ОПРиУ | 1  | низкий уровень  |

По всем 22 муниципальным услугам уровень проблем предоставления муниципальных услуг по результатам оценки определен как «низкий».

**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 рассчитывался по формуле:

Кнп = SUM Sнп / № (8),

где:

Кнп - индекс уровня неформальных платежей,

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

№ - количество анкет респондентов.

Вопрос анкеты, участвующий в расчете индекса неформальных платежей в связи с получением муниципальной услуги, № 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 применялась 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 определялась 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 |
| --- | --- | --- | --- |
| Приватизация жилых помещений | УУРЖП | 100 | очень низкий уровень |
| Постановка малоимущих граждан на учет в качестве нуждающихся в жилых помещениях | 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 |
| Выдача разрешений на перевозку крупногабаритного и (или) тяжеловесного груза по городской сети автодорог  | 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 |
| Прием документов, а также выдача решений о переводе или об отказе в переводе жилого помещения в нежилое или нежилого в жилое помещение | УСиКР | 100 | очень низкий уровень |
| Прием заявлений и выдача документов о согласовании переустройства и (или) перепланировки жилого помещения | УСиКР | 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 | УСиКР | 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 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 |
| Предоставление места размещения нестационарного торгового объекта на территории города Пскова | ОПРиУ | 100 | очень низкий уровень |

По всем 22 муниципальным услугам уровень неформальных платежей по результатам оценки определен как «очень низкий».

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 заявителей, получавших муниципальные услуги, 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 98,3% респондентов от общего числа опрошенных (в 2017г. - 98,0%);
2. графиком работы исполнителей муниципальных услуг удовлетворены 98,9% респондентов от общего числа опрошенных (в 2017г. - 95,2%);
3. 100,0% респондентов удовлетворены организацией очереди в помещении, где предоставляется муниципальная услуга (в 2017г. - 99,5%);
4. 96,2% респондентов удовлетворены комфортностью помещений, в которых предоставлялись муниципальные услуги (2017 г. - 95,5 %);
5. 100% респондентов удовлетворены сроками предоставления муниципальных услуг (в 2017г. - 99,3%);
6. 99,3% респондентов удовлетворены компетентностью, внимательностью и вежливостью сотрудника, оказывающего муниципальную услугу (в 2017г. – 99,5%);

7) качеством предоставляемых муниципальных услуг в органах и структурных подразделениях Администрации города Пскова в целом довольны 98,4% (в 2017г. – 99,3%).



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

В ходе мониторинга установлено следующее:

 1. В 2018 году произошло снижение уровня соблюдения стандарта:

- с «очень высокого» до «высокого» по услуге «Признание в установленном порядке помещения жилым помещением, пригодным (непригодным) для проживания граждан, а также многоквартирного дома аварийным и подлежащим сносу или реконструкции» (исполнитель - УСиКР);

- с «очень высокого» до «среднего» по услуге «Проведение приватизации муниципального имущества и земельных участков, на которых расположены объекты недвижимого имущества, находившиеся в муниципальной собственности» (исполнитель - КУМИ).

2. Произошло снижение уровня информационной доступности с «очень высокого уровня» до «очень низкого уровня» по услуге «Проведение приватизации муниципального имущества и земельных участков, на которых расположены объекты недвижимого имущества, находившиеся в муниципальной собственности» (исполнитель - КУМИ).

 3. Снизился индекс соблюдения стандартов:

- по услуге «Признание в установленном порядке помещения жилым помещением, пригодным (непригодным) для проживания граждан, а также многоквартирного дома аварийным и подлежащим сносу или реконструкции» (исполнитель - УСиКР) в части места размещения – 91% (в 2017г. – 100%), графика работы – 97% (в 2017г. – 100%), уровня комфортности помещения – 82% (в 2017г. – 100%), компетентности, внимательности, вежливости сотрудников – 89% (в 2017г. – 100%), качества предоставления муниципальной услуги в целом – 85% (в 2017г. – 100%);

 - по услуге «Выдача разрешений на перевозку крупногабаритного и (или) тяжеловесного груза по городской сети автодорог» (исполнитель - УГХ) в части места размещения – 96% (в 2017г. – 100%), графика работы - 97% (в 2017г. – 100%);

- по услуге «Выдача выписок из реестра муниципального имущества» (исполнитель – КУМИ) в части графика работы – 95% (в 2017г. – 100%) и уровня комфортности помещения – 88 % (в 2017г. – 100 %);

- по услуге «Проведение приватизации муниципального имущества и земельных участков, на которых расположены объекты недвижимого имущества, находившиеся в муниципальной собственности» (исполнитель - КУМИ) в части уровня комфортности помещения – 73% (в 2017г. – 98%), качества предоставления услуги в целом – 88% (в 2017г. – 98%).

 4. Не удовлетворены местом размещения исполнителя муниципальных услуг в среднем:

- 3% респондентов по услугам, предоставляемым УГХ;

- 6% респондентов по услугам, предоставляемым УСиКР.

5. Не удовлетворены графиком работы исполнителя муниципальных услуг в среднем:

* 1% респондентов по услугам, предоставляемым УСиКР;
* 1% респондентов по услугам, предоставляемым КУМИ;
* 2% респондентов по услугам, предоставляемым УГХ;
* 5% респондентов по услугам, предоставляемым УО.

 6. Не удовлетворены комфортностью помещений исполнителя муниципальных услуг в среднем:

* 5% респондентов по услугам, предоставляемым УГХ;
* 8% респондентов по услугам, предоставляемым УСиКР;
* 9% респондентов по услугам, предоставляемым КУМИ.

7. Не удовлетворены компетентностью, внимательность, вежливость сотрудников в среднем:

- 1% респондентов по услугам, предоставляемым УГХ;

- 3% респондентов по услугам, предоставляемым УСиКР.

8. Не удовлетворены качеством предоставления услуги в целом в среднем:

- 1% респондентов по услугам, предоставляемым УГХ;

- 3% респондентов по услугам, предоставляемым КУМИ;

- 5% респондентов по услугам, предоставляемым УСиКР.

 9. Повторно обращались по одному и тому же вопросу:

* 11% респондентов в УГД по услуге «Выдача разрешений на строительство, реконструкцию объекта капитального строительства» (в 2017г. – 2%);
* 3% респондентов в ОПРиУ по услуге «Предоставление места размещения нестационарного торгового объекта на территории города Пскова» (в 2017г. – 2%).

 10. На информационном Интернет-ресурсе (портале) Администрации города Пскова:

* размещена недействительная редакция административного регламента по услуге «Прием заявлений, постановка на учет и зачисление детей в образовательные учреждения, реализующие образовательную программу дошкольного образования» (исполнитель - УО);
* размещены старые редакции административных регламентов (без учета последних внесенных изменений):

- по всем услугам, включенным в перечень муниципальных услуг, подлежащих мониторингу качества предоставления в 2018 году, предоставляемым УГХ, УУРЖП и КУМИ;

- по услуге «Предоставление информации об организации общедоступного и бесплатного дошкольного, начального общего, основного общего, среднего общего образования по основным общеобразовательным программам, а также об организации дополнительного образования детей в муниципальных образовательных учреждениях» (исполнитель - УО);

- по услуге: «Рассмотрение жалоб потребителей на нарушения законодательства о защите прав потребителей и консультирование по вопросам защиты прав потребителей» (исполнитель - ОПРиУ);

- по услугам: «Подготовка градостроительного плана земельного участка» и «Предоставление сведений информационной системы обеспечения градостроительной деятельности» (исполнитель - УГД).

 11. На Едином портале государственных и муниципальных услуг отсутствует информация по следующим муниципальным услугам:

- «Оформление и выдача разрешительной документации на производство земляных работ на территории города» (исполнитель - УГХ);

- «Предоставление места размещения нестационарного торгового объекта на территории города Пскова» (исполнитель - ОПРиУ).

По остальным услугам, включенным в перечень муниципальных услуг, подлежащих мониторингу качества предоставления в 2018 году, необходимо обновление информации в разделе «Контакты», а также требуется корректировка информации по следующим замечаниям:

1. УГХ:

- по услуге «Выдача разрешений на перевозку крупногабаритного и (или) тяжеловесного груза по городской сети автодорог» не размещен административный регламент;

- по услуге «Предоставление информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг» размещен проект административного регламента;

1. УСиКР:

- не размещены административные регламенты по всем услугам;

1. УО:

- по услуге «Прием заявлений, постановка на учет и зачисление детей в образовательные учреждения, реализующие образовательную программу дошкольного образования» размещена недействительная редакция административного регламента;

1. КУМИ:

- по услуге «Выдача разрешений на установку рекламных конструкций» размещена старая редакция административного регламента;

- требуется корректировка наименования услуги по услугам «Предоставление объектов муниципальной собственности в безвозмездное пользование», «Выдача выписок из реестра муниципального имущества», «Предоставление в собственность, аренду, постоянное (бессрочное) пользование земельных участков, находящихся в муниципальной собственности, без проведения торгов»;

- по услуге «Предоставление объектов муниципальной собственности в безвозмездное пользование» размещены только реквизиты административного регламента;

1. УГД:

- не размещены регламенты по всем услугам;

- по услугам «Выдача разрешений на строительство, реконструкцию объекта капитального строительства» и «Подготовка градостроительного плана земельного участка» требуется корректировка наименования услуги;

1. УУРЖП:

- по услугам «Приватизация жилых помещений» и «Оформление разрешения на вселение, временную регистрацию членов семьи нанимателя и иных граждан в муниципальные жилые помещения» размещены старые редакции административных регламентов.

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

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

1. Руководителю УГХ:

- рассмотреть возможность пересмотра графика работы по предоставлению муниципальных услуг (см. п.5 подраздела 2 раздела III);

- принять меры для повышения уровня комфортности условий (места) ожидания гражданами получения муниципальной услуги и организации очереди (см. п.6 подраздела 2, раздела III);

- принимать меры для повышения уровня компетентности сотрудников управления, оказывающих муниципальные услуги, а также использовать индивидуально-ориентированный подход к гражданам, обращающимся за муниципальной услугой (см. п.7 подраздела 2, раздела III);

- внести изменения в административный регламент муниципальной услуги «Выдача согласований на перевозку крупногабаритного и (или) тяжеловесного груза по городской сети автодорог» с целью регламентирования электронной формы оказания данной услуги.

1. Руководителю УСиКР:

- рассмотреть возможность пересмотра графика работы по предоставлению муниципальных услуг (см. п.5 подраздела 2 раздела III);

- принять меры для повышения уровня комфортности условий (места) ожидания гражданами получения муниципальной услуги и организации очереди (см. п.6 подраздела 2, раздела III);

- принимать меры для повышения уровня компетентности сотрудников управления, оказывающих муниципальные услуги, а также использовать индивидуально-ориентированный подход к гражданам, обращающимся за муниципальной услугой (см. п.7 подраздела 2, раздела III).

1. Руководителю КУМИ:

- рассмотреть возможность пересмотра графика работы по предоставлению муниципальных услуг (см. п.5 подраздела 2 раздела III);

- принять меры для повышения уровня комфортности условий (места) ожидания гражданами получения муниципальной услуги и организации очереди (см. п.6 подраздела 2, раздела III);

- разместить на информационном стенде информацию по муниципальной услуге «Проведение приватизации муниципального имущества и земельных участков, на которых расположены объекты недвижимого имущества, находившиеся в муниципальной собственности» (см. п.2 подраздела 2, раздела III).

1. Руководителю УО:

- рассмотреть возможность пересмотра графика работы по предоставлению муниципальных услуг (см. п.5 подраздела 2 раздела III).

1. Руководителю ОПРиУ:

- принять меры по сокращению повторных обращений граждан при получении услуги (см. п.9 подраздела 2, раздела III).

1. Руководителю УГД:

- принять меры по сокращению повторных обращений граждан при получении услуги (см. п.9 подраздела 2, раздела III).

1. Руководителям всех органов и структурных подразделений Администрации города Пскова (исполнителям муниципальных услуг):
* принимать меры по контролю над необоснованными действиями в процессе предоставления муниципальных услуг;
* обеспечивать своевременное обновление информации о муниципальных услугах и исполнителях муниципальных услуг на информационном Интернет-ресурсе (портале) Администрации города Пскова и на Едином портале государственных и муниципальных услуг (см. п.п. 10, 11 подраздела 2, раздела III);
* 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;
* во исполнение пункта 2 части 4 статьи 26 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 части обеспечения доступности обращения за предоставлением муниципальных услуг для лиц с ограниченными возможностями здоровья;
* 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 2018 году, является удовлетворительным и соответствует требованиям законодательства.

Динамика показателей мониторинга качества предоставления муниципальных услуг свидетельствует в целом о стабильно высоком уровне качества предоставления муниципальных услуг в 2018 году.

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. | Описание выявленных наиболее актуальных проблем предоставления муниципальной услуги | Описание предложений по их решению | Уровень соблюдения стандартов предоставления | Ранжирование муниципальной услуги |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| на Едином портале государственных и муниципальных услуг | на портале Электронное правительство Псковской обл. | на официальном сайте Администрации города Пскова | (заполняет ответственный исполнитель) |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | 11 | 12 | 13 |
| кол-во физ. лиц | кол-во юр. лиц | норма | реально | норма | реально |
| Приватизация жилых помещений | Постановление АГП от 14.10.2011 № 2435 | + | + | + | 11\94 | 0 | 0 | не более 15 мин | 5-15 | 2 месяца | от5 дней до 2-х мес. | 11 | 0 | - | - | очень высокий уровень | 1 |
| Постановка малоимущих граждан на учет в качестве нуждающихся в жилых помещениях | Постановление АГП от 20.10.2011 № 2481 | + | + | + | 21\30 | 0 | 0 | не более 15 мин | 5 | 30 | 30 | 21 | 0 | - | - | 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 | + | + | + | 19\30 | 0 | 0 | не более 15 мин | 5 | 30 | 15-30 | 19 | 0 | - | - | 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 | + | + | + | 13\45 | 0 | 0 | 15 | 5-10 | 35  | 20-35 | 13 | 0 | - | - | высокий уровень | 2 |
| Предоставление информации о порядке предоставления жилищно- коммунальных услуг | Постановление АГП от 04.07.2012 №1922 | + | + | + | 21\2183 | 0 | 0 | 15 | 3 | Консультация граждан | 21 | 0 | - | Ремонт помещения | очень высокий уровень | 1 |
| 30 мин | 5-30 мин |
| Рассмотрение письменных обращений |
| 30  | 25  |
| Прием заявлений и выдача документов о согласовании переустройства и перепланировки жилого помещения | Постановление АГП от 01.02.2012 № 247 | + | + | + | 18\57 | 0 | 0 | 15 | 5-10 | 45  | 15-45 | 18 | 0 | - | - | очень высокий уровень | 1 |
| 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\11 | 0 | 0 | 15 | 5-10 | 45 | 28-45 | 6 | 0 | - | - | очень высокий уровень | 1 |
| Оформление и выдача разрешительной документации на производство земляных работ  | Постановление АГП от 24.05.2012 №1196 | - | + | + | 13\57 | 0 | 0 | 15 | 10 | 5 | 1 - 5  | 13 | 0 | Обеспечение условий получения муниципальной услуги для лиц с ограниченными возможностями. | - | очень высокий уровень | 1 |
| Выдача разрешений на перевозку крупногабаритного и (или) тяжеловесного груза по городской сети автодорог | Постановление АГП от 26.01.2012 №186 | + | + | + | 15\63 | 0 | 0 | 15 | 0 | Для крупногабаритных грузов категории 1- 10 д.Длякрупногабаритных грузов категории2 - 30 д. | 2-8 дней | 15 | 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 07.06.2017 №849 | + | + | + | 105\2909 (из них 780 в электронном виде) | 238 | - | 15 | 10 | 10 дней – в части постановки на учет | 15 мин | 105 | 0 | - | - | очень высокий уровень | 1 |
| 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 | + | + | + | 102/3662(из них 797 в электронном виде) | 183 | - | 15 | 10 | 30  | 20 мин | 102 | 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 | + | + | + | 8\54 | 0 | 0 | 15 | 5 | в соответствии с инф. сообшением | в соответствии с инф. сообшением | 8 | 0 | Недостаточно информации на информационном стенде | Изготовить информационный стенд | средний уровень | 3 |
| Предоставление в собственность, постоянное (бессрочное) пользование, аренду земельных участков, находящихся в муниципальной собственности | Постановление АГП от 30.12.2011 № 3487 | + | + | + | 7\8 | 0 | 0 | 15 | 10 | 30  | 29  | 7 | 0 | - | - | очень высокий уровень | 1 |
| Предоставление объектов муниципальной собственности в безвозмездное пользование | Постановление АГП от 30.12.2011 № 3488 | + | + | + | 6\8 | 0 | 0 | 15 | 10 | 1) в случае проведения конкурсов или аукционов - не позднее 70 д.2) без конкурса – 105 д. | 1) 602) 90  | 6 | 0 | - | - | очень высокий уровень | 1 |
| Выдача выписок из реестра муниципального имущества | Постановление АГП от 05.07.2012 № 1931 | + | + | + | 19\287 | 0 | 0 | 15 | 5 | 10  | 3  | 19 | 0 | - | - | очень высокий уровень | 1 |
| Выдача разрешений на установку рекламных конструкций | Постановление АГП от 12.12.2011 № 3064 | + | + | + | 8\11 | 0 | 0 | 15  | 10  | 2 месяца | 45 дней | 8 | 0 | - | - | очень высокий уровень | 1 |
| Выдача разрешений на строительство, реконструкцию объекта капитального строительства | Постановление АГП от 13.06.2017 №885 | + | + | + | 39\138 | 2 | 3 | 15 | 10 | 7  | 5  | 39 | 0 | - | - | очень высокий уровень | 1 |
| Выдача разрешений на ввод объекта капитального строительства в эксплуатацию | Постановление АГП от 20.09.2017 №1870 | + | + | + | 5\10 | 0 | 0 | 15 | 10 | 7  | 5  | 5 | 0 | - | - | очень высокий уровень | 1 |
| Подготовка градостроительного плана земельного участка | Постановление АГП от 16.12.2011 №3116 | + | + | + | 21\225 | 0 | 0 | 15 | 15 | 15  | 15  | 21 | 0 | - | - | очень высокий уровень | 1 |
| Предоставление сведений информационной системы обеспечения градостроительной деятельности | Постановление АГП от 16.12.2011 №3115 | + | + | + | 12\115 | 0 | 0 | 15 | 5 | 14  | 5  | 12 | 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 | + | + | + | 30\298 | 1 | - | 15 | 5-10 | Консультация граждан | 30 | 0 | Обеспечение условий получения муниципальной услуги для лиц с ограниченными возможностями. | Установить пандус | очень высокий уровень | 1 |
| 15 мин. | 5-10 мин. |
| Рассмотрение письменных обращений |
| 30  | 10-20  |
| Предоставление места размещения нестационарного торгового объекта на территории города Пскова | Постановление АГП от 11.05.2016 №602 | - | - | + | 27\62 | 1 | - | 15 | 5-10 | 15  | 5-10 | 27 | 0 | Обеспечение условий получения муниципальной услуги для лиц с ограниченными возможностями. | Установить пандус | очень высокий уровень | 1 |