Приложение 2

к Порядку проведения мониторинга качества

предоставления муниципальных услуг

администрацией Черемховского районного

 муниципального образования

**Форма отчета по оценочным характеристикам реализации стандарта предоставления муниципальных услуг**

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| № п/п | Наименование характеристики | Да/Нет | Рекомендации | Наименование учреждения, в котором проводился мониторинг | Адрес учреждения | Время и дата проведения мониторинга |
| 1 | Удобное для заявителей место размещение здания исполнительного органа, органа местного самоуправления, многофункционального центра. | Да |  | Комитет по управлению муниципальным имуществом | г. Черемхово, ул. Куйбышева, 20, каб. 50, 51 | 17.0014.08.2018 |
| Да |  | Управление жилищно-коммунального хозяйства, транспорта, связи и экологии администрацииЧеремховского районного муниципального образования | г. Черемхово, ул. Куйбышева, 20, каб. 18 | 16.3014.08.2018 |
| Да |  | Отдел образования | г. Черемхово, ул. Декабрьских Событий, 5а | 10.0010.08.2018 |
| Да |  | Архивный отдел | п. Михайловка, ул. Советская, 8а | 14.0010.08.2018 |
| 2 | Здания и помещения, в которых предоставляется государственная и муниципальная услуга, оборудованы пандусами для людей с физически ограниченными возможностями. | Нет | Оборудовать здание, в котором предоставляется муниципальная услуга, пандусами для людей с физически ограниченными возможностями | Комитет по управлению муниципальным имуществом | г. Черемхово, ул. Куйбышева, 20, каб. 50, 51 | 17.0014.08.2018 |
| Нет | Оборудовать здание, в котором предоставляется муниципальная услуга, пандусами для людей с физически ограниченными возможностями | Управление жилищно-коммунального хозяйства, транспорта, связи и экологии администрацииЧеремховского районного муниципального образования | г. Черемхово, ул. Куйбышева, 20, каб. 18 | 16.3014.08.2018 |
| Нет | Оборудовать здание, в котором предоставляется муниципальная услуга, пандусами для людей с физически ограниченными возможностями | Отдел образования | г. Черемхово, ул. Декабрьских Событий, 5а | 10.0010.08.2018 |
| Нет | Оборудовать здание, в котором предоставляется муниципальная услуга, пандусами для людей с физически ограниченными возможностями | Архивный отдел | Черемховский район,п. Михайловка, ул. Советская, 8а | 14.0010.08.2018 |
| 3 | Места для заполнения заявлений о предоставлении государственной и муниципальной услуги имеют средства пожаротушения и оказания первой медицинской помощи. | Да |  | Комитет по управлению муниципальным имуществом | г. Черемхово, ул. Куйбышева, 20, каб. 50, 51 | 17.0013.08.2018 |
| Да |  | Управление жилищно-коммунального хозяйства, транспорта, связи и экологии администрацииЧеремховского районного муниципального образования | г. Черемхово, ул. Куйбышева, 20, каб. 18 | 16.3013.08.2018 |
| Да |  | Отдел образования | г. Черемхово, ул. Декабрьских Событий, 5а | 10.0010.08.2018 |
| Да |  | Архивный отдел | Черемховский район,п. Михайловка, ул. Советская, 8а | 14.0010.08.2018 |
| 4 | Здания и помещения, в которых предоставляется государственная и муниципальная услуга, содержат залы для ожидания и приема заявителей. | Да |  | Комитет по управлению муниципальным имуществом | г. Черемхово, ул. Куйбышева, 20, каб. 50, 51 | 17.0013.08.2018 |
| Да |  | Управление жилищно-коммунального хозяйства, транспорта, связи и экологии администрацииЧеремховского районного муниципального образования | г. Черемхово, ул. Куйбышева, 20, каб. 18 | 16.3013.08.2018 |
| Да |  | Отдел образования | г. Черемхово, ул. Декабрьских Событий, 5а | 10.0010.08.2018 |
| Да |  | Архивный отдел | Черемховский район,п. Михайловка, ул. Советская, 8а | 14.0010.08.2018 |
| 5 | Сектор для информирования заявителей оборудован информационным стендом. | Да |  | Комитет по управлению муниципальным имуществом | г. Черемхово, ул. Куйбышева, 20, каб. 50, 51 | 17.0013.08.2018 |
| Да |  | Управление жилищно-коммунального хозяйства, транспорта, связи и экологии администрацииЧеремховского районного муниципального образования | г. Черемхово, ул. Куйбышева, 20, каб. 18 | 16.3013.08.2018 |
| Да |  | Отдел образования | г. Черемхово, ул. Декабрьских Событий, 5а | 10.0010.08.2018 |
| Да |  | Архивный отдел | Черемховский район,п. Михайловка, ул. Советская, 8а | 14.0010.08.2018 |
| 6 | Зал ожидания оборудован местами для сидения, а также столами (стойками) для возможности оформления документов с наличием в указанных местах бумаги и ручек для записи информации. | Да |  | Комитет по управлению муниципальным имуществом | г. Черемхово, ул. Куйбышева, 20, каб. 50, 51 | 17.0013.08.2018 |
| Да |  | Управление жилищно-коммунального хозяйства, транспорта, связи и экологии администрацииЧеремховского районного муниципального образования | г. Черемхово, ул. Куйбышева, 20, каб. 18 | 16.3013.08.2018 |
| Да |  | Отдел образования | г. Черемхово, ул. Декабрьских Событий, 5а | 10.0010.08.2018 |
| Да |  | Архивный отдел | Черемховский район,п. Михайловка, ул. Советская, 8а | 14.0010.08.2018 |
| 7 | Количество мест для сидения определяется согласно предполагаемой нагрузке на одну штатную единицу должностных лиц. Общее число мест для сидения – не менее 3. | Да |  | Комитет по управлению муниципальным имуществом | г. Черемхово, ул. Куйбышева, 20, каб. 50, 51 | 17.0013.08.2018 |
| Да |  | Управление жилищно-коммунального хозяйства, транспорта, связи и экологии администрацииЧеремховского районного муниципального образования | г. Черемхово, ул. Куйбышева, 20, каб. 18 | 16.3013.08.2018 |
| Да |  | Отдел образования | г. Черемхово, ул. Декабрьских Событий, 5а | 10.0010.08.2018 |
| Да |  | Архивный отдел | Черемховский район,п. Михайловка, ул. Советская, 8а | 14.0010.08.2018 |
| 8 | На информационных стендах размещаются следующие информационные материалы:1) адреса, номера телефонов и факсов, график работы исполнительных органов, органов местного самоуправления, многофункциональных центров, адрес сайта исполнительных органов, органов местного самоуправления, многофункциональных центров в сети «Интернет», адреса регионального портала государственных услуг http://pgu.irkobl.ru и федерального портала государственных услуг <http://www.gosuslugi.ru>;2) сведения о перечне предоставляемых государственных и муниципальных услуг;3) перечень документов, которые заявитель должен представить для получения государственной и муниципальной услуги;4) перечень оснований для отказа в предоставлении государственной и муниципальной услуги;5) порядок досудебного (внесудебного) обжалования решений и действий (бездействий) должностных лиц;6) блок-схемы, наглядно отображающие последовательность прохождения всех административных процедур, входящих в процесс получения государственных и муниципальных услуг;7) образец заполнения необходимых документов;8) административные регламенты предоставляемых государственных и муниципальных услуг. | Да |  | Комитет по управлению муниципальным имуществом | г. Черемхово, ул. Куйбышева, 20, каб. 50, 51 | 17.0013.08.2018 |
| Да |  | Управление жилищно-коммунального хозяйства, транспорта, связи и экологии администрацииЧеремховского районного муниципального образования | г. Черемхово, ул. Куйбышева, 20, каб. 18 | 16.3013.08.2018 |
| Да |  | Отдел образования | г. Черемхово, ул. Декабрьских Событий, 5а | 10.0010.08.2018 |
| Да |  | Архивный отдел | Черемховский район,п. Михайловка, ул. Советская, 8а | 14.0010.08.2018 |

 Приложение 3

к Порядку проведения мониторинга качества

предоставления муниципальных услуг

администрацией Черемховского районного

 муниципального образования

**Форма отчета мониторинга качества предоставления муниципальных услуг**

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Номер (идентификатор) муниципальной услуги | Индекс | Абсолютное значение индекса | [[1]](#footnote-1)Значение индекса, % | Интерпретация значения индекса  | Причины сформировавшегося значения | Количество респондентов | Комментарии |
| **Муниципальные услуги**  |
| **Комитет по управлению муниципальным имуществом администрации Черемховского районного муниципального образования** |
| 1 | **Предоставление информации о форме собственности на недвижимое имущество и движимое имущество, земельные участки, находящиеся в собственности Черемховского районного муниципального образования, включая предоставление информации об объектах недвижимого имущества, находящихся в муниципальной собственности и предназначенных для сдачи в аренду** |
| Ик[[2]](#footnote-2) | 4,81 | 96 |  |  |  |  |
| Ист[[3]](#footnote-3) | 4,2 | 84 | Высокий уровень |  | 10 |  |
| Ипр[[4]](#footnote-4) | 5 | 100 | Очень низкий уровень проблем |  | 10 |  |
| Иуо[[5]](#footnote-5) | 4,8 | 96 | Отличный |  | 10 |  |
| Иобр[[6]](#footnote-6) | 4,5 | 90 |  Очень высокое соответствие |  | 10 |  |
| Ифз[[7]](#footnote-7) | 5 | 100 | Очень низкий уровень финансовых затрат |  | 10 |  |
| Ивз[[8]](#footnote-8) | 5 | 100 | Очень низкий уровень временных затрат |  | 10 |  |
| Инп[[9]](#footnote-9) | 5 | 100 | Очень низкий уровень неформальных платежей |  | 10 |  |
| Ип[[10]](#footnote-10) | 5 | 100 | Очень низкий уровень привлечения посредников |  | 10 |  |
| 2 | **Выдача выписки из Реестра муниципального имущества Черемховского районного муниципального образования** |
| $$И\_{к}$$ | 4,66 | 93 |  |  |  |  |
| $$И\_{ст}$$ | 4,5 | 90 | Очень высокий уровень |  | 60 |  |
| $$И\_{пр}$$ | 5 | 100 | Очень низкий уровень проблем |  | 60 |  |
| $$И\_{уо}$$ | 4,1 | 82 | Очень хороший |  | 60 |  |
| $$И\_{обр}$$ | 4,8 | 96 | Очень высокое соответствие |  | 60 |  |
| $$И\_{фз}$$ | 5 | 100 | Очень низкий уровень финансовых затрат |  | 60 |  |
| $$И\_{вз}$$ | 5 | 100 | Очень низкий уровень временных затрат |  | 60 |  |
| $$И\_{нп}$$ | 5 | 100 | Очень низкий уровень неформальных платежей |  | 60 |  |
| $$И\_{п}$$ | 5 | 100 | Очень низкий уровень привлечения посредников |  | 60 |  |
| 3 | **Предоставление в аренду муниципального имущества Черемховского районного муниципального образования** |
| $$И\_{к}$$ | 4,66 | 93 |  |  |  |  |
| $$И\_{ст}$$ | 4,6 | 92 | Очень высокий уровень |  | 10 |  |
| $$И\_{пр}$$ | 5 | 100 | Очень низкий уровень проблем |  | 10 |  |
| $$И\_{уо}$$ | 4,1 | 82 | Очень хороший |  | 10 |  |
| $$И\_{обр}$$ | 4,7 | 94 | Очень высокое соответствие |  | 10 |  |
| $$И\_{фз}$$ | 5 | 100 | Очень низкий уровень финансовых затрат |  | 10 |  |
| $$И\_{вз}$$ | 5 | 100 | Очень низкий уровень временных затрат |  | 10 |  |
| $$И\_{нп}$$ | 5 | 100 | Очень низкий уровень неформальных платежей |  | 10 |  |
| $$И\_{п}$$ | 5 | 100 | Очень низкий уровень привлечения посредников |  | 10 |  |
|  | **Передача жилых помещений муниципального жилищного фонда в собственность граждан в порядке приватизации на территории Черемховского районного муниципального образования** |
| 4 | $$И\_{к}$$ | 4,9 | 98 |  |  |  |  |
| $$И\_{ст}$$ | 4,0 | 80 | Высокий уровень |  | 8 |  |
| $$И\_{пр}$$ | 5 | 100 | Очень низкий уровень проблем |  | 8 |  |
| $$И\_{уо}$$ | 5 | 100 | Отличный |  | 8 |  |
| $$И\_{обр}$$ | 5 | 100 | Очень высокое соответствие |  | 8 |  |
| $$И\_{фз}$$ | 5 | 100 | Очень низкий уровень финансовых затрат |  | 8 |  |
| $$И\_{вз}$$ | 5 | 100 | Очень низкий уровень временных затрат |  | 8 |  |
| $$И\_{нп}$$ | 5 | 100 | Очень низкий уровень неформальных платежей |  | 8 |  |
| $$И\_{п}$$ | 5 | 100 | Очень низкий уровень привлечения посредников |  | 8 |  |
|  | **Предоставление земельных участков, находящихся в собственности****Черемховского районного муниципального образования, без проведения торгов** |
| 5 | $$И\_{к}$$ | 4,63 | 93 |  |  |  |  |
| $$И\_{ст}$$ | 3,7 | 74 | Высокий уровень |  | 50 |  |
| $$И\_{пр}$$ | 5 | 100 | Очень низкий уровень проблем |  | 50 |  |
| $$И\_{уо}$$ | 4,2 | 84 | Очень хороший |  | 50 |  |
| $$И\_{обр}$$ | 5 | 100 | Очень высокое соответствие |  | 50 |  |
| $$И\_{фз}$$ | 5 | 100 | Очень низкий уровень финансовых затрат |  | 50 |  |
| $$И\_{вз}$$ | 5 | 100 | Очень низкий уровень временных затрат |  | 50 |  |
| $$И\_{нп}$$ | 5 | 100 | Очень низкий уровень неформальных платежей |  | 50 |  |
| $$И\_{п}$$ | 5 | 100 | Очень низкий уровень привлечения посредников |  | 50 |  |
|  | **Утверждение схем расположения земельных участков, государственная собственность на которые не разграничена, земельных участков, находящихся в собственности Черемховского районного муниципального образования** |
| 6 | $$И\_{к}$$ | 4,6 | 92 |  |  |  |  |
| $$И\_{ст}$$ | 4,2 | 84 | Высокий уровень |  | 46 |  |
| $$И\_{пр}$$ | 5 | 100 | Очень низкий уровень проблем |  | 46 |  |
| $$И\_{уо}$$ | 3,81 | 76 | Хороший |  | 46 |  |
| $$И\_{обр}$$ | 5 | 100 | Очень высокое соответствие |  | 46 |  |
| $$И\_{фз}$$ | 5 | 100 | Очень низкий уровень финансовых затрат |  | 46 |  |
| $$И\_{вз}$$ | 5 | 100 | Очень низкий уровень временных затрат |  | 46 |  |
| $$И\_{нп}$$ | 5 | 100 | Очень низкий уровень неформальных платежей |  | 46 |  |
| $$И\_{п}$$ | 5 | 100 | Очень низкий уровень привлечения посредников |  | 46 |  |
| **Управление жилищно-коммунального хозяйства, транспорта, связи и экологии администрации****Черемховского районного муниципального образования** |
|  | **Признание помещения жилым помещением, жилого помещения пригодным (непригодным) для проживания и многоквартирного дома аварийным и подлежащим сносу или реконструкции** |
| 7 | $$И\_{к}$$ | 4,65 | 93 |  |  |  |  |
| $$И\_{ст}$$ | 3,9 | 78 | Высокий уровень |  | 5 |  |
| $$И\_{пр}$$ | 5 | 100 | Очень низкий уровень проблем |  | 5 |  |
| $$И\_{уо}$$ | 4,2 | 84 | Очень хороший |  | 5 |  |
| $$И\_{обр}$$ | 5 | 100 | Очень высокое соответствие |  | 5 |  |
| $$И\_{фз}$$ | 5 | 100 | Очень низкий уровень финансовых затрат |  | 5 |  |
| $$И\_{вз}$$ | 5 | 100 | Очень низкий уровень временных затрат |  | 5 |  |
| $$И\_{нп}$$ | 5 | 100 | Очень низкий уровень неформальных платежей |  | 5 |  |
| $$И\_{п}$$ | 5 | 100 | Очень низкий уровень привлечения посредников |  | 5 |  |
|  | **Выдача разрешений на строительство** |
| 8 | $$И\_{к}$$ | 4,6 | 92 |  |  |  |  |
| $$И\_{ст}$$ | 3,7 | 74 | Высокий уровень |  | 13 |  |
| $$И\_{пр}$$ | 5 | 100 | Очень низкий уровень проблем |  | 13 |  |
| $$И\_{уо}$$ | 4,1 | 82 | Очень хороший |  | 13 |  |
| $$И\_{обр}$$ | 5 | 100 | Очень высокое соответствие |  | 13 |  |
| $$И\_{фз}$$ | 5 | 100 | Очень низкий уровень финансовых затрат |  | 13 |  |
| $$И\_{вз}$$ | 5 | 100 | Очень низкий уровень временных затрат |  | 13 |  |
| $$И\_{нп}$$ | 5 | 100 | Очень низкий уровень неформальных платежей |  | 13 |  |
| $$И\_{п}$$ | 5 | 100 | Очень низкий уровень привлечения посредников |  | 13 |  |
|  | **Выдача градостроительного плана земельного участка** |
| 9 | $$И\_{к}$$ | 4,81 | 96 |  |  | 16 |  |
| $$И\_{ст}$$ | 4,3 | 86 | Очень высокий уровень |  | 16 |  |
| $$И\_{пр}$$ | 5 | 100 | Очень низкий уровень проблем |  | 16 |  |
| $$И\_{уо}$$ | 4,6 | 92 | Отличный |  | 16 |  |
| $$И\_{обр}$$ | 5 | 100 | Очень высокое соответствие |  | 16 |  |
| $$И\_{фз}$$ | 5 | 100 | Очень низкий уровень финансовых затрат |  | 16 |  |
| $$И\_{вз}$$ | 5 | 100 | Очень низкий уровень временных затрат |  | 16 |  |
| $$И\_{нп}$$ | 5 | 100 | Очень низкий уровень неформальных платежей |  | 16 |  |
| $$И\_{п}$$ | 5 | 100 | Очень низкий уровень привлечения посредников |  | 16 |  |
| **Отдел образования** |
|  | **Прием заявлений, постановка на учет и зачисление детей в образовательные организации, реализующие образовательную программу дошкольного образования (детские сады)** |
| 10 | $$И\_{к}$$ | 4,53 | 91 |  |  |  |  |
| $$И\_{ст}$$ | 3,9 | 78 | Высокий уровень |  | 52 |  |
| $$И\_{пр}$$ | 5 | 100 | Очень низкий уровень проблем |  | 52 |  |
| $$И\_{уо}$$ | 3,81 | 76 | Хороший |  | 52 |  |
| $$И\_{обр}$$ | 5 | 100 | Очень высокое соответствие |  | 52 |  |
| $$И\_{фз}$$ | 5 | 100 | Очень низкий уровень финансовых затрат |  | 52 |  |
| $$И\_{вз}$$ | 5 | 100 | Очень низкий уровень временных затрат |  | 52 |  |
| $$И\_{нп}$$ | 5 | 100 | Очень низкий уровень неформальных платежей |  | 52 |  |
| $$И\_{п}$$ | 5 | 100 | Очень низкий уровень привлечения посредников |  | 52 |  |
| **Архивный отдел** |
|  | **Исполнение социально-правовых запросов граждан и организаций с использованием документов Архивного фонда** |
| 11 | $$И\_{к}$$ | 4,92 | 98 |  |  |  |  |
| $$И\_{ст}$$ | 4,17 | 83 | Высокий уровень |  | 104 |  |
| $$И\_{пр}$$ | 5 | 100 | Очень низкий уровень проблем |  | 104 |  |
| $$И\_{уо}$$ | 5 | 100 | Отличный |  | 104 |  |
| $$И\_{обр}$$ | 5 | 100 | Очень высокое соответствие |  | 104 |  |
| $$И\_{фз}$$ | 5 | 100 | Очень низкий уровень финансовых затрат |  | 104 |  |
| $$И\_{вз}$$ | 5 | 100 | Очень низкий уровень временных затрат |  | 104 |  |
| $$И\_{нп}$$ | 5 | 100 | Очень низкий уровень неформальных платежей |  | 104 |  |
| $$И\_{п}$$ | 5 | 100 | Очень низкий уровень привлечения посредников |  | 104 |  |

\* Данная форма отчета отражает основные значения проведенного мониторинга

 Приложение 4

к Порядку проведения мониторинга качества

предоставления муниципальных услуг

администрацией Черемховского районного

 муниципального образования

**Значение коэффициента по каждому индексу\***

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | Кк[[11]](#footnote-11) | Кст[[12]](#footnote-12) | Кпр[[13]](#footnote-13) | Куо[[14]](#footnote-14) | Кобр[[15]](#footnote-15) | Кфз[[16]](#footnote-16) | Квз[[17]](#footnote-17) | Кнп[[18]](#footnote-18) | Кп[[19]](#footnote-19) |
| Администрация Черемховского районного муниципального образования | Муниципальные услуги |
| Коэффициент[[20]](#footnote-20) | [[21]](#footnote-21)**4,7** | **4,1** | **5,0** | **4,3** | **4,9** | **5,0** | **5,0** | **5,0** | **5,0** |

\* Данная форма отчета отражает среднее значение индекса по всем муниципальным услугам, предоставляемым органом местного самоуправления, и позволяет определить по какому критерию муниципальная услуга оказывается органом местного самоуправления более качественно, а также на какие критерии стоит обратить внимание и повысить уровень качества оказания муниципальных услуг.

1. [↑](#footnote-ref-1)
2. Итоговый индекс качества предоставления муниципальных услуг [↑](#footnote-ref-2)
3. Индекс соблюдения стандартов предоставления муниципальных услуг [↑](#footnote-ref-3)
4. Индекс уровня проблем, возникающих у заявителей при получении муниципальной услуги [↑](#footnote-ref-4)
5. Индекс удовлетворенности получателей муниципальной услуги ее качеством и доступностью [↑](#footnote-ref-5)
6. Индекс соответствия количества и состава обращений заявителей их нормативно установленным значениям [↑](#footnote-ref-6)
7. Индекс уровня финансовых затрат заявителя при получении им конечного результата муниципальной услуги [↑](#footnote-ref-7)
8. Индекс уровня временных затрат [↑](#footnote-ref-8)
9. Индекс уровня неформальных платежей [↑](#footnote-ref-9)
10. Индекс уровня привлечения посредников [↑](#footnote-ref-10)
11. Коэффициент качества муниципальных услуг [↑](#footnote-ref-11)
12. Коэффициент соблюдения стандартов предоставления муниципальных услуг [↑](#footnote-ref-12)
13. Коэффициент уровня проблем, возникающих у заявителей при получении муниципальной услуги [↑](#footnote-ref-13)
14. Коэффициент удовлетворенности получателей муниципальной услуги ее качеством и доступностью [↑](#footnote-ref-14)
15. Коэффициент соответствия количества и состава обращений заявителей их нормативно установленным значениям [↑](#footnote-ref-15)
16. Коэффициент уровня финансовых затрат заявителя при получении им конечного результата муниципальной услуги [↑](#footnote-ref-16)
17. Коэффициент уровня временных затрат [↑](#footnote-ref-17)
18. Коэффициент уровня неформальных платежей [↑](#footnote-ref-18)
19. Коэффициент уровня привлечения посредников [↑](#footnote-ref-19)
20. Коэффициент рассчитывается как среднее арифметическое конкретного индекса по каждой услуге, предоставляемой органом местного самоуправления [↑](#footnote-ref-20)
21. Иj– Индекс

n – количество муниципальных услуг

Начальник отдела экономического

прогнозирования и планирования Е.А. Ершова [↑](#footnote-ref-21)