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-2)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-3) | 4,76 | 95 |  |  |  |  |
| Ист[[3]](#footnote-4) | 3,7 | 74 | Высокий уровень |  | 16 |  |
| Ипр[[4]](#footnote-5) | 5,0 | 100 | Очень низкий уровень проблем |  | 16 |  |
| Иуо[[5]](#footnote-6) | 4,74 | 94,8 | Отличный |  | 16 |  |
| Иобр[[6]](#footnote-7) | 4,75 | 95 | Очень высокое соответствие |  | 16 |  |
| Ифз[[7]](#footnote-8) | 5 | 100 | Очень низкий уровень финансовых затрат |  | 16 |  |
| Ивз[[8]](#footnote-9) | 5 | 100 | Очень низкий уровень временных затрат |  | 16 |  |
| Инп[[9]](#footnote-10) | 5 | 100 | Очень низкий уровень неформальных платежей |  | 16 |  |
| Ип[[10]](#footnote-11) | 5 | 100 | Очень низкий уровень привлечения посредников |  | 16 |  |
| 2 | **Выдача выписки из Реестра муниципального имущества Черемховского районного муниципального образования** | | | | | | |
|  | 4,17 | 83,4 |  |  |  |  |
|  | 3,7 | 74 | Высокий уровень |  | 70 |  |
|  | 5 | 100 | Очень низкий уровень проблем |  | 70 |  |
|  | 3,7 | 74 | Хороший |  | 70 |  |
|  | 4 | 80 | Высокое соответствие |  | 70 |  |
|  | 5 | 100 | Очень низкий уровень финансовых затрат |  | 70 |  |
|  | 5 | 100 | Очень низкий уровень временных затрат |  | 70 |  |
|  | 5 | 100 | Очень низкий уровень неформальных платежей |  | 70 |  |
|  | 5 | 100 | Очень низкий уровень привлечения посредников |  | 70 |  |
| 3 | **Предоставление в аренду муниципального имущества Черемховского районного муниципального образования** | | | | | | |
|  | 4,49 | 89,8 |  |  |  |  |
|  | 3,2 | 64 | Средний уровень |  | 10 |  |
|  | 5 | 100 | Очень низкий уровень проблем |  | 10 |  |
|  | 4 | 80 | Очень хороший |  | 10 |  |
|  | 4,7 | 94 | Очень высокое соответствие |  | 10 |  |
|  | 5 | 100 | Очень низкий уровень финансовых затрат |  | 10 |  |
|  | 5 | 100 | Очень низкий уровень временных затрат |  | 10 |  |
|  | 5 | 100 | Очень низкий уровень неформальных платежей |  | 10 |  |
|  | 5 | 100 | Очень низкий уровень привлечения посредников |  | 10 |  |
|  | **Передача в хозяйственное ведение или оперативное управление муниципального имущества**  **Черемховского районного муниципального образования** | | | | | | |
| 4 |  | 4,5 | 90 |  |  |  |  |
|  | 4 | 80 | Высокий уровень |  | 15 |  |
|  | 5 | 100 | Очень низкий уровень проблем |  | 15 |  |
|  | 3,7 | 74 | Хороший |  | 15 |  |
|  | 4,5 | 90 | Очень высокое соответствие |  | 15 |  |
|  | 5 | 100 | Очень низкий уровень финансовых затрат |  | 15 |  |
|  | 5 | 100 | Очень низкий уровень временных затрат |  | 15 |  |
|  | 5 | 100 | Очень низкий уровень неформальных платежей |  | 15 |  |
|  | 5 | 100 | Очень низкий уровень привлечения посредников |  | 15 |  |
|  | **Передача жилых помещений муниципального жилищного фонда в собственность граждан в порядке приватизации на территории Черемховского районного муниципального образования** | | | | | | |
| 5 |  | 4,6 | 92 |  |  |  |  |
|  | 4,2 | 84 | Высокий уровень |  |  |  |
|  | 5 | 100 | Очень низкий уровень проблем |  | 15 |  |
|  | 4 | 80 | Очень хороший |  | 15 |  |
|  | 4,7 | 94 | Очень высокое соответствие |  | 15 |  |
|  | 5 | 100 | Очень низкий уровень финансовых затрат |  | 15 |  |
|  | 5 | 100 | Очень низкий уровень временных затрат |  | 15 |  |
|  | 5 | 100 | Очень низкий уровень неформальных платежей |  | 15 |  |
|  | 5 | 100 | Очень низкий уровень привлечения посредников |  | 15 |  |
|  | **Предоставление земельных участков, находящихся в собственности**  **Черемховского районного муниципального образования, без проведения торгов** | | | | | | |
| 6 |  | 4,3 | 86 |  |  | 13 |  |
|  | 3,34 | 66,8 | Высокий уровень |  | 13 |  |
|  | 5 | 100 | Очень низкий уровень проблем |  | 13 |  |
|  | 3,5 | 70 | Хороший |  | 13 |  |
|  | 4,6 | 92 | Очень высокое соответствие |  | 13 |  |
|  | 5 | 100 | Очень низкий уровень финансовых затрат |  | 13 |  |
|  | 5 | 100 | Очень низкий уровень временных затрат |  | 13 |  |
|  | 5 | 100 | Очень низкий уровень неформальных платежей |  | 13 |  |
|  | 5 | 100 | Очень низкий уровень привлечения посредников |  | 13 |  |
|  | **Передача в безвозмездное пользование муниципального имущества**  **Черемховского районного муниципального образования** | | | | | | |
| 7 |  | 4,5 | 90 |  |  |  |  |
|  | 3,5 | 70 | Высокий уровень |  | 15 |  |
|  | 5 | 100 | Очень низкий уровень проблем |  | 15 |  |
|  | 4 | 80 | Очень хороший |  | 15 |  |
|  | 4,5 | 90 | Очень высокое соответствие |  | 15 |  |
|  | 5 | 100 | Очень низкий уровень финансовых затрат |  | 15 |  |
|  | 5 | 100 | Очень низкий уровень временных затрат |  | 15 |  |
|  | 5 | 100 | Очень низкий уровень неформальных платежей |  | 15 |  |
|  | 5 | 100 | Очень низкий уровень привлечения посредников |  | 15 |  |
| **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** | | | | | | |
| 8 |  | 4,5 | 90 |  |  |  |  |
|  | 4 | 80 | Высокий уровень |  | 5 |  |
|  | 5 | 100 | Очень низкий уровень проблем |  | 5 |  |
|  | 3,8 | 76 | Хороший |  | 5 |  |
|  | 5 | 100 | Очень высокое соответствие |  | 5 |  |
|  | 5 | 100 | Очень низкий уровень финансовых затрат |  | 5 |  |
|  | 5 | 100 | Очень низкий уровень временных затрат |  | 5 |  |
|  | 5 | 100 | Очень низкий уровень неформальных платежей |  | 5 |  |
|  | 5 | 100 | Очень низкий уровень привлечения посредников |  | 5 |  |
|  | **Выдача разрешений на строительство** | | | | | | |
| 9 |  | 4,7 | 94 |  |  |  |  |
|  | 4,45 | 89 | Очень высокий уровень |  | 12 |  |
|  | 5 | 100 | Очень низкий уровень проблем |  | 12 |  |
|  | 4 | 80 | Очень хороший |  | 12 |  |
|  | 5 | 100 | Очень высокое соответствие |  | 12 |  |
|  | 5 | 100 | Очень низкий уровень финансовых затрат |  | 12 |  |
|  | 5 | 100 | Очень низкий уровень временных затрат |  | 12 |  |
|  | 5 | 100 | Очень низкий уровень неформальных платежей |  | 12 |  |
|  | 5 | 100 | Очень низкий уровень привлечения посредников |  | 12 |  |
|  | **Выдача градостроительного плана земельного участка** | | | | | | |
| 10 |  | 4,65 | 93 |  |  | 18 |  |
|  | 4,2 | 84 | Высокий уровень |  | 18 |  |
|  | 5 | 100 | Очень низкий уровень проблем |  | 18 |  |
|  | 4,1 | 82 | Очень хороший |  | 18 |  |
|  | 5 | 100 | Очень высокое соответствие |  | 18 |  |
|  | 5 | 100 | Очень низкий уровень финансовых затрат |  | 18 |  |
|  | 5 | 100 | Очень низкий уровень временных затрат |  | 18 |  |
|  | 5 | 100 | Очень низкий уровень неформальных платежей |  | 18 |  |
|  | 5 | 100 | Очень низкий уровень привлечения посредников |  | 18 |  |
| **Отдел образования** | | | | | | | |
|  | **Прием заявлений, постановка на учет и зачисление детей в образовательные организации, реализующие образовательную программу дошкольного образования (детские сады)** | | | | | | |
| 11 |  | 4,78 | 95,6 |  |  |  |  |
|  | 4,14 | 83 | Высокий уровень |  | 60 |  |
|  | 5 | 100 | Очень низкий уровень проблем |  | 60 |  |
|  | 4,6 | 92 | Отличный |  | 60 |  |
|  | 5 | 100 | Очень высокое соответствие |  | 60 |  |
|  | 5 | 100 | Очень низкий уровень финансовых затрат |  | 60 |  |
|  | 5 | 100 | Очень низкий уровень временных затрат |  | 60 |  |
|  | 5 | 100 | Очень низкий уровень неформальных платежей |  | 60 |  |
|  | 5 | 100 | Очень низкий уровень привлечения посредников |  | 60 |  |
| **Архивный отдел** | | | | | | | |
|  | **Исполнение социально-правовых запросов граждан и организаций с использованием документов Архивного фонда** | | | | | | |
| 12 |  | 4,4 | 88 |  |  |  |  |
|  | 4,1 | 82 | Высокий уровень |  | 112 |  |
|  | 5 | 100 | Очень низкий уровень проблем |  | 112 |  |
|  | 3,99 | 79,8 | Очень хороший |  | 112 |  |
|  | 4,7 | 94 | Очень высокое соответствие |  | 112 |  |
|  | 5 | 100 | Очень низкий уровень финансовых затрат |  | 112 |  |
|  | 3,45 | 69 | Средний уровень временных затрат |  | 112 |  |
|  | 5 | 100 | Очень низкий уровень неформальных платежей |  | 112 |  |
|  | 5 | 100 | Очень низкий уровень привлечения посредников |  | 112 |  |

\* 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-12) | Кст[[12]](#footnote-13) | Кпр[[13]](#footnote-14) | Куо[[14]](#footnote-15) | Кобр[[15]](#footnote-16) | Кфз[[16]](#footnote-17) | Квз[[17]](#footnote-18) | Кнп[[18]](#footnote-19) | Кп[[19]](#footnote-20) |
| Администрация Черемховского районного муниципального образования | Муниципальные услуги | | | | | | | | |
| Коэффициент[[20]](#footnote-21) | [[21]](#footnote-22)  **4,53** | **3,88** | **5,0** | **4,0** | **4,7** | **5,0** | **4,87** | **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.

**Пояснительная записка**

Мониторинг качества и доступности предоставления муниципальных услуг был проведен в отношении наиболее востребованных в 2016 году 12 муниципальных услуг, предоставляемых структурными подразделениями администрации Черемховского района.

Информация для проведения анализа была собрана методом анкетирования заявителей по месту обращения за предоставлением муниципальной услуги. Анализ первичной информации предполагал выявление основных параметров качества предоставления муниципальных услуг, выраженных в количественных характеристиках соответствующих индексов. В результате интерпретации полученных ответов, мы получили следующие значения определяющих индексов:

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Наименование**  **муниципальной услуги** |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 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 | 4,76 | 3,7 | 5,0 | 4,74 | 4,75 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| Выдача выписки из Реестра муниципального имущества Черемховского районного муниципального образования | 4,17 | 3,7 | 5,0 | 3,7 | 4,0 | 5,0 | 5,0 | 5,0 | 5,0 |
| Предоставление в аренду муниципального имущества Черемховского районного муниципального образования | 4,49 | 3,2 | 5,0 | 4,0 | 4,7 | 5,0 | 5,0 | 5,0 | 5,0 |
| Передача в хозяйственное ведение или оперативное управление муниципального имущества Черемховского районного муниципального образования | 4,5 | 4,0 | 5,0 | 3,7 | 4,5 | 5,0 | 5,0 | 5,0 | 5,0 |
| Передача жилых помещений муниципального жилищного фонда в собственность граждан в порядке приватизации на территории Черемховского районного муниципального образования | 4,6 | 4,2 | 5,0 | 4,0 | 4,7 | 5,0 | 5,0 | 5,0 | 5,0 |
| Предоставление земельных участков, находящихся в собственности Черемховского районного муниципального образования, без проведения торгов | 4,3 | 3,34 | 5,0 | 3,5 | 4,6 | 5,0 | 5,0 | 5,0 | 5,0 |
| Передача в безвозмездное пользование муниципального имущества Черемховского районного муниципального образования | 4,5 | 3,5 | 5,0 | 4,0 | 4,5 | 5,0 | 5,0 | 5,0 | 5,0 |
| Признание помещения жилым помещением, жилого помещения пригодным (непригодным) для проживания и многоквартирного дома аварийным и подлежащим сносу или реконструкции | 4,5 | 4,0 | 5,0 | 3,8 | 5,0 | 5,0 | 5,0 | 5,0 | 5,0 |
| Выдача разрешений на строительство | 4,7 | 4,45 | 5,0 | 4,0 | 5,0 | 5,0 | 5,0 | 5,0 | 5,0 |
| Выдача градостроительного плана земельного участка | 4,65 | 4,2 | 5,0 | 4,1 | 5,0 | 5,0 | 5,0 | 5,0 | 5,0 |
| Прием заявлений, постановка на учет и зачисление детей в образовательные организации, реализующие образовательную программу дошкольного образования (детские сады) | 4,78 | 4,14 | 5,0 | 4,6 | 5,0 | 5,0 | 5,0 | 5,0 | 5,0 |
| Исполнение социально-правовых запросов граждан и организаций с использованием документов Архивного фонда | 4,4 | 4,1 | 5,0 | 3,99 | 4,7 | 5,0 | 3,45 | 5,0 | 5,0 |
| **Значение коэффициента по каждому индексу** | **4,53** | **3,88** | **5,0** | **4,0** | **4,7** | **5,0** | **4,87** | **5,0** | **5,0** |

1. Среднее значение индекса соблюдения стандартов равно 3,88, что соответствует значению «Высокий уровень». Основными причинами отсутствия значения «Очень высокий уровень» и показателя 5,0 (исходя из ответов заявителей) являются: недостаточная осведомленность заявителей об альтернативных способах информирования о предоставлении муниципальной услуги; условия ожидания приема не все заявители оценивают как «очень удобные».
2. Среднее значение индекса удовлетворенности заявителей муниципальной услугой равно 4,0, что соответствует значению «Очень хороший». Основными причинами отсутствия значения «Отличный» и показателя 5,0 (исходя из ответов заявителей) являются: условия ожидания приема не все заявители оценивают как «очень удобные»; уровню комфортности оснащения помещения, в котором предоставляется муниципальная услуга, ни все респонденты поставили оценку «полностью удовлетворяет».
3. Среднее значение индекса соответствия количества и состава обращений заявителей их нормативно установленным значениям равно 4,7, что входит в диапазон значения «Очень высокое соответствие». Основной причиной отсутствия показателя 5,0 (исходя из ответов заявителей) является: необходимость некоторых заявителей обращаться по интересующему вопросу дважды.
4. Среднее значение индекса уровня временных затрат равно 4,87, что входит в диапазон значения «Очень низкий уровень временных затрат». Основной причиной отсутствия показателя 5,0 (исходя из ответов заявителей) является: несколько ответов по одной услуге свидетельствуют о необходимости некоторых заявителей обращаться по интересующему вопросу дважды.

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

    n – количество муниципальных услуг

    Начальник отдела экономического

    прогнозирования и планирования М.В. Колмыченко [↑](#footnote-ref-22)