**ИТОГОВЫЙ ДОКЛАД**

**о результатах мониторинга качества предоставления**

**муниципальных услуг, оказываемых органами и структурными**

**подразделениями Администрации города Пскова в 2013 году**

г. Псков

2013г.

**С О Д Е Р Ж А Н И Е**

|  |  |
| --- | --- |
| 1. Общие положения
 | 3 |
| 1. Результаты проверок, проведенных Контрольным управлением Администрации города Пскова в 2013 году с целью устранения наиболее актуальных проблем предоставления муниципальных услуг, отраженных в итоговом докладе о результатах мониторинга качества предоставления муниципальных услуг в 2012 году
 | 4 |
| 1. Анализ и оценка показателей, характеризующих качество предоставления муниципальных услуг гражданам и юридическим лицам в 2013 году
 | 5 |
| 1. соответствие процедуры фактического предоставления муниципальной услуги стандарту предоставления муниципальной услуги | 8 |
| 2. соответствие временных затрат заявителя на получение муниципальной услуги нормативно установленным значениям | 22 |
| 3. соответствие финансовых затрат заявителя на получение муниципальной услуги нормативно установленным значениям | 26 |
| 4. наличие возможности получения услуги в электронном виде | 29 |
| 5. наличие административного регламента предоставления муниципальной услуги  | 30 |
| 6. наличие информации об оказании муниципальной услуги в средствах массовой информации, общедоступных местах, на информационных стендах  | 30 |
| 7. удовлетворенность граждан качеством и доступностью предоставления муниципальной услуги | 33 |
| 8. отсутствие обоснованных жалоб на качество предоставления муниципальной услуги | 41 |
| 9. выявление проблем, возникающих у заявителей при получении муниципальной услуги | 41 |
| 1. Описание наиболее характерных и актуальных проблем предоставления муниципальных услуг, выявленных в результате мониторинга. Предложения по оптимизации процесса предоставления муниципальных услуг
 | 44 |
| 1. Оценка качества предоставления муниципальных услуг
 | 44 |
| 1. Проблемы качества предоставления муниципальных услуг, выявленные в ходе мониторинга
 | 45 |
| 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 2013 года подготовлен во исполнение Федерального закона от 27.07.2010 года № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», Постановления Администрации Псковской области от 16.12.2011 №511 «О мониторинге качества предоставления государственных услуг органами исполнительной власти Псковской области», Постановления Администрации города Пскова от 01.06.2012 №1389 «Об утверждении порядка проведения мониторинга качества предоставления муниципальных услуг органами и структурными подразделениями Администрации города Пскова», Распоряжения Администрации города Пскова от 28.12.2012 №904-р «Об утверждении перечня муниципальных услуг, подлежащих мониторингу качества предоставления в 2013 году» в целях оптимизации процесса предоставления муниципальных услуг.

Мониторинг качества предоставления муниципальных услуг (далее - мониторинг) органами и структурными подразделениями Администрации города Пскова проведен в соответствии с Методическими рекомендациями по организации проведения мониторинга качества предоставления государственных (муниципальных) услуг, разработанных Минэкономразвития России во исполнение Протокола заседания Правительственной комиссии по проведению административной реформы от 12.04.2011 №117.

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 предоставления муниципальных услуг гражданам и организациям, для определения объектов проверки качества предоставления муниципальных услуг гражданам и организациям,

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

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. **Результаты проверок, проведенных Контрольным управлением Администрации города Пскова в 2013 году с целью устранения наиболее актуальных проблем предоставления муниципальных услуг, отраженных в итоговом докладе о результатах мониторинга качества предоставления муниципальных услуг в 2012 году**

В соответствии с Планом проверок качества предоставления муниципальных услуг на 2013 год, согласованным Главой Администрации города Пскова, сотрудниками Контрольного управления Администрации города Пскова было проведено 12 проверок качества предоставления муниципальных услуг Управлением по учету и распределению жилой площади Администрации города Пскова, Комитетом социально-экономического развития и потребительского рынка Администрации города Пскова, Управлением городского хозяйства Администрации города Пскова и Управлением образования Администрации города Пскова.

В Управлении по учету и распределению жилой площади Администрации города Пскова проверены следующие муниципальные услуги:

«Предоставление информации о муниципальных жилых помещениях, предназначенных для продажи»;

«Продажа объектов муниципального жилищного фонда»;

«Приватизация жилых помещений»;

«Постановка малоимущих граждан на учет в качестве нуждающихся в жилых помещениях»;

«Предоставление субсидий на компенсацию процентных ставок по ипотечным жилищным кредитам и кредитам на приобретение недвижимости гражданам, признанным нуждающимися в улучшении жилищных условий»;

«Предоставление субсидий молодым семьям, признанным нуждающимися в улучшении жилищных условий»;

«Предоставление информации об очередности предоставления жилых помещений на условиях социального найма»;

«Оформление разрешения на вселение, временную регистрацию членов семьи нанимателя и иных граждан в муниципальные жилые помещения».

При формировании итогового доклада о результатах мониторинга за 2012 год Комитетом социально-экономического развития и потребительского рынка Администрации города Пскова были выявлены наиболее актуальные проблемы предоставления муниципальных услуг. При проведении проверок качества предоставления муниципальных услуг Управлением по учету и распределению жилой площади Администрации города Пскова (далее – Управление) сотрудниками Контрольного управления установлено, что указанные проблемы по данным муниципальным услугам устранены. Так, для решения проблемы, связанной с организацией очереди в помещении, где предоставляется муниципальная услуга, в Управлении изменен график предоставления услуг (вместо 3 дней в неделю прием граждан ведется 4 дня), также на момент проведения проверок за предоставлением вышеуказанных муниципальных услуг обращалось небольшое количество граждан, в связи, с чем очереди отсутствовали. Вся необходимая информация о порядке предоставления муниципальных услуг размещена на стендах в помещении, где данные услуги предоставляются.

В Комитете социально-экономического развития и потребительского рынка Администрации города Пскова было проверено качество предоставления муниципальной услуги «Выдача разрешения на право организации розничного рынка». В результате проверки установлено, что проблема отсутствия межведомственного электронного взаимодействия, несогласованность действий между государственными и муниципальными органами в оказании муниципальной услуги, устранена. В 2013 году при запрашивании у государственных органов информации по принадлежности земельных участков проблем у Комитета не возникало.

В Управлении городского хозяйства Администрации города Пскова проверено качество предоставления муниципальных услуг:

«Прием заявлений и выдача документов о согласовании переустройства и перепланировки жилого помещения»;

«Предоставление информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг».

В результате проведенных проверок выявлено, что для решения проблемы повторных обращений граждан по одному и тому же вопросу, Управление городского хозяйства Администрации города Пскова принимают соответствующие меры, такие как решение вопросов с первого раза, предоставление информации, как в устной, так и в письменной формах, ведение работы по созданию информационных стендов для граждан, обращающихся за предоставлением муниципальных услуг.

В Управлении образования Администрации города Пскова проверено качество предоставления муниципальной услуги «Прием заявлений, постановка на учет и зачисление детей в общеобразовательные учреждения, реализующие основную образовательную программу дошкольного образования (детские сады)». В результате проверки установлено, что комфортность помещения зависит от выделенной площади Управлению образования Администрации города Пскова. Помещение, где предоставляется муниципальная услуга, соответствует необходимым требованиям. Необоснованные действия в процессе предоставления муниципальной услуги отсутствуют. Повторные обращения граждан и нарушение сроков предоставления муниципальной услуги происходят из-за отсутствия мест в детских садах. В настоящее время в Управлении образования Администрации города Пскова изменен график приема граждан (вместо 1 дня в неделю, прием осуществляется 4 дня в неделю).

Таким образом, на основании вышеизложенного, можно отметить, что органами и структурными подразделениями, у которых выявлены проблемы предоставления муниципальных услуг, принимаются соответствующие меры для их устранения.

1. **Анализ и оценка показателей, характеризующих качество предоставления муниципальных услуг гражданам и юридическим лицам в 2013 году**

Сбор первичной информации для проведения мониторинга осуществлялся в органах и структурных подразделениях Администрации города Пскова (далее - исполнитель муниципальных услуг) посредством опроса (анкетирования) граждан и юридических лиц, обращающихся за получением муниципальной услуги. Проводился мониторинг реальной практики внедрения административных регламентов, нацеленный на оценку соблюдения предусмотренных административными регламентами стандартов качества муниципальных услуг (административный регламент регулирует предоставление одной конкретной муниципальной услуги).

Форма анкеты для проведения опроса заявителей о качестве предоставления муниципальной услуги утверждена Постановлением Администрации города Пскова от 01.06.2012 №1389 «Об утверждении порядка проведения мониторинга качества предоставления муниципальных услуг органами и структурными подразделениями Администрации города Пскова». Каждая анкета содержит 20 вопросов, на которые предлагалось ответить гражданам и юридическим лицам города Пскова.

В 2013 году в рамках мониторинга качества предоставления муниципальных услуг проанализировано:

1) 10 муниципальных услуг, предоставляемых Управлением по учету и распределению жилой площади Администрации города Пскова,

2) 2 муниципальные услуги, предоставляемые Управлением образования Администрации города Пскова,

3) 5 муниципальных услуг, предоставляемых Комитетом по управлению муниципальным имуществом города Пскова,

4) 3 муниципальные услуги, предоставляемые Управлением по градостроительной деятельности Администрации города Пскова,

5) 6 муниципальных услуг, предоставляемых Управлением городского хозяйства Администрации города Пскова,

6) 2 муниципальные услуги, предоставляемые Комитетом социально-экономического развития и потребительского рынка Администрации города Пскова.

7) 1 муниципальная услуга, предоставляемая Отделом Администрации города Пскова «Комиссия по делам несовершеннолетних и защите их прав»

Всего по вопросу качественного предоставления муниципальных услуг проведен опрос 1135 граждан населения города Пскова (см. рис. 1), в т.ч. по исполнителям муниципальных услуг опрошено:

1) в Управлении по учету и распределению жилой площади (далее – УУРЖП) – 431 респондент,

2) в Управлении городского хозяйства (далее – УГХ) – 210 респондентов,

3) в Управлении образования (далее - УО) – 149 респондентов,

4) в Управлении по градостроительной деятельности (далее - УГД) – 60 респондентов,

5) в Комитете по управлению муниципальным имуществом города Пскова (далее – КУМИ) – 99 респондентов,

6) в Комитете социально-экономического развития и потребительского рынка (далее – КСЭРиПР) – 186 респондентов,

7) в отделе Администрации города Пскова «Комиссия по делам несовершеннолетних и защите их прав» (далее – КПДН) – 0 респондентов.

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



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

При обработке анкет, представленных исполнителями муниципальных услуг – 150 анкет были признаны недействительными, т.к. их форма не соответствовала утвержденной Постановлением Администрации города Пскова от 01.06.2012 №1389 «Об утверждении порядка проведения мониторинга качества предоставления муниципальных услуг органами и структурными подразделениями Администрации города Пскова», в т.ч.

1) по Управлению по учету и распределению жилой площади – 130 анкет,

2) по Комитету по управлению муниципальным имуществом города Пскова – 20 анкет.

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

Анализ качества предоставления проводился по 24 муниципальным услугам из 29, предусмотренных Распоряжением Администрации города Пскова от 28.12.2012 №904-р «Об утверждении перечня муниципальных услуг, подлежащих мониторингу качества предоставления в 2013 году»:

* Услуга «Передача в муниципальную собственность ранее приватизированных муниципальных жилых помещений» в 2013 году не оказывалась (отсутствие заявителей);
* Услуга «Предоставление информации об объектах недвижимого имущества, находящихся в муниципальной собственности и предназначенных для сдачи в аренду» предоставлялась только путем публичного информирования с целью предоставления информации неограниченному кругу лиц;
* По услуге «Предоставление в собственность, постоянное (бессрочное) пользование, аренду земельных участков, находящихся в муниципальной собственности» анкетирование не проводилось;
* Услуга «Выдача разрешения на право организации розничного рынка» не оказывалась (отсутствие заявителей);
* По услуге «Предоставление информации, консультативной помощи по вопросам профилактики безнадзорности и правонарушений несовершеннолетних, защите их прав и законных интересов» анкетирование не проводилось.
1. **Соответствие процедуры фактического предоставления муниципальной услуги стандарту предоставления муниципальной услуги**

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

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

Кст = (SUM Sст) / (NхВ) (1),

где:

Кст - уровень соблюдения стандартов предоставления муниципальной услуги,

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

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

N - количество анкет респондентов по каждой муниципальной услуге;

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Таблица 1

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

Органами и структурными подразделениями Администрации города Пскова из 29 муниципальных услуг, подлежащих мониторингу в 2013 году анкеты представлены по 24 муниципальным услугам.

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

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

Таблица 2

**Уровень соблюдения стандарта предоставления муниципальных услуг**

| Наименование муниципальной услуги  | Количество анкет респондентов  | Общий оценочный балл основных показателей анкет по муниципальной услуге  | Оценочный балл муниципальной услуги  | Уровень соблюдения стандарта предоставления муниципальной услуги | Ранжирование муниципальных услуг |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Организация и проведение торгов по продаже земельных участков из земель, находящихся в муниципальной собственности, либо торгов на право заключения договоров аренды | 5 | 171 | 4,9 | очень высокий  | 2 |
| Выдача выписок из реестра муниципального имущества | 63 | 2147 | 4,9 | очень высокий  | 2 |
| Выдача разрешений на установку рекламной конструкции | 11 | 345 | 4,5 | средний уровень  | 6 |
|  Согласование мест расположения нестационарных торговых объектов на территории города Пскова | 186 | 6267 | 4,8 | высокий уровень  | 3 |
| Предоставление сведений из информационной системы обеспечения градостроительной деятельности | 10 | 348 | 5 | очень высокий  | 1 |
| Подготовка градостроительного плана земельного участка | 29 | 951 | 4,7 | высокий уровень  | 4 |
| Выдача разрешения на строительство, реконструкцию объекта капитального строительства | 21 | 735 | 5 | очень высокий  | 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» | 65 | 2069 | 4,5 | средний уровень  | 6 |
| Прием заявлений, постановка на учет и зачисление детей в образовательные учреждения, реализующие основную образовательную программу дошкольного образования (детские сады) | 84 | 2786 | 4,7 | высокий уровень  | 4 |
| Оформление разрешения на вселение, временную регистрацию членов семьи нанимателя и иных граждан в муниципальные жилые помещения | 52 | 1817 | 5 | очень высокий  | 1 |
| Постановка малоимущих граждан на учет в качестве нуждающихся в жилых помещениях | 48 | 1646 | 4,8 | высокий уровень  | 3 |
| Предоставление информации об очередности предоставления жилых помещений на условиях социального найма | 74 | 2585 | 4,9 | очень высокий  | 2 |
| Приватизация жилых помещений | 20 | 610 | 4,4 | средний уровень  | 7 |
| Предоставление субсидий на компенсацию процентных ставок по ипотечным жилищным кредитам на приобретение недвижимости гражданам, признанным нуждающимися в улучшении жилищных условий | 44 | 1428 | 4,6 | высокий уровень  | 5 |
| Предоставление субсидий молодым семьям, признанным нуждающимися в улучшении жилищных условий | 43 | 1428 | 4,7 | высокий уровень  | 4 |
| Предоставление информации о муниципальных жилых помещениях, предназначенных для продажи | 10 | 350 | 5 | очень высокий  | 1 |
| Продажа объектов муниципального жилищного фонда | 5 | 175 | 5 | очень высокий  | 1 |
| Приобретение в муниципальную собственность жилья у граждан в возрасте 65 лет и старше на условиях пожизненной ренты | 5 | 175 | 5 | очень высокий  | 1 |
| Прием заявлений и выдача документов о согласовании переустройства, перепланировки жилого помещения на территории МО "Город Псков" | 15 | 495 | 4,7 | высокий уровень  | 4 |
| Выдача разрешений на перевозку крупногабаритного и (или) тяжеловесного груза по городской сети автодорог | 17 | 595 | 5 | очень высокий  | 1 |
| Выдача согласований на перевозку крупногабаритного и (или) тяжеловесного груза по городской сети автодорог | 10 | 345 | 4,9 | очень высокий  | 2 |
| Оформление и выдача разрешительной документации на производство земляных работ на территории города Пскова | 21 | 730 | 5 | очень высокий  | 1 |
| Прием документов, а так же выдача решений о переводе или отказе о переводе жилого помещения в нежилое или нежилого помещения в жилое на территории МО «Город Псков» | 4 | 115 | 4,1 | средний уровень  | 8 |
| Предоставление информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг | 143 | 4503 | 4,5 | средний уровень  | 6 |

Из 24 муниципальных услуг:

1. по 12 муниципальным услугам обеспечен очень высокий уровень соблюдения стандарта предоставления муниципальной услуги,
2. по 7 услугам – высокий уровень,
3. по 5 услугам обеспечен средний уровень соблюдения стандарта предоставления муниципальной услуги.

***Таким образом, по всем муниципальным услугам, по которым проводился опрос заявителей, сложился удовлетворительный уровень соблюдения стандарта предоставления муниципальных услуг (от 4,1 до 5,0 баллов).***

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

Kn = (SUM Sn) / Nх5) x 100% (2),

где:

Kn - индекс соблюдения стандартов предоставления по каждой муниципальной услуге,

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

N - количество анкет респондентов;

5 – максимально возможное количество баллов по каждому вопросу анкеты.

Таблица 3

**Индекс соблюдения стандартов предоставления муниципальной услуги**

| Исполнитель муниципальной услуги | Наименование муниципальной услуги  | Общий оценочный балл анкет по муниципальной услуге  | Количество анкет респондентов  | Максимальный общий оценочный балл анкет по муниципальной услуге  | Индекс соблюдения стандартов предоставления муниципальных услуг, % |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| КУМИ | Организация и проведение торгов по продаже земельных участков из земель, находящихся в муниципальной собственности, либо торгов на право заключения договоров аренды | 264 | 5 | 275 | 96 |
| КУМИ | Выдача выписок из реестра муниципального имущества | 3379 | 63 | 3465 | 98 |
| КУМИ | Выдача разрешений на установку рекламной конструкции | 553 | 11 | 605 | 91 |
| КСЭР |  Согласование мест расположения нестационарных торговых объектов на территории города Пскова | 9033 | 186 | 10230 | 88 |
| УГД | Предоставление сведений из информационной системы обеспечения градостроительной деятельности | 548 | 10 | 550 | 100 |
| УГД | Подготовка градостроительного плана земельного участка | 1504 | 29 | 1595 | 94 |
| УГД | Выдача разрешения на строительство, реконструкцию объекта капитального строительства | 1155 | 21 | 1155 | 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 образовательных учреждениях, расположенных на территории муниципального образования «Город Псков» | 3266 | 65 | 3575 | 91 |
| УО | Прием заявлений, постановка на учет и зачисление детей в образовательные учреждения, реализующие основную образовательную программу дошкольного образования (детские сады) | 4407 | 84 | 4620 | 95 |
| УУРЖП | Оформление разрешения на вселение, временную регистрацию членов семьи нанимателя и иных граждан в муниципальные жилые помещения | 2847 | 52 | 2860 | 100 |
| УУРЖП | Постановка малоимущих граждан на учет в качестве нуждающихся в жилых помещениях | 2601 | 48 | 2640 | 99 |
| УУРЖП | Предоставление информации об очередности предоставления жилых помещений на условиях социального найма | 4053 | 74 | 4070 | 100 |
| УУРЖП | Приватизация жилых помещений | 980 | 20 | 1100 | 89 |
| УУРЖП | Предоставление субсидий на компенсацию процентных ставок по ипотечным жилищным кредитам на приобретение недвижимости гражданам, признанным нуждающимися в улучшении жилищных условий | 2289 | 44 | 2420 | 95 |
| УУРЖП | Предоставление субсидий молодым семьям, признанным нуждающимися в улучшении жилищных условий | 2262 | 43 | 2365 | 96 |
| УУРЖП | Предоставление информации о муниципальных жилых помещениях, предназначенных для продажи | 530 | 10 | 550 | 96 |
| УУРЖП | Продажа объектов муниципального жилищного фонда | 275 | 5 | 275 | 100 |
| УУРЖП | Приобретение в муниципальную собственность жилья у граждан в возрасте 65 лет и старше на условиях пожизненной ренты | 275 | 5 | 275 | 100 |
| УГХ | Прием заявлений и выдача документов о согласовании переустройства, перепланировки жилого помещения на территории МО «Город Псков» | 776 | 15 | 825 | 94 |
| УГХ | Выдача разрешений на перевозку крупногабаритного и (или) тяжеловесного груза по городской сети автодорог | 934 | 17 | 935 | 100 |
| УГХ | Выдача согласований на перевозку крупногабаритного и (или) тяжеловесного груза по городской сети автодорог | 545 | 10 | 550 | 99 |
| УГХ | Оформление и выдача разрешительной документации на производство земляных работ на территории города Пскова | 1150 | 21 | 1155 | 100 |
| УГХ | Прием документов, а так же выдача решений о переводе или отказе о переводе жилого помещения в нежилое или нежилого помещения в жилое на территории МО «Город Псков» | 184 | 4 | 220 | 84 |
| УГХ | Предоставление информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг | 7242 | 143 | 7865 | 92 |

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 показателям (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) |
| КУМИ | Организация и проведение торгов по продаже земельных участков из земель, находящихся в муниципальной собственности, либо торгов на право заключения договоров аренды | 96 | 100 | 88 | 100 | 100 | 80 | 100 | 100 |
| КУМИ | Выдача выписок из реестра муниципального имущества | 97 | 98 | 95 | 95 | 97 | 98 | 98 | 100 |
| КУМИ | Выдача разрешений на установку рекламной конструкции | 80 | 98 | 80 | 100 | 64 | 100 | 100 | 100 |
| КСЭР |  Согласование мест расположения нестационарных торговых объектов на территории города Пскова | 98,8 | 99,1 | 97 | 98,4 | 97,3 | 92,5 | 97,4 | 100 |
| УГД | Предоставление сведений из информационной системы обеспечения градостроительной деятельности | 100 | 100 | 96 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 |
| УГД | Подготовка градостроительного плана земельного участка | 100 | 98 | 97,2 | 100 | 86,2 | 96,6 | 100 | 100 |
| УГД | Выдача разрешения на строительство, реконструкцию объекта капитального строительства | 100 | 100 | 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 образовательных учреждениях, расположенных на территории муниципального образования «Город Псков» | 93 | 94 | 88 | 91 | 98 | 88 | 98 | 100 |
| УО | Прием заявлений, постановка на учет и зачисление детей в образовательные учреждения, реализующие основную образовательную программу дошкольного образования (детские сады) | 96 | 95 | 94 | 94 | 90 | 98 | 93 | 100 |
| УУРЖП | Оформление разрешения на вселение, временную регистрацию членов семьи нанимателя и иных граждан в муниципальные жилые помещения | 98,1 | 99,2 | 98,8 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 |
| УУРЖП | Постановка малоимущих граждан на учет в качестве нуждающихся в жилых помещениях | 100 | 100 | 98,8 | 100 | 95,8 | 97,9 | 97,9 | 100 |
| УУРЖП | Предоставление информации об очередности предоставления жилых помещений на условиях социального найма | 97,8 | 98,9 | 98,6 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 |
| УУРЖП | Приватизация жилых помещений | 91 | 93 | 71 | 80 | 100 | 90 | 97 | 100 |
| УУРЖП | Предоставление субсидий на компенсацию процентных ставок по ипотечным жилищным кредитам на приобретение недвижимости гражданам, признанным нуждающимися в улучшении жилищных условий | 98,6 | 98,2 | 97,3 | 84,1 | 93,2 | 95,5 | 98,6 | 100 |
| УУРЖП | Предоставление субсидий молодым семьям, признанным нуждающимися в улучшении жилищных условий | 99.1 | 96,3 | 96,7 | 86 | 88,4 | 93 | 100 | 100 |
| УУРЖП | Предоставление информации о муниципальных жилых помещениях, предназначенных для продажи | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 75 | 100 | 100 |
| УУРЖП | Продажа объектов муниципального жилищного фонда | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 |
| УУРЖП | Приобретение в муниципальную собственность жилья у граждан в возрасте 65 лет и старше на условиях пожизненной ренты | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 |
| УГХ | Прием заявлений и выдача документов о согласовании переустройства, перепланировки жилого помещения на территории МО "Город Псков" | 99 | 99 | 93 | 93 | 93 | 87 | 99 | 100 |
| УГХ | Выдача разрешений на перевозку крупногабаритного и (или) тяжеловесного груза по городской сети автодорог | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 |
| УГХ | Выдача согласований на перевозку крупногабаритного и (или) тяжеловесного груза по городской сети автодорог | 100 | 100 | 100 | 90 | 100 | 100 | 100 | 100 |
| УГХ | Оформление и выдача разрешительной документации на производство земляных работ на территории города Пскова | 100 | 100 | 100 | 100 | 95 | 100 | 100 | 100 |
| УГХ | Прием документов, а так же выдача решений о переводе или отказе о переводе жилого помещения в нежилое или нежилого помещения в жилое на территории МО "Город Псков" | 85 | 95 | 85 | 100 | 50 | 75 | 100 | 100 |
| УГХ | Предоставление информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг | 94 | 95 | 92 | 98 | 97 | 99 | 99 | 97 |

Административные регламенты предоставления муниципальных услуг утверждены по всем услугам, включенным в перечень муниципальных услуг, подлежащих мониторингу качества предоставления в 2013 году.

Нарушений соблюдения административных процедур не выявлено.

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

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

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

где:

Квр - индекс уровня временных затрат,

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

N - количество анкет респондентов,

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

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

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

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

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

№14 – удовлетворяет ли Вас сроки предоставления муниципальной
услуги?

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

Таблица 5

Интерпретация значений индекса уровня временных затрат

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  N п/п | Значение 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**

| N п/п | Наименование муниципальной услуги | Исполнитель муниципальной услуги | Оценка уровня временных затрат, % | Уровень временных  затрат |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  | Организация и проведение торгов по продаже земельных участков из земель, находящихся в муниципальной собственности, либо торгов на право заключения договоров аренды | КУМИ | 10,7 | уровень временных затрат превышает норму, установленную Административным регламентом, не более чем на 30%  |
| 1. 2
 | Выдача выписок из реестра муниципального имущества | КУМИ | 7 | уровень временных затрат превышает норму, установленную Административным регламентом, не более чем на 30%  |
| 1. 3
 | Выдача разрешений на установку рекламной конструкции | КУМИ | 23 | уровень временных затрат превышает норму, установленную Административным регламентом, не более чем на 30%  |
| 1. 4
 |  Согласование мест расположения нестационарных торговых объектов на территории города Пскова | КСЭР | 12,5 | уровень временных затрат превышает норму, установленную Административным регламентом, не более чем на 30%  |
| 1. 5
 | Предоставление сведений из информационной системы обеспечения градостроительной деятельности | УГД | 13,3 | уровень временных затрат превышает норму, установленную Административным регламентом, не более чем на 30%  |
| 1. 6
 | Подготовка градостроительного плана земельного участка | УГД | 10,6 | уровень временных затрат превышает норму, установленную Административным регламентом, не более чем на 30%  |
| 1. 7
 | Выдача разрешения на строительство, реконструкцию объекта капитального строительства | УГД | 12,1 | уровень временных затрат превышает норму, установленную Административным регламентом, не более чем на 30%  |
| 1. 8
 | 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» | УО | 8,7 | уровень временных затрат превышает норму, установленную Административным регламентом, не более чем на 30%  |
| 1. 9
 | Прием заявлений, постановка на учет и зачисление детей в образовательные учреждения, реализующие основную образовательную программу дошкольного образования (детские сады) | УО | 8,5 | уровень временных затрат превышает норму, установленную Административным регламентом, не более чем на 30%  |
|  | Оформление разрешения на вселение, временную регистрацию членов семьи нанимателя и иных граждан в муниципальные жилые помещения | УУРЖП | 0,3 | уровень временных затрат соответствует норме, установленной Административным регламентом |
| 1. 1
 | Постановка малоимущих граждан на учет в качестве нуждающихся в жилых помещениях | УУРЖП | 1,4 | уровень временных затрат соответствует норме, установленной Административным регламентом |
| 1. 1
 | Предоставление информации об очередности предоставления жилых помещений на условиях социального найма | УУРЖП | 0 | уровень временных затрат соответствует норме, установленной Административным регламентом |
| 1. 1
 | Приватизация жилых помещений | УУРЖП | 11 | уровень временных затрат превышает норму, установленную Административным регламентом, не более чем на 30%  |
| 1. 1
 | Предоставление субсидий на компенсацию процентных ставок по ипотечным жилищным кредитам на приобретение недвижимости гражданам, признанным нуждающимися в улучшении жилищных условий | УУРЖП | 20,8 | уровень временных затрат превышает норму, установленную Административным регламентом, не более чем на 30%  |
| 1. 1
 | Предоставление субсидий молодым семьям, признанным нуждающимися в улучшении жилищных условий | УУРЖП | 21,9 | уровень временных затрат превышает норму, установленную Административным регламентом, не более чем на 30%  |
| 1. 1
 | Предоставление информации о муниципальных жилых помещениях, предназначенных для продажи | УУРЖП | 0 | уровень временных затрат соответствует норме, установленной Административным регламентом |
| 1. 1
 | Продажа объектов муниципального жилищного фонда | УУРЖП | 13,3 | уровень временных затрат превышает норму, установленную Административным регламентом, не более чем на 30%  |
| 1. 1
 | Приобретение в муниципальную собственность жилья у граждан в возрасте 65 лет и старше на условиях пожизненной ренты | УУРЖП | 5,3 | уровень временных затрат соответствует норме, установленной Административным регламентом |
| 1. 1
 | Прием заявлений и выдача документов о согласовании переустройства, перепланировки жилого помещения на территории МО "Город Псков" | УГХ | 12 | уровень временных затрат превышает норму, установленную Административным регламентом, не более чем на 30%  |
| 1. 2
 | Выдача разрешений на перевозку крупногабаритного и (или) тяжеловесного груза по городской сети автодорог | УГХ | 16,9 | уровень временных затрат превышает норму, установленную Административным регламентом, не более чем на 30%  |
| 1. 2
 | Выдача согласований на перевозку крупногабаритного и (или) тяжеловесного груза по городской сети автодорог | УГХ | 17,3 | уровень временных затрат превышает норму, установленную Административным регламентом, не более чем на 30%  |
| 1. 2
 | Оформление и выдача разрешительной документации на производство земляных работ на территории города Пскова | УГХ | 3,8 | уровень временных затрат соответствует норме, установленной Административным регламентом |
| 1. 2
 | Прием документов, а так же выдача решений о переводе или отказе о переводе жилого помещения в нежилое или нежилого помещения в жилое на территории МО "Город Псков" | УГХ | 26,7 | уровень временных затрат превышает норму, установленную Административным регламентом, не более чем на 30%  |
| 1. 2
 | Предоставление информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг | УГХ | 4,6 | уровень временных затрат соответствует норме, установленной Административным регламентом |

Из 24 муниципальных услуг:

1. по 7 муниципальным услугам уровень временных затрат соответствует норме, установленной Административным регламентом,
2. по 17 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.

 (нужное подчеркнуть)

№19 - Как Вы получали муниципальную услугу:

а) бесплатно,

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

в) с оплатой, превышающей установленный размер?

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

Кф = (SUM Sф) / (Nх5хВ) x 100% (4),

где:

Кф - индекс уровня финансовых затрат,

SUM Sф - сумма баллов по вышеуказанным вопросам анкеты,

N - количество анкет респондентов,

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

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

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

Таблица 7

Интерпретация значений индекса финансовых затрат заявителя

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

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

**Уровень финансовых затрат заявителя**

**при получении конечного результата муниципальной услуги**

Таблица 8

| №п/п | Наименование муниципальной услуги | Исполнитель муниципальной услуги | Оценка уровня финансовых затрат, % | Уровень финансовых затрат |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 1. 1
 | Организация и проведение торгов по продаже земельных участков из земель, находящихся в муниципальной собственности, либо торгов на право заключения договоров аренды | КУМИ | 100 | очень низкий |
| 1. 2
 | Выдача выписок из реестра муниципального имущества | КУМИ | 100 | очень низкий |
| 1. 3
 | Выдача разрешений на установку рекламной конструкции | КУМИ | 100 | очень низкий |
| 1. 4
 |  Согласование мест расположения нестационарных торговых объектов на территории города Пскова | КСЭР | 100 | очень низкий |
| 1. 5
 | Предоставление сведений из информационной системы обеспечения градостроительной деятельности | УГД | 100 | очень низкий |
| 1. 6
 | Подготовка градостроительного плана земельного участка | УГД | 100 | очень низкий |
| 1. 7
 | Выдача разрешения на строительство, реконструкцию объекта капитального строительства | УГД | 100 | очень низкий |
| 1. 8
 | 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» | УО | 100 | очень низкий |
| 1. 9
 | Прием заявлений, постановка на учет и зачисление детей в образовательные учреждения, реализующие основную образовательную программу дошкольного образования (детские сады) | УО | 100 | очень низкий |
| 1. 1
 | Оформление разрешения на вселение, временную регистрацию членов семьи нанимателя и иных граждан в муниципальные жилые помещения | УУРЖП | 100 | очень низкий |
| 1. 1
 | Постановка малоимущих граждан на учет в качестве нуждающихся в жилых помещениях | УУРЖП | 100 | очень низкий |
| 1. 1
 | Предоставление информации об очередности предоставления жилых помещений на условиях социального найма | УУРЖП | 100 | очень низкий |
| 1. 1
 | Приватизация жилых помещений | УУРЖП | 100 | очень низкий |
| 1. 1
 | Предоставление субсидий на компенсацию процентных ставок по ипотечным жилищным кредитам на приобретение недвижимости гражданам, признанным нуждающимися в улучшении жилищных условий | УУРЖП | 100 | очень низкий |
| 1. 1
 | Предоставление субсидий молодым семьям, признанным нуждающимися в улучшении жилищных условий | УУРЖП | 100 | очень низкий |
| 1. 1
 | Предоставление информации о муниципальных жилых помещениях, предназначенных для продажи | УУРЖП | 100 | очень низкий |
| 1. 1
 | Продажа объектов муниципального жилищного фонда | УУРЖП | 100 | очень низкий |
| 1. 1
 | Приобретение в муниципальную собственность жилья у граждан в возрасте 65 лет и старше на условиях пожизненной ренты | УУРЖП | 100 | очень низкий |
| 1. 1
 | Прием заявлений и выдача документов о согласовании переустройства, перепланировки жилого помещения на территории МО "Город Псков" | УГХ | 100 | очень низкий |
| 1. 2
 | Выдача разрешений на перевозку крупногабаритного и (или) тяжеловесного груза по городской сети автодорог | УГХ | 100 | очень низкий |
| 1. 2
 | Выдача согласований на перевозку крупногабаритного и (или) тяжеловесного груза по городской сети автодорог | УГХ | 100 | очень низкий |
| 1. 2
 | Оформление и выдача разрешительной документации на производство земляных работ на территории города Пскова | УГХ | 100 | очень низкий |
| 1. 2
 | Прием документов, а так же выдача решений о переводе или отказе о переводе жилого помещения в нежилое или нежилого помещения в жилое на территории МО "Город Псков" | УГХ | 100 | очень низкий |
| 1. 2
 | Предоставление информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг | УГХ | 100 | очень низкий |

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

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

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

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

Административные регламенты предоставления муниципальных услуг утверждены по всем услугам, включенным в перечень муниципальных услуг, подлежащих мониторингу качества предоставления в 2013 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 финансовых затрат заявителя.

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

Таблица 9

Интерпретация значений уровня информационной

доступности муниципальных услуг

| № п/п | Значение оценочного балла предоставления муниципальной услуги | Интерпретация 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, баллов | Уровень  информационной доступности |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 1. 1
 | Организация и проведение торгов по продаже земельных участков из земель, находящихся в муниципальной собственности, либо торгов на право заключения договоров аренды | КУМИ | 4,9 | очень высокий уровень |
| 1. 2
 | Выдача выписок из реестра муниципального имущества | КУМИ | 4,9 | очень высокий уровень |
| 1. 3
 | Выдача разрешений на установку рекламной конструкции | КУМИ | 4,8 | высокий уровень |
| 1. 4
 |  Согласование мест расположения нестационарных торговых объектов на территории города Пскова | КСЭР | 4,6 | высокий уровень |
| 1. 5
 | Предоставление сведений из информационной системы обеспечения градостроительной деятельности | УГД | 5 | очень высокий уровень |
| 1. 6
 | Подготовка градостроительного плана земельного участка | УГД | 4,9 | очень высокий уровень |
| 1. 7
 | Выдача разрешения на строительство, реконструкцию объекта капитального строительства | УГД | 5 | очень высокий уровень |
| 1. 8
 | 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» | УО | 4 | средний уровень |
| 1. 9
 | Прием заявлений, постановка на учет и зачисление детей в образовательные учреждения, реализующие основную образовательную программу дошкольного образования (детские сады) | УО | 4,9 | очень высокий уровень |
| 1. 1
 | Оформление разрешения на вселение, временную регистрацию членов семьи нанимателя и иных граждан в муниципальные жилые помещения | УУРЖП | 5 | очень высокий уровень |
| 1. 1
 | Постановка малоимущих граждан на учет в качестве нуждающихся в жилых помещениях | УУРЖП | 5 | очень высокий уровень |
| 1. 1
 | Предоставление информации об очередности предоставления жилых помещений на условиях социального найма | УУРЖП | 5 | очень высокий уровень |
| 1. 1
 | Приватизация жилых помещений | УУРЖП | 4,9 | очень высокий уровень |
| 1. 1
 | Предоставление субсидий на компенсацию процентных ставок по ипотечным жилищным кредитам на приобретение недвижимости гражданам, признанным нуждающимися в улучшении жилищных условий | УУРЖП | 4,8 | высокий уровень |
| 1. 1
 | Предоставление субсидий молодым семьям, признанным нуждающимися в улучшении жилищных условий | УУРЖП | 4,9 | очень высокий уровень |
| 1. 1
 | Предоставление информации о муниципальных жилых помещениях, предназначенных для продажи | УУРЖП | 5 | очень высокий уровень |
| 1. 1
 | Продажа объектов муниципального жилищного фонда | УУРЖП | 5 | очень высокий уровень |
| 1. 1
 | Приобретение в муниципальную собственность жилья у граждан в возрасте 65 лет и старше на условиях пожизненной ренты | УУРЖП | 5 | очень высокий уровень |
| 1. 1
 | Прием заявлений и выдача документов о согласовании переустройства, перепланировки жилого помещения на территории МО "Город Псков" | УГХ | 4,4 | средний уровень |
| 1. 2
 | Выдача разрешений на перевозку крупногабаритного и (или) тяжеловесного груза по городской сети автодорог | УГХ | 5 | очень высокий уровень |
| 1. 2
 | Выдача согласований на перевозку крупногабаритного и (или) тяжеловесного груза по городской сети автодорог | УГХ | 5 | очень высокий уровень |
| 1. 2
 | Оформление и выдача разрешительной документации на производство земляных работ на территории города Пскова | УГХ | 5 | очень высокий уровень |
| 1. 2
 | Прием документов, а так же выдача решений о переводе или отказе о переводе жилого помещения в нежилое или нежилого помещения в жилое на территории МО «Город Псков» | УГХ | 3,5 | низкий уровень |
| 1. 2
 | Предоставление информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг | УГХ | 3,6 | средний уровень |

Из 24 муниципальных услуг уровень информационной доступности по результатам оценки определен:

1. по 17 муниципальным услугам - как «очень высокий»,
2. по 3 муниципальным услугам – как «высокий»,
3. по 3 муниципальным услугам – как «средний»,
4. по 1 муниципальной услуге – как «низкий».
5. **Удовлетворенность граждан качеством и доступностью предоставления муниципальной услуги**

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

Kn = (SUM Sn) / Nх5) x 100% (6),

где:

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

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

N - количество анкет респондентов;

5 – максимально возможное количество баллов по каждому вопросу анкеты,

с учетом ответов респондентов на следующие вопросы анкеты:

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

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

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

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

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

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

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

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

Таблица 11

**Качество и доступность предоставления муниципальных услуг**

| Исполнитель муниципальной услуги | Наименование муниципальной услуги | Индексы удовлетворенности граждан качеством и доступностью предоставления муниципальной услуги по результатам опроса респондентов, % |
| --- | --- | --- |
| Место размещения исполнителя муниципальной услуги (вопрос анкеты 10) | График работы исполнителя муниципальной услуги (вопрос анкеты 11)  | Уровень комфортности помещения (вопрос анкеты 12) | Организация очереди в помещении, где предоставляется муниципальная услуга (вопрос анкеты 13)  | Компетентность, внимательность, вежливость сотрудника, оказывающего муниципальную услугу (вопрос анкеты 16) | Качество предоставления муниципальной услуги в целом (вопрос анкеты 17) | Необоснованные действия в процессе предоставления муниципальной услуги (вопрос анкеты 18) |
| КУМИ | Организация и проведение торгов по продаже земельных участков из земель, находящихся в муниципальной собственности, либо торгов на право заключения договоров аренды | 96 | 100 | 88 | 100 | 100 | 96 | 100 |
| КУМИ | Выдача выписок из реестра муниципального имущества | 97 | 98 | 95 | 95 | 98 | 98 | 100 |
| КУМИ | Выдача разрешений на установку рекламной конструкции | 80 | 98 | 80 | 100 | 100 | 93 | 100 |
| КСЭРиПР |  Согласование мест расположения нестационарных торговых объектов на территории города Пскова | 98,8 | 99,1 | 97 | 98,4 | 97,4 | 94.5 | 100 |
| УГД | Предоставление сведений из информационной системы обеспечения градостроительной деятельности | 100 | 100 | 96 | 100 | 100 | 100 | 100 |
| УГД | Подготовка градостроительного плана земельного участка | 100 | 98 | 97.2 | 100 | 100 | 100 | 100 |
| УГД | Выдача разрешения на строительство, реконструкцию объекта капитального строительства | 100 | 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 образовательных учреждениях, расположенных на территории муниципального образования «Город Псков» | 93 | 94 | 88 | 91 | 98 | 94 | 100 |
| УО | Прием заявлений, постановка на учет и зачисление детей в образовательные учреждения, реализующие основную образовательную программу дошкольного образования (детские сады) | 96 | 95 | 94 | 94 | 93 | 93 | 100 |
| УУРЖП | Оформление разрешения на вселение, временную регистрацию членов семьи нанимателя и иных граждан в муниципальные жилые помещения | 98,1 | 99,2 | 98,8 | 100 | 100 | 100 | 100 |
| УУРЖП | Постановка малоимущих граждан на учет в качестве нуждающихся в жилых помещениях | 100 | 100 | 98,8 | 100 | 97,9 | 100 | 100 |
| УУРЖП | Предоставление информации об очередности предоставления жилых помещений на условиях социального найма | 97,8 | 98,9 | 98,6 | 100 | 100 | 100 | 100 |
| УУРЖП | Приватизация жилых помещений | 91 | 93 | 71 | 80 | 97 | 97 | 100 |
| УУРЖП | Предоставление субсидий на компенсацию процентных ставок по ипотечным жилищным кредитам на приобретение недвижимости гражданам, признанным нуждающимися в улучшении жилищных условий | 98,6 | 98,2 | 97,3 | 84,1 | 98,6 | 98,6 | 100 |
| УУРЖП | Предоставление субсидий молодым семьям, признанным нуждающимися в улучшении жилищных условий | 99.1 | 96,3 | 96,7 | 86 | 100 | 97,7 | 100 |
| УУРЖП | Предоставление информации о муниципальных жилых помещениях, предназначенных для продажи | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 |
| УУРЖП | Продажа объектов муниципального жилищного фонда | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 |
| УУРЖП | Приобретение в муниципальную собственность жилья у граждан в возрасте 65 лет и старше на условиях пожизненной ренты | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 |
| УГХ | Прием заявлений и выдача документов о согласовании переустройства, перепланировки жилого помещения на территории МО "Город Псков" | 99 | 99 | 93 | 93 | 99 | 95 | 100 |
| УГХ | Выдача разрешений на перевозку крупногабаритного и (или) тяжеловесного груза по городской сети автодорог | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 |
| УГХ | Выдача согласований на перевозку крупногабаритного и (или) тяжеловесного груза по городской сети автодорог | 100 | 100 | 100 | 90 | 100 | 100 | 100 |
| УГХ | Оформление и выдача разрешительной документации на производство земляных работ на территории города Пскова | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 |
| УГХ | Прием документов, а так же выдача решений о переводе или отказе о переводе жилого помещения в нежилое или нежилого помещения в жилое на территории МО "Город Псков" | 85 | 95 | 85 | 100 | 100 | 90 | 100 |
| УГХ | Предоставление информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг | 94 | 95 | 92 | 98 | 99 | 98 | 97 |

Данные опроса респондентов (анкет) позволили получить сведения, позволяющие составить мнение о качестве предоставления отдельных муниципальных услуг, утвержденных административными регламентами (в части требований к порядку предоставления муниципальных услуг).

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 функции, порядок информирования о муниципальных услугах, за время, прошедшее с момента утверждения административных регламентов, не поступало.

Необоснованных отказов в предоставлении услуг не установлено.

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

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

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

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

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

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

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

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

Кп = (SUM Sn) / Nх5хВ) x 100% (7),

где:

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

N - количество опрошенных человек;

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

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

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

Таблица 12

**Интерпретация значений индекса уровня проблем**

**предоставления муниципальных услуг**

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

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

Таблица 13

**Уровень проблем предоставления муниципальных услуг**

| № п/п | Наименование муниципальной услуги | Исполнитель муниципальной услуги | Оценка индекса уровня проблем предоставления муниципальных услуг | Уровень проблем предоставления муниципальных услуг |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  | Организация и проведение торгов по продаже земельных участков из земель, находящихся в муниципальной собственности, либо торгов на право заключения договоров аренды | КУМИ | 8 | низкий уровень |
|  | Выдача выписок из реестра муниципального имущества | КУМИ | 1,3 | низкий уровень |
|  | Выдача разрешений на установку рекламной конструкции | КУМИ | 2,4 | низкий уровень |
|  |  Согласование мест расположения нестационарных торговых объектов на территории города Пскова | КСЭРиПР | 4,3 | низкий уровень |
|  | Предоставление сведений из информационной системы обеспечения градостроительной деятельности | УГД | 0 | низкий уровень |
|  | Подготовка градостроительного плана земельного участка | УГД | 1,2 | низкий уровень |
|  | Выдача разрешения на строительство, реконструкцию объекта капитального строительства | УГД | 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 образовательных учреждениях, расположенных на территории муниципального образования «Город Псков» | УО | 5,9 | низкий уровень |
|  | Прием заявлений, постановка на учет и зачисление детей в образовательные учреждения, реализующие основную образовательную программу дошкольного образования (детские сады) | УО | 3,1 | низкий уровень |
|  | Оформление разрешения на вселение, временную регистрацию членов семьи нанимателя и иных граждан в муниципальные жилые помещения | УУРЖП | 0 | низкий уровень |
|  | Постановка малоимущих граждан на учет в качестве нуждающихся в жилых помещениях | УУРЖП | 0,7 | низкий уровень |
|  | Предоставление информации об очередности предоставления жилых помещений на условиях социального найма | УУРЖП | 0 | низкий уровень |
|  | Приватизация жилых помещений | УУРЖП | 4,3 | низкий уровень |
|  | Предоставление субсидий на компенсацию процентных ставок по ипотечным жилищным кредитам на приобретение недвижимости гражданам, признанным нуждающимися в улучшении жилищных условий | УУРЖП | 2 | низкий уровень |
|  | Предоставление субсидий молодым семьям, признанным нуждающимися в улучшении жилищных условий | УУРЖП | 2,3 | низкий уровень |
|  | Предоставление информации о муниципальных жилых помещениях, предназначенных для продажи | УУРЖП | 13,3 | средний уровень |
|  | Продажа объектов муниципального жилищного фонда | УУРЖП | 0 | низкий уровень |
|  | Приобретение в муниципальную собственность жилья у граждан в возрасте 65 лет и старше на условиях пожизненной ренты | УУРЖП | 0 | низкий уровень |
|  | Прием заявлений и выдача документов о согласовании переустройства, перепланировки жилого помещения на территории МО «Город Псков» | УГХ | 6,2 | низкий уровень |
|  | Выдача разрешений на перевозку крупногабаритного и (или) тяжеловесного груза по городской сети автодорог | УГХ | 0 | низкий уровень |
|  | Выдача согласований на перевозку крупногабаритного и (или) тяжеловесного груза по городской сети автодорог | УГХ | 0 | низкий уровень |
|  | Оформление и выдача разрешительной документации на производство земляных работ на территории города Пскова | УГХ | 0 | низкий уровень |
|  | Прием документов, а так же выдача решений о переводе или отказе о переводе жилого помещения в нежилое или нежилого помещения в жилое на территории МО «Город Псков» | УГХ | 11,7 | средний уровень |
|  | Предоставление информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг | УГХ | 2 | низкий уровень |

Из 24 муниципальных услуг уровень проблем предоставления муниципальных услуг по результатам оценки определен:

1. по 22 муниципальным услугам - как «низкий»,
2. по 2 муниципальным услугам – как «средний».
3. **Описание наиболее характерных и актуальных проблем предоставления муниципальных услуг, выявленных в результате мониторинга. Предложения по оптимизации процесса предоставления муниципальных услуг**
4. **Оценка качества предоставления муниципальных услуг.**

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

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

1. местом размещения и графиком работы исполнителей муниципальных услуг удовлетворены 97% респондентов от общего числа опрошенных,
2. 96% респондентов удовлетворены организацией очереди в помещении, где предоставляется муниципальная услуга,
3. 94% респондентов удовлетворены комфортностью помещений, в которых предоставляются муниципальные услуги,
4. 94% респондентов удовлетворены сроками предоставления муниципальных услуг,
5. 99% респондентов удовлетворены компетентностью, внимательностью и вежливостью сотрудника, оказывающего муниципальную услугу,

В целом, качеством предоставляемых муниципальных услуг в органах и структурных подразделениях Администрации города Пскова довольны 98%.

Все ответственные должностные лица, участвующие в исполнении муниципальной услуги обладают необходимой квалификацией, профессиональными знаниями и навыками.

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

В ходе мониторинга установлено следующее:

1. По услуге «Прием документов, а так же выдача решений о переводе или отказе о переводе жилого помещения в нежилое или нежилого помещения в жилое на территории МО «Город Псков», исполнителем которой является Управление городского хозяйства, при оценке уровня информационной доступности значение показателя составило 3,5 баллов, что соответствует оценке - «низкий уровень информационной доступности».
2. 17% респондентов не удовлетворяет организация очереди при оказании услуг по приватизации жилых помещений, предоставлению субсидий на компенсацию процентных ставок по ипотечным жилищным кредитам на приобретение недвижимости гражданам, признанным нуждающимися в улучшении жилищных условий и предоставлению субсидий молодым семьям, признанным нуждающимися в улучшении жилищных условий в Управлении по учету и распределению жилой площади.
3. Не удовлетворены комфортностью помещений:
* 29% респондентов - в Управлении по учету и распределению жилой площади, при получении услуги по приватизации жилых помещений,
* 20% респондентов - в Комитете по управлению муниципальным имуществом, при получении услуги по выдаче разрешений на установку рекламной конструкции.
1. 36% респондентов не удовлетворили сроки предоставления муниципальной услуги по выдаче разрешений на установку рекламной конструкции в Комитете по управлению муниципальным имуществом, 50% респондентов не удовлетворены сроками предоставления муниципальной услуги по приему документов, а так же выдаче решений о переводе или отказе о переводе жилого помещения в нежилое или нежилого помещения в жилое на территории МО «Город Псков» в Управлении городского хозяйства.
2. Повторно обращались по одному и тому же вопросу:
* 7,5% респондентов – в Комитет социально-экономического развития и потребительского рынка,
* 7% – в Комитет по управлению муниципальным имуществом,
* 7% - в Управление городского хозяйства,
* 7% - в Управление образования.
1. 3% респондентов - сталкивались с необоснованными действиями, не указав в анкете причины необоснованных действий, в процессе предоставления информации о порядке предоставления жилищно - коммунальных услуг в Управлении городского хозяйства.
2. На Едином портале государственных и муниципальных услуг отсутствует информация по следующим муниципальным услугам (11 услуг):
3. По Управлению по учету и распределению жилой площади:
* Приобретение в муниципальную собственность жилья у граждан в возрасте 65 лет и старше на условиях пожизненной ренты.
* Предоставление субсидий на компенсацию процентных ставок по ипотечным жилищным кредитам и кредитам на приобретение недвижимости гражданам, признанным нуждающимися в улучшении жилищных условий.
* Предоставление субсидий молодым семьям, признанным нуждающимися в улучшении жилищных условий.
* Предоставление информации об очередности предоставления жилых помещений на условиях социального найма.
* Оформление разрешения на вселение, временную регистрацию членов семьи нанимателя и иных граждан в муниципальные жилые помещения.
1. По Управлению городского хозяйства:
* Прием заявлений и выдача документов о согласовании переустройства и перепланировки жилого помещения.
* Предоставление информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг.
* Оформление и выдача разрешительной документации на производство земляных работ на территории города.
* Принятие документов, а также выдача решений о переводе или отказе о переводе жилого помещения в нежилое или нежилого в жилое помещение.
1. По Комитету по управлению муниципальным имуществом:
* Выдача разрешений на установку рекламных конструкций.
1. По отделу Администрации города Пскова «Комиссия по делам несовершеннолетних и защите их прав»:
* Предоставление информации, консультативной помощи по вопросам профилактики безнадзорности и правонарушений несовершеннолетних, защите их прав и законных интересов.

По остальным 18 услугам, включенным в перечень муниципальных услуг, подлежащих мониторингу качества предоставления в 2013 году, требуется корректировка контактной информации.

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

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

1. Руководителю Управления образования:
* принять меры по сокращению повторных обращений граждан и юридических лиц по одному и тому же вопросу.
1. Руководителю Управления городского хозяйства:
* принять меры по повышению уровня информационной доступности по услуге «Прием документов, а так же выдача решений о переводе или отказе о переводе жилого помещения в нежилое или нежилого помещения в жилое на территории МО «Город Псков» - информационные стенды в помещении, где предоставляется муниципальная услуга, максимально использовать возможности сети Интернет для повышения информированности граждан о предоставляемых услугах. Для обеспечения обратной связи через официальный сайт Администрации города Пскова (или сайты органов Администрации города Пскова) рассмотреть возможность для заявителей задать вопрос, получить консультацию у специалиста, предоставляющего услугу, оставить отзыв, оценить качество предоставления услуги,
* предупредить ответственных должностных лиц, участвующих в исполнении муниципальной услуги «Предоставление информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг» о возможных мерах воздействия (наказания) в случае необоснованных действий в процессе предоставления услуги,
* принять меры по сокращению повторных обращений граждан и юридических лиц по одному и тому же вопросу,
* рассмотреть возможность внесения изменений в административный регламент на предоставление муниципальной услуги по приему документов, а так же выдаче решений о переводе или отказе о переводе жилого помещения в нежилое или нежилого помещения в жилое на территории МО «Город Псков», в связи с тем, что 50% респондентов не удовлетворены сроками предоставления указанной муниципальной услуги.
1. Руководителю Комитета по управлению муниципальным имуществом города Пскова:
* принять меры по сокращению повторных обращений граждан и юридических лиц по одному и тому же вопросу,
* принимать меры для повышения уровня комфортности условий (места) ожидания гражданами получения муниципальной услуги,
* рассмотреть возможность внесения изменений в административный регламент на предоставление муниципальной услуги по выдаче разрешений на установку рекламной конструкции, в связи с тем, что 36% респондентов не удовлетворены сроками предоставления указанной муниципальной услуги.
1. Руководителю Комитета социально-экономического развития и потребительского рынка:
* принять меры по сокращению повторных обращений граждан и юридических лиц по одному и тому же вопросу.
1. Руководителю Управления по учету и распределению жилой площади:
* принимать меры для повышения уровня комфортности условий (места) ожидания гражданами получения муниципальной услуги.
1. Руководителям всех органов Администрации города Пскова (исполнителям муниципальных услуг):
* принимать меры по контролю над необоснованными действиями в процессе предоставления муниципальных услуг,
* обеспечить доступность обращения за предоставлением муниципальных услуг для лиц с ограниченными возможностями здоровья,
* обеспечить своевременное обновление информации о муниципальных услугах и исполнителях муниципальных услуг в сети Интернет,
* предусмотреть возможность получения муниципальных услуг в электронной форме, если это не запрещено законом, а также в иных формах, предусмотренных законодательством Российской Федерации, по выбору заявителя,
* соблюдать процедуру предоставления муниципальных услуг, указанных в утвержденных административных регламентах, во избежание обжалования действий (бездействий) и решений, принятых в ходе предоставления муниципальных услуг,
* принимать меры для повышения уровня комфортности условий (места) ожидания гражданами получения муниципальной услуги - оборудовать их удобной офисной мебелью, обеспечивать достаточный уровень освещения, оснащать места ожидания достаточным количеством канцелярских принадлежностей, формами бланков заявлений и другими необходимыми для получения услуг документов,
* разрабатывать памятки, содержащие алгоритм действий граждан при получении услуги с описанием последовательности административных действий и выдавать эти памятки вместе с перечнем необходимых документов получателям услуг при консультировании, обращая внимание на каждый конкретный случай, который может внести дополнительные нюансы в процесс получения услуги и давать соответствующие пояснения,
* проверить и, при необходимости, внести изменения в административные регламенты по контактным данным исполнителей муниципальных услуг.
1. **Заключение**

Мониторинг качества предоставления муниципальных услуг показал, что качество муниципальных услуг, предоставляемых заявителям органами и структурными подразделениями Администрации города Пскова в 2013 году, является удовлетворительным и соответствует требованиям законодательства.

Динамику мониторинга качества предоставления муниципальных услуг проанализировать не представляется возможным по следующим причинам:

1. Методика проведения мониторинга качества предоставления муниципальных услуг органами и структурными подразделениями Администрации города Пскова утверждена только в 2013 году (Постановление Администрации города Пскова от 01.06.2012 №1389 «Об утверждении порядка проведения мониторинга качества предоставления муниципальных услуг органами и структурными подразделениями Администрации города Пскова»)
2. В типовую анкету мониторинга качества предоставления муниципальной услуги в 2013 году внесены изменения указанным выше Постановлением.

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

В соответствии с Постановлением Администрации города Пскова от 01.06.2012 № 1389 «Об утверждении порядка проведения мониторинга качества предоставления муниципальных услуг органами и структурными подразделениями Администрации города Пскова» итоговый доклад является основанием для формирования Контрольным управлением Администрации города Пскова в срок до 1 декабря плана проверок качества предоставления муниципальных услуг на следующий календарный год, который утверждается распоряжением Администрации города Пскова.

Председатель Комитета

социально-экономического развития

и потребительского рынка

Администрации города Пскова М.Н.Аникеева

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, мин. | 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 области | 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 |
| Передача в муниципальную собственность ранее приватизированных муниципальных жилых помещений | Постановление АГП от 20.10.2011№ 2487 | - | + | + | 0/0 | - | - | Не более 30 | - | Не менее 3 месяцев | - | - | - | нет | нет | Услуга не оказывалась | - |
| Предоставление информации о муниципальных жилых помещениях, предназначенных для продажи | Постановление АГП от 20.10.2011№ 2485 | - | + | + | 10 | 0 | 0 | 20 | 1-10 | 10 | 5-15 | 10 | 0 | нет | нет | очень высокий уровень соблюдения стандарта предоставления муниципальной услуги  | 1 |
| Продажа объектов муниципального жилищного фонда | Постановление АГП от 20.10.2011№ 2486 | - | + | + | 5 | 0 | 0 | 20 | 1-10 | 10 | 5-25 | 5 | 0 | нет | нет | очень высокий уровень соблюдения стандарта предоставления муниципальной услуги  | 1 |
| Приватизация жилых помещений | Постановление АГП от 04.10.2011№ 2435 | - | + | + | 150/1499 | 27(18%) | 0 | Не более 60 | 5-40 | 2 месяца | от 5 дней до 2 месяцев | 150 | 0 | нет | нет | средний уровень соблюдения стандарта предоставления муниципальной услуги  | 7 |
| Постановка малоимущих граждан на учет в качестве нуждающихся в жилых помещениях | Постановление АГП от 20.10.2011 № 2481 | - | + | + | 48/55 | 0 | 0 | 30 | нет | 30 | от 5 до 25 | 48 | 0 | 1) доступность обращения для лиц с ограниченными возможностями. | Выделение дополнительного финансирования на: обустройство пандуса. | высокий уровень соблюдения стандарта предоставления муниципальной услуги | 3 |
| Приобретение в муниципальную собственность жилья у граждан в возрасте 65 лет и старше на условиях пожизненной ренты | Постановление АГП от 20.10.2011№ 2484 | - | + | + | 5 | 0 | 0 | 20 | 1-10 | 10 | 30 | 5 | 0 | нет | нет | очень высокий уровень соблюдения стандарта предоставления муниципальной услуги  | 1 |
| Предоставление субсидий на компенсацию процентных ставок по ипотечным жилищным кредитам и кредитам на приобретение недвижимости гражданам, признанным нуждающимися в улучшении жилищных условий | Постановление АГП от 20.10.2011№ 2483 | - | + | + | 44 | 0 | 0 | 20 | 1-20 | 10 | 15-30 | 42/44 | 0 | нет | нет | высокий уровень соблюдения стандарта предоставлениямуниципальной услуги  | 5 |
| Предоставление субсидий молодым семьям, признанным нуждающимися в улучшении жилищных условий | Постановление АГП от 20.10.2011№ 2488 | - | + | + | 43 | 0 | 0 | 20 | 1-20 | 10 | 10-15 | 39/43 | 0 | нет | нет | высокий уровень соблюдения стандарта предоставлениямуниципальной услуги  | 4 |
| Предоставление информации об очередности предоставления жилых помещений на условиях социального найма | Постановление АГП от 13.09.2011 № 2113 | - | + | + | 74/74 | 0 | 0 | - | нет | - | от 5 до 10 | 74 | 0 | 1) доступность обращения для лиц с ограниченными возможностями. | Выделение дополнительного финансирования на: обустройство пандуса | очень высокий уровень соблюдения стандарта предоставления муниципальной услуги | 2 |
| Оформление разрешения на вселение, временную регистрацию членов семьи нанимателя и иных граждан в муниципальные жилые помещения | Постановление АГП от 20.10.2011 № 2482 | - | + | + | 52/52 | 0 | 0 | 20 | нет | 20 | от 5 до 10 | 52 | 0 | 1) доступность обращения для лиц с ограниченными возможностями. | Выделение дополнительного финансирования на:обустройство пандуса | очень высокий уровень соблюдения стандарта предоставления муниципальной услуги | 1 |
| Выдача разрешений на перевозку крупногабаритного и (или) тяжеловесного груза по городской сети автодорог  | Постановление АГП от 26.01.2012 №186 | - | - | + | 17/64 | 0 | 0 | 5 | да | 10 | 8-10 | 17 | 0 | нет | нет | очень высокий уровень соблюдения стандарта предоставления муниципальной услуги  | 1 |
| Выдача согласований на перевозку крупногабаритного и (или) тяжеловесного груза по городской сети автодорог | Постановление АГП от 23.11.2011 №2813 | - | + | + | 10/357 | 0 | 0 | 5 | да | 5 | 4-5 | 10 | 0 | нет | нет | очень высокий уровень соблюдения стандарта предоставления муниципальной услуги | 2 |
| Прием заявлений и выдача документов о согласовании переустройства, перепланировки жилого помещения на территории МО "Город Псков" | Постановление Администрации города Пскова №247 от 01.02.2012 | - | + | + | 15/97 | 93 | 4 | 20 мин | 10 | 45 | 30 | 15 | 0 | нет | нет | высокий уровень соблюдения стандарта предоставления муниципальной услуги | 4 |
| Предоставление информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг | Постановление АГП от 04.07.2012 №1922 | - | + | + | 143/3415 | 1/9(0,2%) | - | 30 | нет | 30 | от 5до 25 | 143 | 0 | 1) отсутствие информационных стендов,2) доступность обращения для лиц с ограниченными возможностями. | Выделение дополнительного финансирования на:1) изготовление и установку информационных стендов,2) обустройство пандусов. | средний уровень соблюдения стандарта предоставления муниципальной услуги | 6 |
| Оформление и выдача разрешительной документации на производство земляных работ на территории города | Федеральный закон от 06.10.2003 №131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправленя в ПФ» (п.26 ч.1 ст.16); Постановление ПГД от 08.07.2003 №112 «Об утверждении Правил землепользования и застройки города Пскова на основе правового зонирования территории» | - | + | + | 21/70 | 0 | 0 | 30 | нет | 30 | От 5 до 25 | 21 | 0 | нет | нет | очень высокий уровень соблюдения стандарта предоставления муниципальной услуги  | 1 |
| Принятие документов, а также выдача решений о переводе или отказе о переводе жилого помещения в нежилое или нежилого в жилое помещение | Постановление Администрации города Пскова №245 от 01.02.2012 | - | + | + | 4/25 | 22 | 3 | 20 | 10 мин | 45 | 40-45 | 4 | 0 | нет | нет | средний уровень соблюдения стандарта предоставлениямуниципальной услуги  | 8 |
| Прием заявлений, постановка на учет и зачисление детей в общеобразовательные учреждения, реализующие основную образовательную программу дошкольного образования (детские сады) | Постановление Администрации города Пскова от 24.01.2012 №164 «Об утверждении административного регламента предоставления муниципальной услуги «Прием заявлений, постановка на учет и зачисление детей в ОУ» | да | да | да | 84/2160 | 500 | 0 | 40 мин | 10 мин. | 15 | 15 | 84 | 0 | Комфортность помещения, где предоставляется муниципальная услуга | Ремонт помещения | высокий уровень соблюдения стандарта предоставлениямуниципальной услуги  | 4 |
| 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 Администрации города Пскова от 29.09.2011 №2238 «Об утверждении административного регламента предоставления муниципальной услуги «Предоставление информации об организации образования» | да | да | да | 65/870 | 12 | 0 | 30 мин | 10 мин | 30 | 20 | 65 | 0 | Недостаточно информации о порядке предоставления муниципальной услуги на информационных стендах | Обновить информационный стенд | средний уровень соблюдения стандарта предоставления муниципальной услуги  | 6 |
| Выдача выписок из реестра муниципальной собственности | Постановление Администрации города Пскова от 05.07.2012 № 1931 | - | + | + | 83/547с 01.01.13 по 01.10.13 (общее кол-во выписок 3215 шт.) | 233 | 314 | 5мин. | 5мин. | 5мин. | 5мин. | 83 | 0 | Нет | Нет | очень высокий уровень соблюдения стандарта предоставления муниципальной услуги  | 2 |
| Выдача разрешений на установку рекламных конструкций | Постановление Администрации города Пскова от 12.12.2011 № 3064 | - | + | + | 11/69 | 3 | 66 | 1 час (1 час)/ типовая анкета не содержит таких показателей | 1 час (1 час)/ типовая анкета не содержит таких показателей | 2 мес. | 2 мес. | 7 | 0 | Нет | Нет | средний уровень соблюдения стандарта предоставления муниципальной услуги  | 6 |
| Предоставление информации об объектах недвижимого имущества, находящихся в муниципальной собственности и предназначенных для сдачи в аренду | Постановление Администрации города Пскова от 14.11.2011 № 3064 | \_ | + | + | Услуга предоставлялась только путем публичного информирования с целью предоставления информации неограниченному кругу лиц | - | - | 15 (15) / типовая анкета не содержит таких показателей | 15 (15) / типовая анкета не содержит таких показателей | при письменном обращении – 30 дней, при устном – 15 мин./ 10 мин. | при письменном обращении – 30 дней, при устном – 15 мин./ 10 мин. | - | 0 | Нет | Нет | Услуга предоставлялась только путем публичного информирования с целью предоставления информации неограниченному кругу лиц | - |
| Организация и проведение торгов по продаже земельных участков из земель, находящихся в муниципальной собственности, либо торгов на право заключения договоров аренды | Постановление Администрации города Пскова от 20.12.2011 № 3219 | - | + | + | 5/8 | 1,7 | 3 | 1 час (1 час)/ типовая анкета не содержит таких показателей | 1 час (1 час)/ типовая анкета не содержит таких показателей | Комитет опубликовывает извещение о проведении торгов в срок не менее чем за 40 дней до их проведения / 25 дней | Комитет опубликовывает извещение о проведении торгов в срок не менее чем за 40 дней до их проведения / 22 дней | 5 | 0 | Нет | Нет | очень высокий уровень соблюдения стандарта предоставления муниципальной услуги  | 2 |
| Предоставление в собственность, постоянное (бессрочное) пользование, аренду земельных участков, находящихся в муниципальной собственности | Постановление Администрации города Пскова от 20.12.2011 № 3219 | - | + | + | 0/2 (собственность)0/5 (ПБП)0/5 (аренда) | - | - | 15 (15) / типовая анкета не содержит таких показателей | 15 (15) / типовая анкета не содержит таких показателей | 30/- | 30/- | - | 0 | Нет | Нет | Анкетирование не проводилось |  |
| Предоставление сведений информационной системы обеспечения градостроительной деятельности | Постановление Администрации города Пскова №3115 от 16.12.2011 | - | + | + | 10/41 | 0 | 0 | 30 | 10 | 20 | 10 | 10 | 0 | Нет | Нет | очень высокий уровень соблюдения стандарта предоставления муниципальной услуги  | 1 |
| Выдача разрешений на строительство, реконструкцию объекта капитального строительства | Постановление Администрации города Пскова №2843 от 25.11.2011 | - | + | + | 21/130 | 0 | 0 | 30 | 15 | 30 | 15 | 21 | 0 | нет | нет | очень высокий уровень соблюдения стандарта предоставления муниципальной услуги  | 1 |
| Подготовка градостроительного плана земельного участка | Постановление Администрации города Пскова №3116 от 16.12.2011 | - | + | + | 29/154 | 0 | 0 | 30 | 10 | 20 | 10 | 29 | 0 | нет | нет | высокий уровень соблюдения стандарта предоставлениямуниципальной услуги  | 4 |
| Выдача разрешения на право организации розничного рынка | Постановление АГП от 11.10.2011 №2385 | + | + | + | - | - | - | 30 дней | 30 дней | 30 дней | 30 дней | - | - | - | - | услуга не оказывалась | - |
| Согласование мест расположения нестационарных торговых объектов | Постановление АГП №2436 от 17.10.2011 | + | + | + | 186/186 | 139 | 47 | 25 | 5-10 | 20 | 10 | 186 | 0 | Не оборудованы места в коридоре | Установить столы, стулья | высокий уровень соблюдения стандарта предоставления муниципальной услуги | 3 |

 Председатель Комитета социально-экономического развития

 и потребительского рынка Администрации города Пскова М.Н.Аникеева