

УТВЕРЖДАЮ

Начальник управления муниципальной
службы и кадровой политики

_____ В.С. Дмитриев

« » _____ 2015 года

ОТЧЕТ

о результатах мониторинга
качества и доступности предоставления муниципальных услуг
в муниципальном образовании «Город Череповец»,
в том числе на базе МБУ «МФЦ в г. Череповце»
по итогам 2014 года

город Череповец
2015

Содержание:

1. Общие сведения	
1.1. Правовые основания проведения мониторинга.....	2
1.2. Цели и задачи проведения мониторинга.....	2
1.3. Объект и предмет мониторинга.....	3
1.4. Методы сбора информации о качестве и доступности предоставления муниципальных услуг.....	4
2. Общие показатели муниципальных услуг	
2.1. Информация о муниципальных услугах.....	5
2.2. Востребованность муниципальных услуг.....	8
2.3. Анализ случаев отказа в приеме документов, случаев отказа в предоставлении муниципальных услуг и поступление жалоб на предоставление муниципальных услуг.....	10
3. Основные результаты исследования качества и доступности предоставления муниципальных услуг	
3.1. Соблюдение стандартов предоставления муниципальных услуг.....	12
3.2. Удовлетворенность заявителей качеством предоставления муниципальных услуг.....	13
3.3. Финансовые затраты заявителей при получении ими конечного результата муниципальных услуг.....	16
3.4. Временные затраты заявителей при получении ими конечного результата предоставления муниципальных услуг.....	17
4. Выводы по результатам проведения мониторинга.....	18
Приложение 1 «Количество обращений заявителей за предоставлением муниципальных услуг в 2014 году»	22
Приложение 2 «Перечень муниципальных услуг, невостребованных населением города в 2014 году».....	28
Приложение 3 «Статистические данные общих показателей востребованных муниципальных услуг в муниципальном образовании «Город Череповец» за 2014 год».....	29
Приложение 4 «Статистические показатели по муниципальным услугам, предоставление которых организовано на базе МБУ «МФЦ в г. Череповец» за 2014 год»	36
Приложение 5 «Основные результаты исследования качества и доступности предоставления муниципальных услуг в 2014 году».....	43

1. Общие сведения

1.1. Правовые основания проведения мониторинга

Мониторинг качества и доступности предоставления муниципальных услуг в муниципальном образовании «Город Череповец» (далее - мониторинг) в 2014 году проводился на основании и в соответствии со следующими нормативно-правовыми актами:

- Федеральным законом от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»;
- Указом Президента Российской Федерации от 07.05.2012 № 601 «Об основных направлениях совершенствования системы государственного управления»
- постановлением Правительства Вологодской области от 22.10.2012 № 1235 «О государственной программе «Совершенствование государственного управления в Вологодской области на 2013 - 2018 годы»;
- постановлением мэрии города от 10.10.2013 № 4814 «Об утверждении муниципальной программы «Совершенствование муниципального управления в городе Череповце» на 2014 - 2018 годы»;
- постановлением мэрии города от 18.03.2014 № 1517 «Об утверждении Перечня муниципальных услуг, предоставление которых организуется на базе муниципального бюджетного учреждения «МФЦ в г. Череповце»;
- постановлением мэрии города от 28.08.2014 № 4648 «О проведении ежегодного мониторинга качества и доступности предоставления муниципальных услуг в городе Череповце»;
- постановлением мэрии города от 24.10.2014 № 5742 «Об утверждении Перечней услуг, предоставляемых МБУ «МФЦ в г. Череповце»;
- постановлением мэрии города от 14.11.2014 № 6165 «Об утверждении Перечня муниципальных услуг, предоставляемых мэрией города, услуг, предоставляемых муниципальными учреждениями»;
- административными регламентами предоставления соответствующих муниципальных услуг.

1.2. Цели и задачи проведения мониторинга

Мониторинг в муниципальном образовании «Город Череповец» проводится ежегодно, с целью оптимизации процесса предоставления муниципальных услуг и повышения их качества и доступности.

Основной задачей проведения мониторинга является повышение уровня удовлетворенности заявителей качеством и доступностью предоставления муниципальных услуг, которая включает в себя:

- выявление, анализ и оценку нормативно установленных и фактических значений основных и дополнительных параметров, характеризующих качество и доступность предоставления муниципальных услуг заявителям, в том числе полных временных и финансовых затрат на получение им конечного результата предоставления муниципальной услуги;
- установление фактов поступления от заявителей обоснованных жалоб на решения и действия (бездействие) органа мэрии, предоставляющего муниципальную услугу, либо их отсутствия;

- выявление проблем, возникающих у заявителей при получении муниципальных услуг, ожиданий заявителей в отношении качества и доступности предоставления муниципальных услуг;
- последующее определение и реализация мероприятий по улучшению выявленных значений исследованных параметров качества и доступности предоставления муниципальных услуг;
- контроль динамики исследованных параметров качества и доступности муниципальных услуг, результативности мер по их улучшению, с учетом результатов предшествующих мониторинговых исследований.

1.3. Объект и предмет мониторинга

Мониторинг в 2014 году проводился во всех органах мэрии, муниципальных учреждениях, предоставляющих муниципальные услуги в период с сентября по декабрь 2014 года, в соответствии с постановлением мэрии города от 28.08.2014 № 4648 «О проведении ежегодного мониторинга качества и доступности предоставления муниципальных услуг в городе Череповце» (далее - Методика).

Объектом мониторинга являются:

- муниципальные услуги, предоставляемые органами мэрии;
- муниципальные услуги, предоставляемые на базе МФЦ;
- муниципальные услуги, предоставляемые МФЦ.

В целом в рамках мониторинга было исследовано 46 муниципальных услуг (76,6%), предоставляемых:

1. Управлением образования мэрии;
2. Комитетом по управлению имуществом города;
3. Управлением архитектуры и градостроительства мэрии;
4. Комитетом по контролю в сфере благоустройства и охраны окружающей среды города;
5. Управлением экономической политики мэрии;
6. Департаментом жилищно-коммунального хозяйства мэрии;
7. Жилищным управлением мэрии;
8. Управлением по делам культуры мэрии;
9. Отделом по делам архивов мэрии;
10. МБУ «МФЦ в г. Череповце».

Исследование не проводилось, в связи с отсутствием обращений заявителей в период проведения мониторинга, по следующим муниципальным услугам:

- «Предоставление разрешения на условно разрешенный вид использования земельного участка или объекта капитального строительства»;
- «Выдача специальных разрешений на движение по автомобильным дорогам местного значения муниципального образования «Город Череповец» транспортных средств, осуществляющих перевозки опасных грузов».

Предметом мониторинга является выявление, анализ и оценка основных и дополнительных параметров, характеризующих качество и доступность предоставления муниципальных услуг заявителям:

- соблюдение стандартов предоставления муниципальных услуг;
- удовлетворенность заявителей качеством предоставления муниципальных услуг;

- финансовые затраты заявителя при получении им конечного результата муниципальной услуги: нормативно установленные и реальные значения;
- временные затраты заявителя при получении им конечного результата муниципальной услуги.

1.4. Методы сбора информации о качестве и доступности предоставления муниципальных услуг

Мониторинг реализовывался с учетом особенностей исследуемых муниципальных услуг и при помощи следующих методов сбора первичной информации:

- 1) изучение нормативных правовых актов, регулирующих предоставление муниципальных услуг;
- 2) опрос заявителей:
 - формализованный письменный опрос (анкетирование) заявителей;
 - личное устное интервью с заявителем;
 - интервью с заявителем по телефону;
 - онлайн-опрос.

Форма анкеты для проведения мониторинга качества и доступности предоставления муниципальных услуг (далее - Анкета), представлена в приложении 2 к Методике и предназначена для опроса получателей муниципальных услуг (далее - респонденты).

Для проведения онлайн-опроса на официальном интернет-сайте мэрии города размещена электронная форма Анкеты, позволяющая в онлайн-режиме оценить качество и доступность предоставления муниципальных услуг.

В 2014 году в онлайн-опросе за период проведения мониторинга приняло участие 57 респондентов, из них:

- 1 респондент оценил качество и доступность предоставления муниципальных услуг управлением образования мэрии;
- 1 респондент оценил качество и доступность предоставления муниципальных услуг жилищным управлением мэрии;
- 2 респондента оценили качество и доступность предоставления муниципальной услуги МКАУ «Череповецкий центр хранения документации»;
- 53 респондента оценили качество и доступность предоставления муниципальных услуг управлением архитектуры и градостроительства мэрии.

Всего за период проведения мониторинга в 2014 году сотрудниками органов мэрии, муниципальных учреждений был проведен формализованный письменный опрос (анкетирование) 7 745 респондентов (в 2013 году в опросе приняло участие 2 735 респондентов).

В качестве дополнительных объективных источников информации, подтверждающих и уточняющих полученные данные о качестве и доступности предоставления муниципальных услуг, были использованы:

- статистическая информация органов мэрии и муниципальных учреждений, касающаяся оказания муниципальных услуг;
- информация о результатах мониторинга качества предоставления услуг МБУ «МФЦ в г. Череповце» за 2014 год;
- информация, полученная в ходе реализации проекта «Госуслуги: Ваша оценка».

Проект «Госуслуги: Ваша оценка» стартовал в городе Череповце с февраля 2014 года и включает в себя исследование мнения потребителей муниципальных услуг (внешний мониторинг).

Получателям муниципальных услуг предоставлена возможность в рамках проекта «Госуслуги: Ваша оценка» оценить качество и доступность предоставления муниципальных услуг, путем заполнения анкеты в органах мэрии и муниципальных учреждениях, либо в онлайн-режиме на официальном интернет сайте мэрии города в разделе «Госуслуги: Ваша оценка».

В 2014 году в рамках реализации проекта «Госуслуги: Ваша оценка» 722 респондента оценили качество и доступность предоставления муниципальных услуг.

Данные, полученные в ходе анкетирования получателей муниципальных услуг, позволили получить объективные сведения о качестве и доступности муниципальных услуг, в частности, о количестве и частоте обращений граждан, в том числе, о временных затратах заявителей, об оценке материальных расходов, о степени удовлетворенности заявителей качеством предоставления муниципальных услуг по 41 муниципальной услуге из 46 муниципальных услуг, исследованных в рамках мониторинга.

Охват респондентов явился не достаточным и составил менее 10% от общего числа заявителей по следующим муниципальным услугам:

- «Прием заявлений и постановка на учет и прием детей в образовательные учреждения, реализующие основную образовательную программу дошкольного образования (детские сады)» - 1,04%;

- «Предоставление информации о текущей успеваемости учащегося, ведении электронного дневника и электронного журнала успеваемости» - 4,64%;

- «Выдача специальных разрешений на движение по автомобильным дорогам местного значения муниципального образования «Город Череповец» транспортных средств, осуществляющих перевозки тяжеловесных и (или) крупногабаритных грузов» - 6,28%;

- «Прием заявлений, документов, а также постановка граждан на учет в качестве нуждающихся в жилых помещениях» - 8,16%;

- «Предоставление жилых помещений муниципального жилищного фонда коммерческого использования» - 8,16%.

2. Общие показатели муниципальных услуг

2.1. Информация о муниципальных услугах

В соответствии с постановлением мэрии города от 14.11.2014 № 6165 «Об утверждении Перечня муниципальных услуг, предоставляемых мэрией города, услуг, предоставляемых муниципальными учреждениями» (далее - Перечень муниципальных услуг) органами мэрии, муниципальными учреждениями в 2014 году предоставлялось 60 муниципальных услуг (в 2013 году 63 муниципальные услуги).

В течение 2014 года в Перечень муниципальных услуг были внесены следующие изменения:

- исключена муниципальная услуга «Выдача разрешений на проведение муниципальных лотерей», предоставляемая финансовым управлением мэрии;

- исключена муниципальная услуга «Выплата вознаграждений и предоставление мер социальной поддержки лицам, имеющим особые заслуги перед городом Череповцом», предоставляемая комитетом социальной защиты населения города;

- исключены муниципальные услуги, предоставляемые комитетом по управлению имуществом города:

- а) «Предоставление информации об объектах недвижимого имущества, находящегося в муниципальной собственности города Череповца и предназначенных для сдачи в аренду»;

- б) «Предоставление информации арендаторам о возможности приобретения арендуемого муниципального имущества»;

- исключена муниципальная услуга «Предоставление информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению», предоставляемая департаментом жилищно-коммунального хозяйства мэрии;

- исключена муниципальная услуга «Предоставление информации об организации дополнительного образования детям в муниципальных образовательных учреждениях дополнительного образования детей в сфере культуры», предоставляемая управлением по делам культуры мэрии;

- включена муниципальная услуга «Выдача решения об использовании территорий, относящейся к землям общего пользования, для проведения ярмарки», предоставляемая управлением экономической политики мэрии;

- включена муниципальная услуга «Выдача решения об использовании территории, относящейся к землям общего пользования для проведения массового мероприятия», предоставляемая управлением по делам культуры мэрии, комитетом по физической культуре и спорту мэрии, управлением экономической политики мэрии;

- включена муниципальная услуга «Прекращение права постоянного (бессрочного) пользования или права пожизненного наследуемого владения земельными участками, находящимися в муниципальной собственности, предоставляемая комитетом по управлению имуществом города.

Кроме того, с 24.10.2014 муниципальные услуги:

- «Выдача выписок из реестра муниципального имущества»;

- «Предоставление информации о границах земельных участков»

предоставляются МБУ «МФЦ г. Череповца», в соответствии с постановлением мэрии города от 24.10.2014 № 5742 «Об утверждении Перечней услуг, предоставляемых МБУ «МФЦ в г. Череповце».

В 2014 году утверждено 14 административных регламентов (в новой редакции), регулирующих деятельность органов мэрии, муниципальных учреждений по предоставлению муниципальных услуг (23,33%).

В целях приведения в соответствие с действующим законодательством, в 22 административных регламента, регулирующих деятельность органов мэрии, муниципальных учреждений по предоставлению муниципальных услуг внесены изменения (36,66%).

В 2014 году во исполнение требований Указа Президента Российской Федерации от 07.05.2012 № 601 «Об основных направлениях совершенствования системы государственного управления» завершена работа по внесению изменений в административные регламенты предоставления муниципальных услуг в части сокращения времени ожидания в очереди до 15 минут.

В 2014 году организовано предоставление 43 (71,66%) муниципальных услуг на базе МФЦ, в соответствии с постановлением мэрии города от 18.03.2014 № 1517 «Об утверждении Перечня муниципальных услуг, предоставление которых организуется на базе муниципального бюджетного учреждения «МФЦ в г. Череповце».

Данные по количеству обращений в органы мэрии, муниципальные учреждения за предоставлением муниципальных услуг в 2014 году¹ представлены в приложении 1.

За 2014 год в МБУ «МФЦ в г. Череповце» обратилось за предоставлением муниципальных услуг 2 196 заявителя (26,88% от общего числа заявителей, обратившихся в органы мэрии, муниципальные учреждения для получения муниципальных услуг, предоставление которых организовано на базе МФЦ) (Рисунок 1).



Рисунок 1. Данные по количеству обращений заявителей за получением муниципальных услуг, предоставление которых организовано на базе МФЦ в 2014 году

На гистограмме (Рисунок 2) изображено соотношение количества обращений заявителей за получением муниципальных услуг в органы мэрии, муниципальные учреждения, предоставление которых организовано на базе МФЦ к количеству обращений заявителей за получением муниципальных услуг в МФЦ.

¹ Данные в соответствии с отчетами органов мэрии по результатам мониторинга за 2014 год.

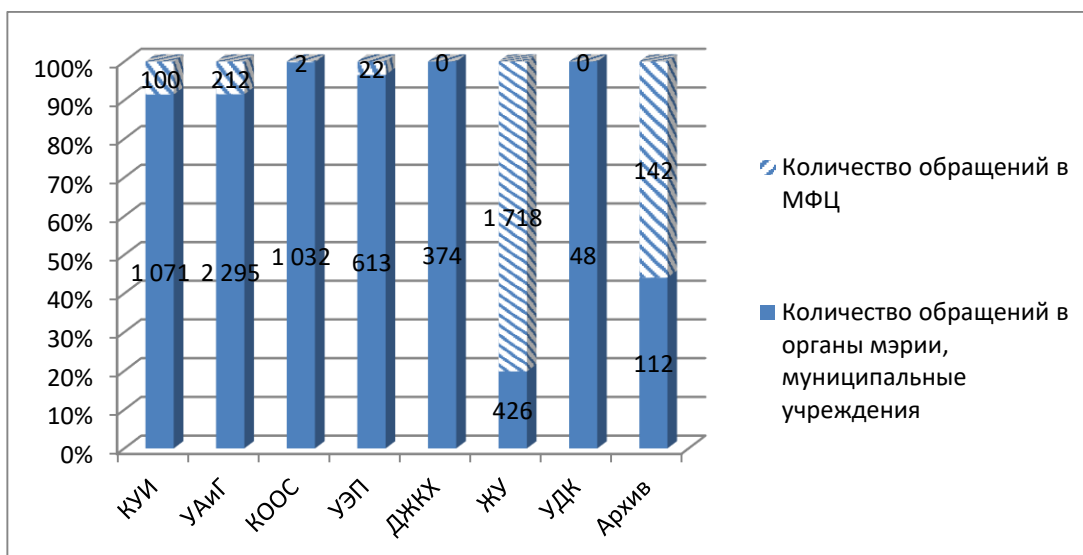


Рисунок 2. Данные по количеству обращений за получением муниципальных услуг в органы мэрии, муниципальные учреждения, предоставление которых организовано на базе МФЦ 2014 году

По результатам анализа гистограммы (Рисунок 2) можно сделать вывод о том, что наибольшее количество обращений заявителей, поступивших в МФЦ в 2014 году, было по муниципальным услугам, предоставляемым жилищным управлением мэрии (80,13%), отделом по делам архивов мэрии (55,90%). Не поступало обращений заявителей в МФЦ в 2014 году по муниципальным услугам, предоставляемым департаментом жилищно-коммунального хозяйства мэрии, управлением по делам культуры мэрии.

За 2014 год в органы мэрии, муниципальные учреждения поступило 357 обращений за получением муниципальных услуг в электронном виде через Портал государственных и муниципальных услуг (далее - Портал) (за 2013 год поступило 228 обращений через Портал).

По всем муниципальным услугам муниципального образования «Город Череповец» информация размещена в АИС «Реестр муниципальных услуг».

Кроме того, исчерпывающая информация о муниципальных услугах размещена на официальном сайте мэрии города в разделах органов мэрии. Для удобства данная информация содержит гиперссылку на Портал и позволяет перейти к процедуре подачи заявления о предоставлении муниципальной услуги в электронном виде.

2.2. Востребованность муниципальных услуг

По результатам отчетов, предоставленных органами мэрии, муниципальными учреждениями в 2014 году предоставлено 153 645 муниципальных услуг, что по сравнению с 2013 годом больше чем в 4 раза (в 2013 году предоставлено 36 337 муниципальных услуг).

Кроме того, в 2014 году в органы мэрии, муниципальные учреждения обратилось 55 744 граждан за получением устного консультирования (информирования) о предоставлении муниципальных услуг.

Данные по количеству обращений в органы мэрии, муниципальные учреждения за предоставлением муниципальных услуг в 2014 году представлены в приложении 1.

На круговой диаграмме (Рисунок 3) изображено процентное соотношение муниципальных услуг, предоставленных органами мэрии, муниципальными учреждениями в 2014 году.

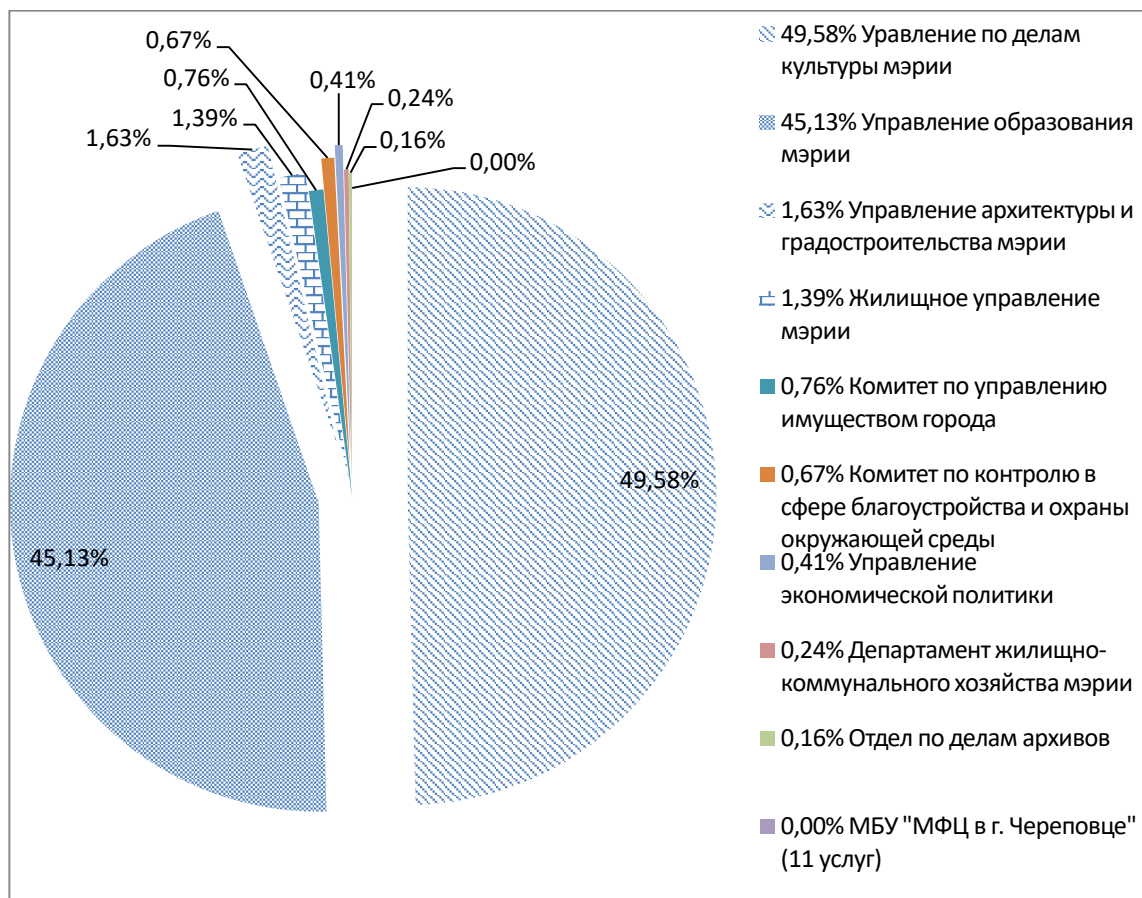


Рисунок 3. Доля муниципальных услуг предоставленных органами мэрии, муниципальными учреждениями в 2014 году

По итогам 2014 года самыми востребованными муниципальными услугами являются:

- «Предоставление информации о текущей успеваемости учащегося, ведении электронного дневника и электронного журнала успеваемости», предоставляемая управлением образования мэрии и муниципальными учреждениями - 53 912 обращений (в 2013 году данная услуга была не востребована - 0 обращений).

- «Предоставление доступа к справочно-поисковому аппарату и базам данных муниципальных библиотек», предоставляемая управлением по делам культуры мэрии - 48 562 обращения;

- «Предоставление доступа к изданиям, переведенным в электронный вид, хранящимся в муниципальных библиотеках, в том числе к фонду редких книг, с учетом соблюдения требований законодательства Российской Федерации об авторских и смежных правах», предоставляемая управлением по делам культуры мэрии - 14 249 обращений.

За 2014 год остались невостребованными 13 муниципальных услуг (обращений не поступало), перечень данных услуг представлен в приложении 2.

Из перечня муниципальных услуг, невостребованных населением города в 2014 году, 9 муниципальных услуг являлись невостребованными и в 2013 году (в

соответствии отчетом о результатах мониторинга качества и доступности предоставления муниципальных услуг, оказываемых органами мэрии и муниципальными учреждениями в 2013 году).

По результатам анализа невостребованных услуг в 2014 году можно сделать следующий вывод: 5 невостребованных муниципальных услуг, предоставляемых управлением образования мэрии, носят информационный характер и требуют дополнительных временных затрат заявителя для подготовки заявления на предоставление муниципальной услуги (в соответствии со стандартами предоставления муниципальных услуг), в то время как услугу можно получить дистанционно (информация размещена на общедоступных сайтах Интернет-ресурсов).

Следовательно, целесообразно рассмотреть вопрос об объединении нескольких муниципальных услуг информационного характера в одну муниципальную услугу.

2.3. Анализ случаев отказа в приеме документов, случаев отказа в предоставлении муниципальных услуг и поступление жалоб на предоставление муниципальных услуг

На основании информации, предоставленной органами мэрии и муниципальными учреждениями, за 2014 год составлена сводная таблица «Статистические данные общих показателей востребованных муниципальных услуг в муниципальном образовании «Город Череповец» (приложение 3).

По результатам анализа данной информации, установлено следующее:

1) количество отказов в приеме документов - 48 по 8 муниципальным услугам, предоставляемым комитетом по управлению имуществом города. Наибольшее количество отказов в приеме документов установлено по следующим муниципальным услугам:

- «Выдача разрешений на установку и эксплуатацию рекламных конструкций, аннулирование таких разрешений» - 23 отказа, что составляет 22,54% от общего количества поступивших обращений по данной услуге;

- «Предоставление земельных участков, находящихся в муниципальной собственности, и земельных участков, государственная собственность на которые не разграничена, для целей, не связанных со строительством» - 8 отказов, что составляет 4,34% от общего количества поступивших обращений по данной услуге;

- «Предоставление земельных участков, находящихся в муниципальной собственности, и земельных участков, государственная собственность на которые не разграничена, на которых расположены здания, строения, сооружения» - 5 отказов, что составляет 1,28% от общего количества поступивших обращений по данной услуге.

2) количество отказов в предоставлении муниципальных услуг - 795 по 29 муниципальным услугам. Наибольшее количество отказов в предоставлении муниципальных услуг установлено по следующим муниципальным услугам:

- «Подготовка и выдача разрешений на строительство, реконструкцию объектов капитального строительства» - 113 отказа. Услуга предоставляется управлением архитектуры и градостроительства мэрии. Количество отказов составляет 26,34% от общего числа поступивших обращений по данной услуге;

- «Предоставление земельных участков для индивидуального жилищного строительства» - 101 отказ. Услуга предоставляется комитетом по управлению имуществом города. Количество отказов составляет 82,11% от общего числа от общего числа поступивших обращений по данной услуге;

- «Предоставление земельных участков, находящихся в муниципальной собственности, и земельных участков, государственная собственность на которые не разграничена, для целей не связанных со строительством» - 100 отказов. Услуга предоставляется комитетом по управлению имуществом города. Количество отказов составляет 54,34% от общего числа поступивших обращений по данной услуге.

3) в 2014 году жалоб заявителей на действия (бездействие) и решения, принятые (осуществленные) в ходе предоставления муниципальных услуг в органы мэрии, муниципальные учреждения не поступало.

4) в 2014 году поступило 2 обращения заявителей в управление архитектуры и градостроительства мэрии за исправлением технических ошибок по муниципальной услуге «Присвоение (изменение) адресов объектам недвижимости и земельным участкам на территории города Череповца».

На основании анализа информации, предоставленной МБУ «МФЦ в г. Череповце» за 2014 год (приложение 4) установлено следующее:

1) 396 отказов в приеме документов по 30 муниципальным услугам. Наибольшее количество отказов в приеме документов установлено по следующим муниципальным услугам:

- «Принятие решения о передаче жилых помещений муниципального жилищного фонда в собственность граждан в порядке приватизации» - 73 отказа, что составляет 9,43% от общего количества обращений за предоставлением данной услуги;

- «Прием заявлений, документов, а также постановка граждан на учет в качестве нуждающихся в жилых помещениях» - 64 отказа, что составляет 57,14% от общего количества обращений за предоставлением данной услуги;

- «Предоставление в собственность бесплатно гражданам, имеющим трех и более детей, земельных участков для индивидуального жилищного строительства на территории города Череповца» - 43 отказа, что составляет 12,72% от общего количества обращений за предоставлением данной услуги;

2) отсутствие жалоб заявителей на действия (бездействие) и решения, принятые (осуществленные) в ходе предоставления муниципальных услуг.

На гистограмме (рисунок 4) изображено процентное соотношение муниципальных услуг, предоставленных органами мэрии, муниципальными учреждениями (предоставление которых организовано на базе МФЦ) с количеством отказов в приеме документов в сравнении с количеством муниципальных услуг, обращения по которым поступили через МФЦ, с количеством отказов в приеме документов.

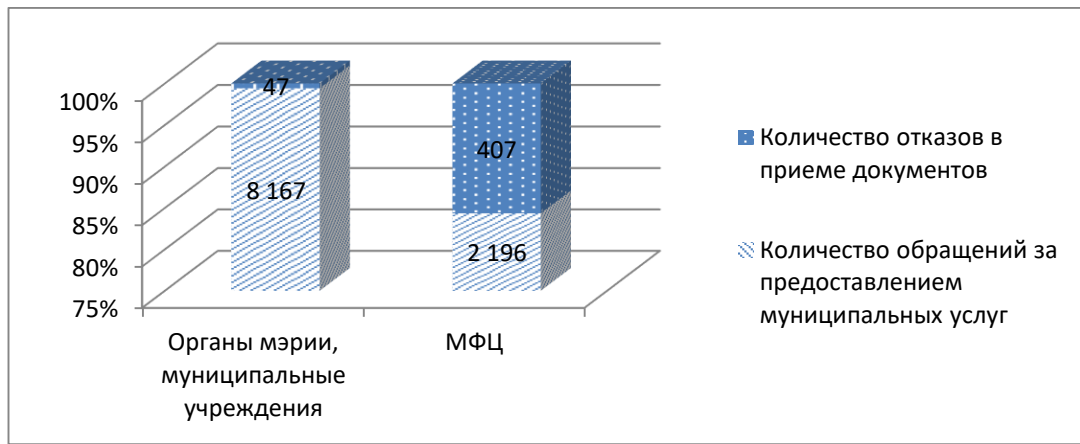


Рисунок 4. Доля отказов в приеме документов, в соотношении с количеством поступивших обращений в 2014 году

Таким образом, количество отказов в приеме документов при обращении заявителя в органы мэрии, муниципальные учреждения составляет 0,57% от общего количества обращений заявителей. Количество отказов в приеме документов при обращении заявителя в МФЦ составляет 15,64%.

3. Основные результаты исследования качества и доступности предоставления муниципальных услуг

3.1. Соблюдение стандартов предоставления муниципальных услуг

Мониторинг соблюдения стандартов предоставления муниципальных услуг производится в соответствии со стандартами предоставления муниципальных услуг, установленными административными регламентами.

Для оценки соблюдения стандартов предоставления муниципальных услуг в Анкету для опроса получателей муниципальных услуг были включены параметры услуг, которые поддаются стандартизации.

Среди них: информирование о порядке предоставления муниципальных услуг, о перечне необходимых документов (количестве источников информирования); работа сотрудников (удовлетворенность заявителя общением с сотрудником); время ожидания приема в очереди; комфорт.

Задача оценки данных параметров была заложена в формулировки вопросов Анкеты номер: 1, 4, 6, 7, 9. На основании полученных ответов получателей муниципальных услуг рассчитывается индекс соблюдения стандартов предоставления муниципальных услуг (Ист).

Для вычисления значения уровня соблюдения стандартов предоставления муниципальных услуг (Уст%) используются полученные значения индекса соблюдения стандартов предоставления муниципальных услуг.

Данные полученные по результатам расчетов индексов соблюдения стандартов предоставления муниципальных услуг и уровня соблюдения стандартов предоставления муниципальных услуг представлены в приложении 5.

По итогам проведенного мониторинга общий индекс соблюдения стандартов предоставления всех муниципальных услуг в муниципальном образовании «Город Череповец» составляет 4,14 (82,85%), что свидетельствует о высоком уровне соблюдения стандартов предоставления муниципальных услуг.

Наивысшее значение индекса соблюдения стандартов предоставления муниципальных услуг отмечено по следующим муниципальным услугам управления экономической политики мэрии:

- «Выдача разрешений на размещение нестационарного торгового объекта развозной и разносной торговли» - 4,40 (88%);

- «Согласование решения о проведении ярмарки на территории города Череповца за исключением земель общего пользования» - 4,30 (86,40%).

Минимальное значение индекса соблюдения стандартов предоставления муниципальных услуг выявлено при предоставлении управлением по делам культуры мэрии муниципальной услуги «Предоставление доступа к справочно-поисковому аппарату и базам данных муниципальных библиотек» - 3,35 (66,99%), но полученное значение интерпретируется как «высокий уровень соблюдения стандарта предоставления муниципальной услуги».

С целью ранжирования органов мэрии по данному параметру качества и доступности предоставления муниципальных услуг рассчитывается коэффициент соблюдения стандартов предоставления муниципальных услуг (Кст) как средне арифметическое индексов соблюдения стандартов предоставления муниципальных услуг (Ист) по каждой услуге, предоставляемой органом мэрии, муниципальным учреждением (таблица 1).

Таблица 1

Ранжирование органов мэрии по параметру качества и доступности предоставления муниципальных услуг
«Соблюдение стандартов предоставления муниципальных услуг»

№ п/п	Наименование органа мэрии	Кст
1.	Управление экономической политики мэрии	4,47
2.	Комитет по контролю в сфере благоустройства и охраны окружающей среды города	4,43
3.	Отдел по делам архивов мэрии	4,37
4.	Управление образования мэрии	4,10
5.	Управление архитектуры и градостроительства мэрии	4,09
6.	Комитет по управлению имуществом города	4,07
7.	Жилищное управление мэрии	3,94
8.	Управление по делам культуры мэрии	3,67

3.2. Удовлетворенность заявителей качеством предоставления муниципальных услуг

Для определения удовлетворенности заявителей качеством предоставления муниципальных услуг (в целом и по исследуемым параметрам), их ожиданий в отношении качества предоставления исследуемых муниципальных услуг рассчитывается общий индекс удовлетворенности заявителей качеством предоставления муниципальных услуг (Иуо).

При оценке удовлетворенности заявителей качеством предоставления муниципальных услуг учитываются следующие показатели:

1. информирование заявителей;
2. комфортность получения услуги;

3. время работы;
4. сложность получения услуги.

Для оценки показателя «Информирование заявителя» в Анкету для опроса получателей муниципальных услуг были включены вопросы: 1, 2, 4.

Для оценки показателя «Комфортность получения услуги» в Анкету для опроса получателей муниципальных услуг были включены вопросы: 6, 8, 9, 11.

Для оценки показателя «Время работы» в Анкету для опроса заявителя был включен вопрос 12.

Для оценки показателя «Сложность получения услуги» в Анкету для опроса получателей муниципальных услуг были включены вопросы: 5, 16, 17, 18, 19.

Для вычисления значения уровня удовлетворенности заявителей качеством предоставления муниципальных услуг (Ууо%) используются полученные значения общего индекса удовлетворенности заявителей качеством предоставления муниципальных услуг (Иуо).

Данные, полученные по результатам расчетов индексов удовлетворенности заявителей качеством предоставления муниципальных услуг (Ист) и уровня удовлетворенности заявителей качеством предоставления муниципальных услуг (Ууо%), представлены в приложении 5.

По итогам проведенного мониторинга общий индекс удовлетворенности заявителей качеством предоставления всех муниципальных услуг в муниципальном образовании «Город Череповец» составляет 4,32 (86,43%), что интерпретируется как «очень хороший» уровень удовлетворенности заявителей качеством предоставления муниципальных услуг.

По результатам анализа полученных значений наивысшее значение индекса удовлетворенности заявителей качеством предоставления муниципальных услуг установлено по муниципальным услугам:

- «Выдача разрешений на право организации розничного рынка» - 4,90 (96%);
- «Предоставление разрешений на условно разрешенный вид использования земельного участка или объекта капитального строительства» - 4,84 (96,70%).

Минимальное значение удовлетворенности заявителей качеством предоставления муниципальных услуг установлено по муниципальным услугам:

- «Предоставление доступа к справочно-поисковому аппарату и базам данных муниципальных библиотек» - 3,95 (78,97%);
- «Предоставление земельных участков, находящихся в муниципальной собственности, и земельных участков, государственная собственность на которые не разграничена, на которых расположены здания, строения, сооружения» - 4,08 (81,70%).

Полученные минимальные значения индекса удовлетворенности заявителей качеством предоставления муниципальных услуг интерпретируются как «высокий уровень соблюдения стандарта предоставления муниципальной услуги».

С целью ранжирования органов мэрии по данному параметру качества и доступности предоставления муниципальных услуг рассчитывается коэффициент удовлетворенности заявителем качеством предоставления муниципальных услуг (Куо) как среднее арифметическое индексов (Иуо) по каждой услуге, предоставляемой органом мэрии, муниципальным учреждением (таблица 2).

Ранжирование органов мэрии по параметру качества и доступности предоставления муниципальных услуг
«Уровень удовлетворенности заявителей качеством предоставления муниципальных услуг»

№ п/п	Наименование органа мэрии	Куо
1.	Управление экономической политики мэрии	4,72
2.	Отдел по делам архивов мэрии	4,69
3.	Комитет по контролю в сфере благоустройства и охраны окружающей среды города	4,66
4.	Управление архитектуры и градостроительства мэрии	4,49
5.	Комитет по управлению имуществом города	4,38
6.	Жилищное управление мэрии	4,36
7.	Управление образования мэрии	4,35
8.	Управление по делам культуры мэрии	4,13

Для выявления причин неудовлетворенности заявителей качеством предоставления муниципальных услуг, пожеланий и ожиданий заявителей в Анкету включены вопросы номер: 13, 20.

По итогам анализа ответов респондентов на данные вопросы, следует, что основными причинами неудовлетворенности заявителей качеством предоставления муниципальных услуг явились:

1. «недостаточная информированность потребителей»:
 - управление по делам культуры мэрии - 2 853 (81,88%) респондента;
 - комитет по управлению имуществом города - 16 (13,2%) респондентов;
 - управление архитектуры и градостроительства мэрии - 3 (3,57%) респондента.
2. «комфортность оснащения помещений, в которых предоставляются муниципальные услуги»:
 - управление по делам культуры мэрии - 2 743 (78,73%) респондента;
 - комитет по управлению имуществом города - 14 (11,6%) респондентов.
3. «график и режим работы учреждений»:
 - управление архитектуры и градостроительства мэрии - 38 (45,23%) респондента;
 - управление по делам культуры мэрии - 891 (25,57%) респондент;
 - комитет по управлению имуществом города - 3 (2,5%) респондента.
4. «количество документов, предоставляемых в учреждение»:
 - комитет по управлению имуществом города - 43 (35,5%) респондента;
 - управление архитектуры и градостроительства мэрии - 23 (27,38%) респондента.
5. «сроки предоставления муниципальных услуг»:
 - комитет по управлению имуществом города - 40 (33,1%) респондентов
 - управление по делам культуры мэрии - 713 (20,46%) респондентов;
 - управление архитектуры и градостроительства мэрии - 9 (10,71%) респондентов.

По остальным органам мэрии, муниципальным учреждениям причины неудовлетворенности заявителей качеством предоставления муниципальных услуг, пожелания и ожидания заявителей не установлены.

Вместе с тем, в целом получатели удовлетворены качеством и доступностью муниципальных услуг. Заявители высоко оценили внимательность и вежливость специалистов. Также, не отмечались случаи неформальных платежей и вознаграждений, установления неофициальной очереди, требований документов, не предусмотренных законодательством.

3.3. Финансовые затраты заявителей при получении ими конечного результата муниципальных услуг

Мониторинг соблюдения финансовых затрат заявителей при получении ими конечного результата муниципальных услуг производится в соответствии с нормативно установленными и реальными значениями.

Задача оценки соблюдения финансовых затрат заявителей при получении ими конечного результата муниципальных услуг заложена в формулировку вопроса 14 Анкеты. На основании полученных ответов получателей муниципальных услуг рассчитывается индекс финансовых затрат заявителей при получении ими конечного результата муниципальных услуг (Ифз).

Для вычисления значения уровня финансовых затрат заявителя при получении ими конечного результата муниципальных услуг (Уфз%) используются полученные значения индексов (Ифз).

Данные, полученные по результатам расчетов индексов финансовых затрат заявителей при получении ими конечного результата муниципальных услуг (Ифз) и уровня финансовых затрат заявителей при получении ими конечного результата муниципальных услуг (Уфз%), представлены в приложении 5.

По результатам проведенного мониторинга общий индекс финансовых затрат заявителей при получении ими конечного результата предоставления муниципальных услуг в муниципальном образовании «Город Череповец» составляет 4,95 (99,02%), что свидетельствует об «очень низком уровне финансовых затрат».

По результатам анализа полученных значений наивысшее значение индекса финансовых затрат заявителей при получении ими конечного результата муниципальных услуг 5,00 (100%) установлено по всем муниципальным услугам, за исключением:

- «Прием в общеобразовательные учреждения» - 4,62 (92,39%);
- «Предоставление доступа к справочно-поисковому аппарату и базам данных муниципальных библиотек» - 4,99 (99,86%).

Полученные значения уровня финансовых затрат подпадают в категорию «90-100» и интерпретируются как «очень низкий уровень финансовых затрат». Кроме того, данные муниципальные услуги предоставляются бесплатно.

С целью ранжирования органов мэрии по данному параметру качества и доступности предоставления муниципальных услуг рассчитывается коэффициент финансовых затрат заявителей при получении ими конечного результата муниципальных услуг (Кфз) как средне арифметическое индексов (Ифз) по каждой услуге, предоставляемой органом мэрии, муниципальным учреждением (таблица 3).

**Ранжирование органов мэрии по параметру качества и доступности
предоставления муниципальных услуг
«Финансовые затраты заявителей при получении ими
конечного результата муниципальных услуг»**

№ п/п	Наименование органа мэрии	Кфз
1.	Управление экономической политики мэрии	5,00
2.	Отдел по делам архивов мэрии	5,00
3.	Комитет по контролю в сфере благоустройства и охраны окружающей среды города	5,00
4.	Управление архитектуры и градостроительства мэрии	5,00
5.	Комитет по управлению имуществом города	5,00
6.	Жилищное управление мэрии	5,00
7.	Управление по делам культуры мэрии	4,99
8.	Управление образования	4,62

**3.4. Временные затраты заявителей при получении
ими конечного результата предоставления муниципальных услуг**

При проведении мониторинга временных затрат заявителей при получении ими конечного результата предоставления муниципальных услуг учитываются нормативно определенные и фактические обращения в органы мэрии, муниципальные учреждения и их отклонения от нормативно установленных значений.

Задача оценки временных затрат заявителей при получении ими конечного результата предоставления муниципальных услуг была заложена в формулировки вопросов Анкеты: 7, 10.

На основании полученных ответов получателей муниципальных услуг рассчитывается индекс временных затрат заявителей при получении ими конечного результата предоставления муниципальных услуг (Ивз).

Для вычисления значения уровня временных затрат заявителей при получении ими конечного результата муниципальных услуг (Увз%) используются полученные значения индексов (Ивз).

Данные, полученные по результатам расчетов индексов временных затрат заявителей при получении ими конечного результата муниципальных услуг (Ивз) и уровня временных затрат заявителей при получении ими конечного результата муниципальных услуг (Увз%), представлены в приложении 5.

По результатам проведенного мониторинга общий индекс временных затрат заявителей при получении ими конечного результата предоставления муниципальных услуг в муниципальном образовании «Город Череповец» составляет 4,78 (95,62%), что свидетельствует об «очень низком уровне временных затрат».

По результатам анализа полученных значений наивысшее значение индекса временных затрат заявителей при получении ими конечного результата муниципальных услуг установлено по муниципальным услугам, предоставляемым управлением экономической политики мэрии 5,00 (100%).

Минимальное значение индекса временных затрат заявителя при получении ими конечного результата муниципальных услуг установлено по следующим муниципальным услугам:

- «Предоставление сведений из информационной системы обеспечения градостроительной деятельности» - 4,33 (86,68%);
- «Прием в общеобразовательное учреждение» - 4,37 (87,35%).

Полученные минимальные значения индекса временных затрат заявителей при получении ими конечного результата предоставления муниципальных услуг интерпретируются как «низкий уровень временных затрат».

С целью ранжирования органов мэрии по данному параметру качества и доступности предоставления муниципальных услуг рассчитывается коэффициент временных затрат заявителей при получении ими конечного результата муниципальных услуг (Квз) как средне арифметическое индексов (Ивз) по каждой услуге, предоставляемой органом мэрии (таблица 4).

Таблица 4

Ранжирование органов мэрии по параметру качества и доступности предоставления муниципальных услуг «Временные затраты заявителей при получении ими конечного результата муниципальных услуг»

№ п/п	Наименование органа мэрии	Квз
1.	Управление экономической политики мэрии	5,00
2.	Комитет по контролю в сфере благоустройства и охраны окружающей среды города	4,94
3.	Комитет по управлению имуществом города	4,93
4.	Отдел по делам архивов мэрии	4,81
5.	Управление архитектуры и градостроительства мэрии	4,75
6.	Жилищное управление мэрии	4,70
7.	Управление по делам культуры мэрии	4,65
8.	Управление образования мэрии	4,47

4. Выводы по результатам проведения мониторинга

В рамках проведенного мониторинга было исследовано 46 муниципальных услуг (76,6%), предоставляемых органами мэрии, муниципальными учреждениями.

В 2014 году органами мэрии, муниципальными учреждениями предоставлено 153 645 муниципальных услуг, что по сравнению с 2013 годом больше в 4 раза (в 2013 году предоставлено 36 337 муниципальных услуг).

Данные, полученные в ходе анкетирования получателей муниципальных услуг (опрошено 7 745 респондентов), позволили получить объективные сведения о качестве и доступности муниципальных услуг, в частности, о количестве и частоте обращений граждан, в том числе, о временных затратах заявителей, об оценке материальных расходов, о степени удовлетворенности заявителей качеством предоставления муниципальных услуг по 41 муниципальной услуге, по 5 муниципальным услугам охват респондентов явился не достаточным, составил менее 10% от общего числа заявителей.

По итогам 2014 года самыми востребованными услугами явились муниципальные услуги, предоставляемые управлением по делам культуры мэрии (49,58%), управлением образования мэрии (45,13%).

В 2014 году остались не востребованными 13 муниципальных услуг (9 муниципальных услуг являлись невостребованными и в 2013 году).

По результатам анализа невостребованных услуг в 2014 году можно сделать следующие выводы:

- муниципальная услуга, предоставляемая комитетом по управлению имуществом города, не востребована по итогам 2014 года, в связи с тем, что включена в Перечень с 17.12.2014 года;

- невостребованные муниципальные услуги, предоставляемые управлением образования мэрии, имеют информационный характер. Таким образом, целесообразно рассмотреть вопрос об объединении следующих муниципальных услуг:

- «Предоставление информации об организации общедоступного и бесплатного дошкольного образования»;

- «Предоставление информации об организации начального, общего, основного общего, среднего общего образования»;

- «Предоставление информации об организации дополнительного образования в общеобразовательных учреждениях»,

в одну муниципальную услугу - «Предоставление информации об организации общедоступного и бесплатного дошкольного, начального, основного общего, среднего (полного) общего образования, а также дополнительного образования в общеобразовательных учреждениях».

За 2014 год установлено:

- 48 случаев отказа в приеме документов по 8 муниципальным услугам, предоставляемым комитетом по управлению имуществом города;

- 795 случаев отказа в предоставлении муниципальных услуг по 29 услугам.

Следует отметить, что в 2014 году в органы мэрии, муниципальные учреждения обратилось 55 744 граждан за получением устного консультирования (информирования) о предоставлении муниципальных услуг.

Таким образом, в целях снижения количества отказов в приеме документов, органам мэрии, муниципальным учреждениям, предоставляющим муниципальные услуги необходимо улучшить качество информирования заявителей о предоставлении муниципальных услуг.

В 2014 году жалоб заявителей на действия (бездействие) и решения, принятые (осуществленные) в ходе предоставления муниципальных услуг в органы мэрии, муниципальные учреждения не поступало, но установлено 15 случаев нарушения сроков предоставления муниципальных услуг управлением архитектуры и градостроительства мэрии.

Таким образом, руководителям органов мэрии, муниципальных учреждений необходимо систематически осуществлять текущий контроль: за принятием решений, соблюдением и исполнением положений административных регламентов, в целях недопущения случаев нарушений.

В рамках проведенного мониторинга вычислены значения:

- общего индекса соблюдения стандартов предоставления всех муниципальных услуг в муниципальном образовании «Город Череповец», который

составил 4,14 (82,58 %), что свидетельствует о высоком уровне соблюдения стандартов предоставления муниципальных услуг;

- общего индекса удовлетворенности заявителей качеством предоставления всех муниципальных услуг в муниципальном образовании «Город Череповец», который составил 4,32 (86,43%), что интерпретируется «очень хороший» уровень удовлетворенности заявителей качеством предоставления муниципальных услуг;

- общего индекса финансовых затрат заявителей при получении ими конечного результата предоставления муниципальных услуг в муниципальном образовании «Город Череповец», который составил 4,95 (99,02%), что свидетельствует об очень низком уровне финансовых затрат заявителя;

- общего индекса временных затрат заявителей при получении ими конечного результата предоставления муниципальных услуг в муниципальном образовании «Город Череповец», который составил 4,78 (95,62%), что свидетельствует об очень низком уровне временных затрат заявителя.

Полученные значения указанных индексов участвуют в расчете итогового индекса качества и доступности предоставления муниципальных услуг. Итоговый индекс качества по всем муниципальным услугам составляет 4,54 (90,80%), что свидетельствует о высоком качестве предоставления муниципальных услуг в муниципальном образовании «Город Череповец».

В таблице 5 представлено ранжирование органов мэрии по итоговым коэффициентам качества и доступности предоставления муниципальных услуг.

Таблица 5

Ранжирование органов мэрии по итоговым коэффициентам качества и доступности предоставления муниципальных услуг в муниципальном образовании «Город Череповец»

№ п/п	Наименование органа мэрии	Кк
1.	Управление экономической политики мэрии	4,75
2.	Отдел по делам архивов мэрии	4,72
3.	Комитет по контролю в сфере благоустройства и охраны окружающей среды города	4,71
4.	Управление архитектуры и градостроительства мэрии	4,57
5.	Комитет по управлению имуществом города	4,50
6.	Жилищное управление мэрии	4,47
7.	Управление по делам культуры мэрии	4,40
8.	Управление образования мэрии	4,36

По результатам проведенного мониторинга рекомендуем органам мэрии, муниципальным учреждениям, предоставляющим муниципальные услуги:

1. Предоставлять муниципальные услуги в соответствии с разработанными административными регламентами, а именно:

- не допускать отказов в приеме документов, в предоставлении услуг по основаниям, не установленным административными регламентами;

- соблюдать требования к порядку выполнения административных процедур, их последовательности;

- не допускать нарушений сроков предоставления услуг;

- обеспечить полноту и актуальность сведений о порядке предоставления муниципальных услуг, размещенных на информационных стендах, а также на официальном интернет-сайте мэрии города.

2. Особое внимание уделить информированию заявителей.

3. Организовать работу по популяризации получения муниципальных услуг, в электронной форме (виде), посредством ЕПГУ (РПГУ).

Приложение 1
к отчету по мониторингу

Количество обращений заявителей
за предоставлением муниципальных услуг в 2014 году

№ п/п	Наименование муниципальной услуги	Всего (за 2014 год/за период мониторинга)	Очно (за 2014 год/за период мониторинга)	Заочно (за 2014 год/за период мониторинга)	МФЦ (за 2014 год/за период мониторинга)	Портал (за 2014 год/за период мониторинга)
Управление образования мэрии						
1.	Предоставление информации об организации общедоступного и бесплатного дошкольного образования	0/0	0/0	0/0	- ²	0/0
2.	Предоставление информации об организации начального общего, основного общего, среднего общего образования	0/0	0/0	0/0	-	0/0
3.	Предоставление информации об организации дополнительного образования в общеобразовательных учреждениях	0/0	0/0	0/0	-	0/0
4.	Прием заявлений, постановка на учет и прием детей в образовательные учреждения, реализующие основную образовательную программу дошкольного образования (детские сады)	7 629/ 7 629	7 330/ 7330	0/0	-	299/ 299
5.	Предоставление информации об образовательных программах и учебных планах, рабочих программах учебных курсов, предметов, дисциплин, (модулей), годовых календарных учебных графиках	0/0	0/0	0/0	-	0/0
6.	Прием в общеобразовательное учреждение	6 243/ 6 243	6 239/ 6 239	0/0	-	4/4
7.	Предоставление информации о результатах сданных экзаменов, тестирования и иных вступительных испытаний, а также приеме в образовательное учреждение	0/0	0/0	0/0	-	0/0
8.	Предоставление информации о текущей успеваемости учащегося, ведении электронного дневника и электронного журнала успеваемости	53 912/ 53 912	0/0	53 884/ 53 884	-	28/28
9.	Прием заявлений в лагеря с дневным пребыванием на базе муниципальных образовательных учреждений для организации отдыха детей в каникулярное время	1 556/ 1 556	1 556/ 1 556	0/0	-	0/0

² Предоставление данных муниципальных услуг на базе МБУ «МФЦ» не организовано.

№ п/п	Наименование муниципальной услуги	Всего (за 2014 год/за период мониторинга)	Очно (за 2014 год/за период мониторинга)	Заочно (за 2014 год/за период мониторинга)	МФЦ (за 2014 год/за период мониторинга)	Портал (за 2014 год/за период мониторинга)
Комитет по управлению имуществом города						
10.	Предоставление земельных участков, находящихся в муниципальной собственности, и земельных участков, государственная собственность на которые не разграничена, на которых расположены здания, строения, сооружения	389/389	377/377	0/0	12/12	0/0
11.	Выдача разрешений на установку и эксплуатацию рекламных конструкций, аннулирование таких разрешений	102/102	88/88	0/0	13/13	1/1
12.	Предоставление земельных участков, находящихся в муниципальной собственности, и земельных участков, государственная собственность на которые не разграничена, для целей, не связанных со строительством	184/184	171/171	0/0	13/13	0/0
13.	Предоставление земельных участков для строительства (за исключением жилищного)	79/79	64/64	0/0	15/15	0/0
14.	Предоставление земельных участков для индивидуального жилищного строительства	123/123	112/112	0/0	6/6	5/5
15.	Переоформление права постоянного (бессрочного) пользования земельными участками	5/5	5/5	0/0	0/0	0/0
16.	Согласование передачи арендных прав земельного участка	45/45	39/39	0/0	6/6	0/0
17.	Изменение (установление) вида разрешенного использования земельного участка	54/54	49/49	0/0	5/5	0/0
18.	Согласование передачи земельного участка либо его части в субаренду	7/7	7/7	0/0	0/0	0/0
19.	Прекращение права постоянного (бессрочного) пользования или права пожизненного наследуемого владения земельными участками, находящимися в муниципальной собственности ³	0/0	0/0	0/0	-	-
20.	Выдача выписок из реестра муниципального имущества	17/17	16/16	0/0	0/0	1/1
21.	Предоставление информации о границах земельных участков	166/166	131/131	0/0	30/30	5/5
Управление архитектуры и градостроительства мэрии						
22.	Подготовка и выдача градостроительного плана земельного участка	382/110	340/70	2/2	38/36	2/2

³ Данная муниципальная услуга включена в Перечень с 17.12.2014

№ п/п	Наименование муниципальной услуги	Всего (за 2014 год/за период мониторинга)	Очно (за 2014 год/за период мониторинга)	Заочно (за 2014 год/за период мониторинга)	МФЦ (за 2014 год/за период мониторинга)	Портал (за 2014 год/за период мониторинга)
23.	Подготовка и выдача разрешений на строительство, реконструкцию объектов капитального строительства	429/164	386/121	0/0	43/43	0/0
24.	Подготовка и выдача разрешений на ввод в эксплуатацию объектов капитального строительства	126/42	118/34	0/0	8/8	0/0
25.	Прием заявлений и выдача документов о согласовании переустройства и (или) перепланировки жилого помещения	484/78	441/37	1/0	41/41	1/0
26.	Принятие документов, а также выдача решений о переводе или об отказе в переводе жилого помещения в нежилое или нежилого помещения в жилое помещение	39/4	36/2	0/0	2/2	1/0
27.	Предоставление сведений из информационной системы обеспечения градостроительной деятельности	640/180	556/130	29/0	51/50	4/0
28.	Присвоение (изменение) адресов объектам недвижимости и земельным участкам на территории города Череповца	358/101	331/75	1/0	26/26	0/0
29.	Предоставление разрешения на условно разрешенный вид использования земельного участка или объекта капитального строительства	13/3	13/3	0/0	0/0	0/0
30.	Предоставление разрешения на отклонение от предельных параметров разрешенного строительства, реконструкции объекта капитального строительства	0/0	0/0	0/0	0/0	0/0
31.	Выбор земельного участка для строительства	30/12	28/10	0/0	2/2	0/0
32.	Подготовка и выдача документа, подтверждающего проведение основных работ по строительству (реконструкции) объекта индивидуального жилищного строительства, осуществляемому с привлечением средств материнского (семейного) капитала	6/3	5/2	0/0	1/1	0/0
Комитет по контролю в сфере благоустройства и охраны окружающей среды города						
33.	Выдача разрешений на право производства земляных работ (вне строительных площадок)	942/394	941/394	0/0	1/0	0/0
34.	Выдача разрешений на вырубку (снос) зеленых насаждений, произрастающих на земельных участках, находящихся в муниципальной собственности	92/28	91/28	0/0	1/0	0/0

№ п/п	Наименование муниципальной услуги	Всего (за 2014 год/за период мониторинга)	Очно (за 2014 год/за период мониторинга)	Заочно (за 2014 год/за период мониторинга)	МФЦ (за 2014 год/за период мониторинга)	Портал (за 2014 год/за период мониторинга)
Управление экономической политики мэрии						
35.	Выдача разрешений на право организации розничного рынка	1/1	1/1	0/0	0/0	0/0
36.	Выдача разрешений на размещение нестационарного торгового объекта развозной и разносной торговли	479/126	458/126	0/0	21/0	0/0
37.	Согласование решения о проведении ярмарки на территории города Череповца за исключением земель общего пользования	155/155	154/154	0/0	1/0	0/0
38.	Выдача решения об использовании территории, относящейся к землям общего пользования, для проведения ярмарки	0/0	0/0	0/0	-	0/0
39.	Предоставление субсидий на возмещение субъектам малого и среднего предпринимательства части затрат по лизинговым договорам	1/1	1/1	0/0	-	0/0
40.	Предоставление субсидий субъектам малого и среднего предпринимательства на создание собственного дела (грантовая поддержка)	0/0	0/0	0/0	-	0/0
Департамент жилищно-коммунального хозяйства мэрии						
41.	Выдача специальных разрешений на движение по автомобильным дорогам местного значения муниципального образования «Город Череповец» транспортных средств, осуществляющих перевозки опасных грузов	18/0	18/0	0/0	0/0	0/0
42.	Выдача специальных разрешений на движение по автомобильным дорогам местного значения муниципального образования «Город Череповец» транспортных средств, осуществляющих перевозки тяжеловесных и (или) крупногабаритных грузов	356/159	356/159	0/0	0/0	0/0
Жилищное управление мэрии						
43.	Предоставление информации об очередности предоставления жилых помещений на условиях социального найма	415/79	90/4	0/0	322/74	3/1
44.	Прием заявлений, документов, а также постановка граждан на учет в качестве нуждающихся в жилых помещениях	115/49	1/1	0/0	112/47	2/1

№ п/п	Наименование муниципальной услуги	Всего (за 2014 год/за период мониторинга)	Очно (за 2014 год/за период мониторинга)	Заочно (за 2014 год/за период мониторинга)	МФЦ (за 2014 год/за период мониторинга)	Портал (за 2014 год/за период мониторинга)
45.	Предоставление информации об использовании права на приватизацию жилого помещения муниципального жилищного фонда города Череповца	156/37	14/31	0/0	142/36	0/0
46.	Принятие решения о передаче жилых помещений муниципального жилищного фонда в собственность граждан в порядке приватизации	843/444	78/6	0/0	765/438	0/0
47.	Предоставление в собственность бесплатно гражданам, имеющим трех и более детей, земельных участков для индивидуального жилищного строительства на территории города Череповца	412/123	82/3	0/0	330/120	0/0
48.	Согласование обмена жилыми помещениями, занимаемыми по договорам социального найма	0/0	0/0	0/0	0/0	0/0
49.	Принятие решения о вселении в жилое помещение муниципального жилищного фонда по договору социального найма других граждан в качестве проживающих совместно с нанимателем членов семьи	59/25	22/12	0/0	37/13	0/0
50.	Предоставление жилых помещений специализированного муниципального жилищного фонда	28/14	26/14	0/0	2/0	0/0
51.	Предоставление жилых помещений муниципального жилищного фонда коммерческого использования	107/49	107/49	0/0	0/0	0/0
52.	Признание молодых семей участниками подпрограммы «Обеспечение жильем молодых семей» федеральной целевой программы «Жилище»	9/2	1/1	0/0	8/1	0/0
53.	Принятие решения о передаче в поднаем занимаемого по договору социального найма жилого помещения муниципального жилищного фонда	0/0	0/0	0/0	0/0	0/0
54.	Принятие решения о предоставлении нанимателю жилого помещения по договору социального найма другого жилого помещения меньшего размера взамен занимаемого	0/0	0/0	0/0	0/0	0/0
Управление по делам культуры мэрии						
55.	Предоставление информации о времени и месте проведения театральных представлений, филармонических и эстрадных концертов и гастрольных мероприятий театров и филармоний, киносеансов, анонсы данных мероприятий в муниципальных учреждениях культуры	13 315/ 6 594	0/0	13 315/ 6 594	-	0/0

№ п/п	Наименование муниципальной услуги	Всего (за 2014 год/за период мониторинга)	Очно (за 2014 год/за период мониторинга)	Заочно (за 2014 год/за период мониторинга)	МФЦ (за 2014 год/за период мониторинга)	Портал (за 2014 год/за период мониторинга)
56.	Предоставление доступа к изданиям, переведенным в электронный вид, хранящимся в муниципальных библиотеках, в том числе к фонду редких книг, с учетом соблюдения требований законодательства Российской Федерации об авторских и смежных правах	14 249/ 8 040	0/0	14 249/ 8 040	-	0/0
57.	Предоставление доступа к справочно-поисковому аппарату и базам данных муниципальных библиотек	48 562/ 16 273	0/0	48 562/ 16 273	-	0/0
58.	Предоставление информации об объектах культурного наследия областного, местного и федерального значения, находящихся на территории муниципального образования и включенных в единый государственный реестр объектов культурного наследия (памятников истории и культуры) народов Российской Федерации	48/15	0/0	48/15	-	0/0
Управление по делам культуры мэрии, комитет по физической культуре и спорту мэрии, управление экономической политики мэрии						
59.	Выдача решения об использовании территории, относящейся к землям общего пользования для проведения массового мероприятия	0/0	0/0	0/0	-	-
Отдел по делам архивов мэрии						
60.	Выдача копий архивных документов, подтверждающих право на владение землей	254/84	111/55	0/0	142/28	1/1
МБУ «МФЦ в г. Череповце»						
61.	Выдача выписок из реестра муниципального имущества	11/11	11/11	0/0	-	-
62.	Предоставление информации о границах земельных участков	0/0	0/0	0/0	-	-
	ИТОГО:	153 645/ 106 055	21 003/ 17 718	130 091 /84 808	2 196/ 1 066	357/ 345

Приложение 2
к отчету по мониторингу

Перечень муниципальных услуг,
не востребуемых населением города в 2014 году

№ п/п	Наименование органа мэрии, муниципального учреждения	Наименование муниципальной услуги
1.	Управление образования мэрии	Предоставление информации об организации общедоступного и бесплатного дошкольного образования*
2.		Предоставление информации об организации начального общего, основного общего, среднего общего образования*
3.		Предоставление информации об организации дополнительного образования в общеобразовательных учреждениях*
4.		Предоставление информации об образовательных программах и учебных планах, рабочих программах учебных курсов, предметов, дисциплин, (модулей), годовых календарных учебных графиках*
5.		Предоставление информации о результатах сданных экзаменов, тестирования и иных вступительных испытаний, а также приеме в образовательное учреждение*
6.	Комитет по управлению имуществом города	Прекращение права постоянного (бессрочного) пользования или права пожизненного наследуемого владения земельными участками, находящимися в муниципальной собственности ⁴
7.	Управление архитектуры и градостроительства мэрии	Предоставление разрешения на отклонение от предельных параметров разрешенного строительства, реконструкции объекта капитального строительства*
8.	Управление экономической политики мэрии	Выдача решения об использовании территории, относящейся к землям общего пользования, для проведения ярмарки
9.		Предоставление субсидий субъектам малого и среднего предпринимательства на создание собственного дела (грантовая поддержка)
10.	Жилищное управление мэрии	Согласование обмена жилыми помещениями, занимаемыми по договорам социального найма*
11.		Принятие решения о передаче в поднаем занимаемого по договору социального найма жилого помещения муниципального жилищного фонда*
12.		Принятие решения о предоставлении нанимателю жилого помещения по договору социального найма другого жилого помещения меньшего размера взамен занимаемого*
13.	Управление по делам культуры мэрии, комитет по физической культуре и спорту мэрии, управление экономической политики мэрии	Выдача решения об использовании территории, относящейся к землям общего пользования для проведения массового мероприятия

* На основании отчета о результатах мониторинга качества и доступности предоставления муниципальных услуг, оказываемых органами мэрии и муниципальными учреждениями в 2013 году данные муниципальные услуги являлись не востребуемыми

⁴ Данная муниципальная услуга включена в Перечень с 17.12.2014

Приложение 3
к отчету по мониторингу

Статистические данные общих показателей востребованных
муниципальных услуг в муниципальном образовании «Город Череповец»
за 2014 год

№ п/п	Наименование муниципальной услуги	Количество:								
		обращений за предоставлением услуги	устных консультаций	отказов в приеме документов	отказов в предоставлении услуги	поступивших обращений за исправлением технических ошибок	поступивших жалоб	удовлетворенных жалоб	муниципальных услуг, предоставленных в срок ⁵	муниципальных услуг, предоставленных с нарушением срока
Управление образования мэрии										
1.	Прием заявлений, постановка на учет и прием детей в образовательные учреждения, реализующие основную образовательную программу дошкольного образования (детские сады)	7 629	5 722	0	0	0	0	0	7 629	0
2.	Прием в общеобразовательное учреждение	6 243	4 909	0	0	0	0	0	6 243	0
3.	Предоставление информации о текущей успеваемости учащегося, ведении электронного дневника и электронного журнала успеваемости	53 912	17 105	0	0	0	0	0	53 912	0
4.	Прием заявлений в лагеря с дневным пребыванием на базе муниципальных образовательных учреждений для организации отдыха детей в каникулярное время	1 556	985	0	0	0	0	0	1 556	0

⁵ Информация предоставлена по состоянию на 30.01.2015. В связи с регламентированными сроками предоставления муниципальных услуг часть заявлений находится на исполнении и контроле в органах мэрии и муниципальных учреждениях.

№ п/п	Наименование муниципальной услуги	Количество:								
		обращений за предоставлением услуги	устных консультаций	отказов в приеме документов	отказов в предоставлении услуги	поступивших обращений за исправлением технических ошибок	поступивших жалоб	удовлетворенных жалоб	муниципальных услуг, предоставленных в срок	муниципальных услуг, предоставленных с нарушением срока
Комитет по управлению имуществом города										
5.	Предоставление земельных участков, находящихся в муниципальной собственности, и земельных участков, государственная собственность на которые не разграничена, на которых расположены здания, строения, сооружения	389	982	5	63	0	0	0	84	0
6.	Выдача разрешений на установку и эксплуатацию рекламных конструкций, аннулирование таких разрешений	102	438	23	8	0	0	0	57	0
7.	Предоставление земельных участков, находящихся в муниципальной собственности, и земельных участков, государственная собственность на которые не разграничена, для целей, не связанных со строительством	184	518	8	100	0	0	0	56	0
8.	Предоставление земельных участков для строительства (за исключением жилищного)	79	327	1	55	0	0	0	13	0
9.	Предоставление земельных участков для индивидуального жилищного строительства	123	395	2	101	0	0	0	10	0
10.	Переоформление права постоянного (бессрочного) пользования земельными участками	5	19	0	0	0	0	0	1	0
11.	Согласование передачи арендных прав земельного участка	45	103	4	5	0	0	0	28	0
12.	Изменение (установление) вида разрешенного использования земельного участка	54	196	0	22	0	0	0	24	0
13.	Согласование передачи земельного участка либо его части в субаренду	7	25	3	1	0	0	0	2	0
14.	Выдача выписок из реестра муниципального имущества	17	6	0	0	0	0	0	17	0

№ п/п	Наименование муниципальной услуги	Количество:								
		обращений за предоставлением услуги	устных консультаций	отказов в приеме документов	отказов в предоставлении услуги	поступивших обращений за исправлением технических ошибок	поступивших жалоб	удовлетворенных жалоб	муниципальных услуг, предоставленных в срок	муниципальных услуг, предоставленных с нарушением срока
15.	Предоставление информации о границах земельных участков	166	431	1	4	0	0	0	155	0
Управление архитектуры и градостроительства мэрии										
16.	Подготовка и выдача градостроительного плана земельного участка	382	230	0	35	0	0	0	371	11
17.	Подготовка и выдача разрешений на строительство, реконструкцию объектов капитального строительства	429	405	0	113	0	0	0	429	0
18.	Подготовка и выдача разрешений на ввод в эксплуатацию объектов капитального строительства	126	114	0	51	0	0	0	126	0
19.	Прием заявлений и выдача документов о согласовании переустройства и (или) перепланировки жилого помещения	484	397	0	20	0	0	0	484	0
20.	Принятие документов, а также выдача решений о переводе или об отказе в переводе жилого помещения в нежилое или нежилого помещения в жилое помещение	39	42	0	5	0	0	0	39	0
21.	Предоставление сведений из информационной системы обеспечения градостроительной деятельности	640	743	0	8	0	0	0	640	0
22.	Присвоение (изменение) адресов объектам недвижимости и земельным участкам на территории города Череповца	358	537	0	15	2	0	0	355	3
23.	Предоставление разрешения на условно разрешенный вид использования земельного участка или объекта капитального строительства	13	7	0	1	0	0	0	1	0
24.	Выбор земельного участка для строительства	30	63	0	4	0	0	0	29	1

№ п/п	Наименование муниципальной услуги	Количество:								
		обращений за предоставлением услуги	устных консультаций	отказов в приеме документов	отказов в предоставлении услуги	поступивших обращений за исправлением технических ошибок	поступивших жалоб	удовлетворенных жалоб	муниципальных услуг, предоставленных в срок	муниципальных услуг, предоставленных с нарушением срока
25.	Подготовка и выдача документа, подтверждающего проведение основных работ по строительству (реконструкции) объекта индивидуального жилищного строительства, осуществляемому с привлечением средств материнского (семейного) капитала	6	5	0	0	0	0	0	6	0
Комитет по контролю в сфере благоустройства и охраны окружающей среды города										
26.	Выдача разрешений на право производства земляных работ (вне строительных площадок)	942	189	0	5	0	0	0	942	0
27.	Выдача разрешений на вырубку (снос) зеленых насаждений, произрастающих на земельных участках, находящихся в муниципальной собственности	92	55	0	0	0	0	0	92	0
Управление экономической политики мэрии										
28.	Выдача разрешений на право организации розничного рынка	1	1	0	0	0	0	0	1	0
29.	Выдача разрешений на размещение нестационарного торгового объекта развозной и разносной торговли	479	550	0	11	0	0	0	479	0
30.	Согласование решения о проведении ярмарки на территории города Череповца за исключением земель общего пользования	155	136	0	1	0	0	0	155	0
31.	Предоставление субсидий на возмещение субъектам малого и среднего предпринимательства части затрат по лизинговым договорам	1	2	0	0	0	0	0	1	0

№ п/п	Наименование муниципальной услуги	Количество:								
		обращений за предоставлением услуги	устных консультаций	отказов в приеме документов	отказов в предоставлении услуги	поступивших обращений за исправлением технических ошибок	поступивших жалоб	удовлетворенных жалоб	муниципальных услуг, предоставленных в срок	муниципальных услуг, предоставленных с нарушением срока
Департамент жилищно-коммунального хозяйства мэрии										
32.	Выдача специальных разрешений на движение по автомобильным дорогам местного значения муниципального образования «Город Череповец» транспортных средств, осуществляющих перевозки опасных грузов	18	4	0	0	0	0	0	18	0
33.	Выдача специальных разрешений на движение по автомобильным дорогам местного значения муниципального образования «Город Череповец» транспортных средств, осуществляющих перевозки тяжеловесных и (или) крупногабаритных грузов	356	124	0	0	0	0	0	356	0
Жилищное управление мэрии										
34.	Предоставление информации об очередности предоставления жилых помещений на условиях социального найма	415	187	0	0	0	0	0	415	0
35.	Прием заявлений, документов, а также постановка граждан на учет в качестве нуждающихся в жилых помещениях	115	473	0	45	0	0	0	115	0
36.	Предоставление информации об использовании права на приватизацию жилого помещения муниципального жилищного фонда города Череповца	156	185	0	3	0	0	0	156	0
37.	Принятие решения о передаче жилых помещений муниципального жилищного фонда в собственность граждан в порядке приватизации	843	2 223	0	77	0	0	0	843	0

№ п/п	Наименование муниципальной услуги	Количество:								
		обращений за предоставлением услуги	устных консультаций	отказов в приеме документов	отказов в предоставлении услуги	поступивших обращений за исправлением технических ошибок	поступивших жалоб	удовлетворенных жалоб	муниципальных услуг, предоставленных в срок	муниципальных услуг, предоставленных с нарушением срока
38.	Предоставление в собственность бесплатно гражданам, имеющим трех и более детей, земельных участков для индивидуального жилищного строительства на территории города Череповца	412	936	0	9	0	0	0	412	0
39.	Принятие решения о вселении в жилое помещение муниципального жилищного фонда по договору социального найма других граждан в качестве проживающих совместно с нанимателем членов семьи	59	99	0	7	0	0	0	59	0
40.	Предоставление жилых помещений специализированного муниципального жилищного фонда	28	91	0	3	0	0	0	28	0
41.	Предоставление жилых помещений муниципального жилищного фонда коммерческого использования	107	183	0	22	0	0	0	107	0
42.	Признание молодых семей участниками подпрограммы «Обеспечение жильем молодых семей» федеральной целевой программы «Жилище»	9	123	0	1	0	0	0	9	0
Управление по делам культуры мэрии										
43.	Предоставление информации о времени и месте проведения театральных представлений, филармонических и эстрадных концертов и гастрольных мероприятий театров и филармоний, киносеансов, анонсы данных мероприятий в муниципальных учреждениях культуры	13 315	7 198	0	0	0	0	0	13 315	0

№ п/п	Наименование муниципальной услуги	Количество:								
		обращений за предоставлением услуги	устных консультаций	отказов в приеме документов	отказов в предоставлении услуги	поступивших обращений за исправлением технических ошибок	поступивших жалоб	удовлетворенных жалоб	муниципальных услуг, предоставленных в срок	муниципальных услуг, предоставленных с нарушением срока
44.	Предоставление доступа к изданиям, переведенным в электронный вид, хранящимся в муниципальных библиотеках, в том числе к фонду редких книг, с учетом соблюдения требований законодательства Российской Федерации об авторских и смежных правах	14 249	8 040	0	0	0	0	0	14 249	0
45.	Предоставление доступа к справочно-поисковому аппарату и базам данных муниципальных библиотек	48 562	0	0	0	0	0	0	48 562	0
46.	Предоставление информации об объектах культурного наследия областного, местного и федерального значения, находящихся на территории муниципального образования и включенных в единый государственный реестр объектов культурного наследия (памятников истории и культуры) народов Российской Федерации	48	42	0	0	0	0	0	48	0
Отдел по делам архивов мэрии										
47.	Выдача копий архивных документов, подтверждающих право на владение землей	254	191	0	0	0	0	0	254	0
МБУ «МФЦ в г. Череповце»										
48.	Предоставление информации о границах земельных участков	11	8	1	0	0	0	0	11	0
	ИТОГО:	153 645	55 744	48	795	2	0	0	152 894	15

Приложение 4
к отчету по мониторингу

Статистические показатели по муниципальным услугам,
предоставление которых организовано на базе МБУ «МФЦ в г. Череповце» за 2014 год

№ п/п	Наименование муниципальной услуги	Количество обращение за 2014 год			Кол-во отказов в приеме документов	Кол-во поступивших обращений за исправлением технических ошибок	Кол-во поступивших жалоб	Кол-во удовлетворенных жалоб
		Всего за 2014 год/за период мониторинга	Очно за 2014 год/за период мониторинга	Заочно за 2014 год/за период мониторинга				
Управление архитектуры и градостроительства мэрии								
1.	Прием заявлений и выдача документов о согласовании переустройства и (или) перепланировки жилого помещения*	41/41	41/41	0/0	10	0	0	0
2.	Принятие документов, а также выдача решений о переводе или об отказе в переводе жилого помещения в нежилое или нежилого помещения в жилое помещение*	2/2	2/2	0/0	1	0	0	0
3.	Предоставление сведений из информационной системы обеспечения градостроительной деятельности*	51/50	51/50	0/0	19	0	0	0
4.	Выбор земельного участка для строительства*	2/2	2/2	0/0	4	0	0	0
5.	Подготовка и выдача градостроительного плана земельного участка*	38/36	38/36	0/0	14	0	0	0
6.	Подготовка и выдача разрешений на строительство, реконструкцию объектов капитального строительства*	43/43	43/43	0/0	12	0	0	0
7.	Подготовка и выдача разрешений на ввод в эксплуатацию объектов капитального строит.*	8/8	8/8	0/0	5	0	0	0

* муниципальные услуги предоставляются на базе МФЦ с 01.07.2014

№ п/п	Наименование муниципальной услуги	Количество обращение за 2014 год			Кол-во отказов в приеме документов	Кол-во поступивших обращений за исправлением технических ошибок	Кол-во поступивших жалоб	Кол-во удовлетворенных жалоб
		Всего за 2014 год/за период мониторинга	Очно за 2014 год/за период мониторинга	Заочно за 2014 год/за период мониторинга				
8.	Предоставление разрешения на условно разрешенный вид использования земельного участка или объекта капитального строительства*	0/0	0/0	0/0	1	0	0	0
9.	Предоставление разрешения на отклонение от предельных параметров разрешенного строительства, реконструкции объектов капитального строительства*	0/0	0/0	0/0	0	0	0	0
10.	Присвоение (изменение) адресов объектам недвижимости и земельным участкам на территории города Череповца*	26/26	26/26	0/0	2	0	0	0
11.	Подготовка и выдача документа, подтверждающего проведение основных работ по строительству (реконструкции) объекта индивидуального жилищного строительства, осуществляемому с привлечением средств материнского (семейного) капитала*	1/1	1/1	0/0	1	0	0	0
Комитет по управлению имуществом города								
12.	Предоставление земельных участков, находящихся в муниципальной собственности, и земельных участков, государственная собственность на которые не разграничена, для целей, не связанных со строительством*	13/13	13/13	0/0	3	0	0	0
13.	Предоставление земельных участков для индивидуального жилищного строительства*	6/6	6/6	0/0	0	0	0	0

№ п/п	Наименование муниципальной услуги	Количество обращение за 2014 год			Кол-во отказов в приеме документов	Кол-во поступивших обращений за исправлением технических ошибок	Кол-во поступивших жалоб	Кол-во удовлетворенных жалоб
		Всего за 2014 год/за период мониторинга	Очно за 2014 год/за период мониторинга	Заочно за 2014 год/за период мониторинга				
14.	Предоставление информации о границах земельных участков ⁶	30	30	0/0	1	0	0	0
15.	Согласование передачи арендных прав земельного участка*	6/6	6/6	0/0	6	0	0	0
16.	Изменение (установление) вида разрешенного использования земельного участка*	5/5	5/5	0/0	0	0	0	0
17.	Выдача выписок из реестра муниципального имущества ⁷	0	0	0/0	0	0	0	0
18.	Предоставление земельных участков, находящихся в муниципальной собственности, и земельных участков, государственная собственность на которые не разграничена, на которых расположены здания, строения, сооружения*	12/12	12/12	0/0	3	0	0	0
19.	Выдача разрешений на установку и эксплуатацию рекламных конструкций, аннулирование таких разрешений*	13/13	13/13	0/0	13	0	0	0
20.	Предоставление земельных участков для строительства (за исключением жилищного)*	15/15	15/15	0/0	2	0	0	0
21.	Переоформление права постоянного (бессрочного) пользования земельными участками*	0/0	0/0	0/0	1	0	0	0
22.	Согласование передачи земельного участка либо его части в субаренду*	0/0	0/0	0/0	0	0	0	0

⁶ Информация за период с 01.07.2014 по 23.10.2014 года

⁷ Информация за период с 01.07.2014 по 23.10.2014 года

№ п/п	Наименование муниципальной услуги	Количество обращение за 2014 год			Кол-во отказов в приеме документов	Кол-во поступивших обращений за исправлением технических ошибок	Кол-во поступивших жалоб	Кол-во удовлетворенных жалоб
		Всего за 2014 год/за период мониторинга	Очно за 2014 год/за период мониторинга	Заочно за 2014 год/за период мониторинга				
Жилищное управление мэрии								
23.	Предоставление информации об очередности предоставления жилых помещений на условиях социального найма	322/74	322/74	0/0	18	0	0	0
24.	Прием заявлений, документов, а также постановка граждан на учет в качестве нуждающихся в жилых помещениях	112/47	112/47	0/0	64	0	0	0
25.	Предоставление в собственность бесплатно гражданам, имеющим трех и более детей, земельных участков для индивидуального жилищного строительства на территории города Череповца	330/120	330/120	0/0	43	0	0	0
26.	Принятие решения о вселении в жилое помещение муниципального жилищного фонда, занимаемое по договору социального найма, граждан в качестве проживающих совместно с нанимателем членов семьи	37/13	37/13	0/0	6	0	0	0
27.	Предоставление жилых помещений специализированного муниципального жилищного фонда	2/0	2/0	0/0	4	0	0	0
28.	Предоставление информации об использовании права на приватизацию жилого помещения муниципального жилищного фонда города Череповца	142/36	142/36	0/0	32	0	0	0
29.	Принятие решения о передаче жилых помещений муниципального жилищного фонда в собственность граждан в порядке приватизации	765/438	765/438	0/0	73	0	0	0

№ п/п	Наименование муниципальной услуги	Количество обращение за 2014 год			Кол-во отказов в приеме документов	Кол-во поступивших обращений за исправлением технических ошибок	Кол-во поступивших жалоб	Кол-во удовлетворенных жалоб
		Всего за 2014 год/за период мониторинга	Очно за 2014 год/за период мониторинга	Заочно за 2014 год/за период мониторинга				
30.	Согласование обмена жилыми помещениями, занимаемыми по договорам социального найма	0/0	0/0	0/0	0	0	0	0
31.	Предоставление жилых помещений муниципального жилищного фонда коммерческого использования	0/0	0/0	0/0	1	0	0	0
32.	Признание молодых семей участниками подпрограммы «Обеспечение жильем молодых семей» федеральной целевой программы «Жилище»	8/1	8/1	0/0	26	0	0	0
33.	Принятие решения о передаче в поднаем занимаемого по договору социального найма жилого помещения муниципального жилищного фонда	0/0	0/0	0/0	0	0	0	0
34.	Принятие решения о предоставлении нанимателю жилого помещения по договору социального найма другого жилого помещения меньшего размера взамен занимаемого	0/0	0/0	0/0	0	0	0	0
Комитет по контролю в сфере благоустройства и охраны окружающей среды города								
35.	Выдача разрешений на право производства земляных работ (вне строительных площадок)	1/0	1/0	0/0	0	0	0	0
36.	Выдача разрешений на снос (вырубку) зеленых насаждений	1/0	1/0	0/0	2	0	0	0
Управление экономической политики мэрии								
37.	Выдача разрешений (продление, переоформление разрешения) на право организации розничного рынка	0/0	0/0	0/0	2	0	0	0

№ п/п	Наименование муниципальной услуги	Количество обращение за 2014 год			Кол-во отказов в приеме документов	Кол-во поступивших обращений за исправлением технических ошибок	Кол-во поступивших жалоб	Кол-во удовлетворенных жалоб
		Всего за 2014 год/за период мониторинга	Очно за 2014 год/за период мониторинга	Заочно за 2014 год/за период мониторинга				
38.	Выдача разрешений на размещение нестационарного торгового объекта развозной и разносной торговли	21/0	21/0	0/0	3	0	0	0
39.	Согласование решения о проведении ярмарки на территории города Череповца	1/0	1/0	0/0	0	0	0	0
Департамент жилищно-коммунального хозяйства мэрии								
40.	Выдача специальных разрешений на движение по автомобильным дорогам транспортных средств, осуществляющих перевозки опасных грузов	0/0	0/0	0/0	0	0	0	0
41.	Выдача специальных разрешений на движение по автомобильным дорогам транспортных средств, осуществляющих перевозки тяжеловесных и (или) крупногабаритных грузов	0/0	0/0	0/0	0	0	0	0
Управление по делам культуры мэрии								
42.	Предоставление информации об объектах культурного наследия областного, местного и федерального значения, находящихся на территории муниципального образования и включенных в единый государственный реестр объектов культурного наследия (памятников истории и культуры) народов Российской Федерации	0/0	0/0	0/0	0	0	0	0

№ п/п	Наименование муниципальной услуги	Количество обращение за 2014 год			Кол-во отказов в приеме докуме нтов	Кол-во поступивших обращений за исправлением технических ошибок	Кол-во поступив ших жалоб	Кол-во удовлетво ренных жалоб
		Всего за 2014 год/за период мониторинга	Очно за 2014 год/за период мониторинга	Заочно за 2014 год/за период мониторинга				
Отдел по делам архивов мэрии								
43.	Выдача копий архивных документов, подтверждающих право на владение землей	142/28	142/28	0/0	25	0	0	0
	ИТОГО:	2 196			407	0	0	0

Приложение 5
к отчету по мониторингу

Основные результаты исследования качества и доступности предоставления муниципальных услуг в 2014 году

№ п/п	Наименование муниципальной услуги	Индекс	Абсолютное значение индекса	Значение уровня, %	Интерпретация значения уровня	Количество респондентов	Репрезентативность выборки, %
Управление образования мэрии							
1	Прием заявлений, постановка на учет и прием детей в образовательные учреждения, реализующие основную образовательную программу дошкольного образования (детские сады)	Ист ⁸	4,04	80,80	высокий уровень соблюдения стандарта	80	1,04
		Иуо ⁹	4,33	86,70	очень хороший		
		Ифз ¹⁰	5,00	100	очень низкий уровень финансовых затрат		
		Ивз ¹¹	4,84	96,90	очень низкий уровень временных затрат		
		Ик¹²	4,42				
2	Прием в общеобразовательное учреждение	Ист	4,05	81,08	высокий уровень соблюдения стандарта	1 002	16,05
		Иуо	4,25	85,00	очень хороший		
		Ифз	4,62	92,39	очень низкий уровень финансовых затрат		
		Ивз	4,37	87,35	низкий уровень временных затрат		
		Ик	4,27				

⁸ Ист - индекс соблюдения стандартов предоставления муниципальных услуг

⁹ Иуо – индекс удовлетворенности заявителей качеством предоставления муниципальных услуг

¹⁰ Ифз – индекс уровня финансовых затрат заявителя при получении им конечного результата муниципальной услуги

¹¹ Ивз – индекс уровня временных затрат заявителя при получении им конечного результата муниципальной услуги

¹² Ик – итоговый индекс качества и доступности предоставления муниципальных услуг

№ п/п	Наименование муниципальной услуги	Индекс	Абсолютное значение индекса	Значение уровня, %	Интерпретация значения уровня	Количество респондентов	Репрезентативность выборки, %
3	Предоставление информации о текущей успеваемости учащегося, ведении электронного дневника и электронного журнала успеваемости	Ист	4,11	82,12	высокий уровень соблюдения стандарта	2 499	4,64
		Иуо	4,69	93,77	отличный		
		Ифз	4,81	96,22	очень низкий уровень финансовых затрат		
		Ивз	4,54	90,84	очень низкий уровень временных затрат		
		Ик	4,56				
4	Прием заявлений в лагеря с дневным пребыванием на базе муниципальных образовательных учреждений для организации отдыха детей в каникулярное время	Ист	4,15	83,00	высокий уровень соблюдения стандарта	289	18,60
		Иуо	4,45	89,00	очень хороший		
		Ифз	4,76	95,20	очень низкий уровень финансовых затрат		
		Ивз	4,57	91,40	очень низкий уровень временных затрат		
		Ик	4,45				
Комитет по управлению имуществом города							
5	Предоставление земельных участков, находящихся в муниципальной собственности, и земельных участков, государственная собственность на которые не разграничена, на которых расположены здания, строения, сооружения	Ист	3,82	76,51	высокий уровень соблюдения стандарта	39	10,02
		Иуо	4,08	81,70	очень хороший		
		Ифз	5,00	100	очень низкий уровень финансовых затрат		
		Ивз	4,92	98,56	очень низкий уровень временных затрат		
		Ик	4,30				

№ п/п	Наименование муниципальной услуги	Индекс	Абсолютное значение индекса	Значение уровня, %	Интерпретация значения уровня	Количество респондентов	Репрезентативность выборки, %
6	Выдача разрешений на установку и эксплуатацию рекламных конструкций, аннулирование таких разрешений	Ист	4,27	85,40	очень высокий уровень соблюдения стандарта	10	10,00
		Иуо	4,27	85,52	очень хороший		
		Ифз	5,00	100	очень низкий уровень финансовых затрат		
		Ивз	4,95	99,1	очень низкий уровень временных затрат		
		Ик	4,49				
7	Предоставление земельных участков, находящихся в муниципальной собственности, и земельных участков, государственная собственность на которые не разграничена, для целей, не связанных со строительством	Ист	4,05	81,05	высокий уровень соблюдения стандарта	19	10,32
		Иуо	4,32	86,51	очень хороший		
		Ифз	5,00	100	очень низкий уровень финансовых затрат		
		Ивз	4,94	98,94	очень низкий уровень временных затрат		
		Ик	4,47				
8	Предоставление земельных участков для строительства (за исключением жилищного)	Ист	4,20	84,00	высокий уровень соблюдения стандарта	8	10,12
		Иуо	4,52	90,43	отличный		
		Ифз	5,00	100	очень низкий уровень финансовых затрат		
		Ивз	5,00	100	очень низкий уровень временных затрат		
		Ик	4,60				
9	Предоставление земельных участков для индивидуального жилищного строительства	Ист	4,00	80,00	высокий уровень соблюдения стандарта	13	10,56
		Иуо	4,36	87,25	очень хороший		
		Ифз	5,00	100	очень низкий уровень финансовых затрат		
		Ивз	5,00	100	очень низкий уровень временных затрат		
		Ик	4,48				

№ п/п	Наименование муниципальной услуги	Индекс	Абсолютное значение индекса	Значение уровня, %	Интерпретация значения уровня	Количество респондентов	Репрезентативность выборки, %
10	Переоформление права постоянного (бессрочного) пользования земельными участками	Ист	4,40	88,00	очень высокий уровень соблюдения стандарта	1	20,00
		Иуо	4,78	95,63	отличный		
		Ифз	5,00	100	очень низкий уровень финансовых затрат		
		Ивз	5,00	100	очень низкий уровень временных затрат		
		Ик	4,77				
11	Согласование передачи арендных прав земельного участка	Ист	4,28	85,60	очень высокий уровень соблюдения стандарта	5	11,11
		Иуо	4,09	81,88	очень хороший		
		Ифз	5,00	100	очень низкий уровень финансовых затрат		
		Ивз	4,89	97,8	очень низкий уровень временных затрат		
		Ик	4,40				
12	Изменение (установление) вида разрешенного использования земельного участка	Ист	3,85	77,00	высокий уровень соблюдения стандарта	6	11,11
		Иуо	4,54	90,89	отличный		
		Ифз	5,00	100	очень низкий уровень финансовых затрат		
		Ивз	4,85	97,00	очень низкий уровень временных затрат		
		Ик	4,54				
13	Согласование передачи земельного участка либо его части в субаренду	Ист	4,00	80,00	высокий уровень соблюдения стандарта	1	14,28
		Иуо	4,07	81,45	очень хороший		
		Ифз	5,00	100	очень низкий уровень финансовых затрат		
		Ивз	5,00	100	очень низкий уровень временных затрат		
		Ик	4,33				

№ п/п	Наименование муниципальной услуги	Индекс	Абсолютное значение индекса	Значение уровня, %	Интерпретация значения уровня	Количество респондентов	Репрезентативность выборки, %
14	Выдача выписок из реестра муниципального имущества	Ист	3,95	79,00	высокий уровень соблюдения стандарта	2	11,76
		Иуо	4,74	94,80	отличный		
		Ифз	5,00	100	очень низкий уровень финансовых затрат		
		Ивз	4,75	95,5	очень низкий уровень временных затрат		
		Ик	4,66				
15	Предоставление информации о границах земельных участков	Ист	3,97	79,52	высокий уровень соблюдения стандарта	17	10,24
		Иуо	4,43	88,16	очень хороший		
		Ифз	5,00	100	очень низкий уровень финансовых затрат		
		Ивз	4,97	100	очень низкий уровень временных затрат		
		Ик	4,51				
Управление архитектуры и градостроительства мэрии							
16	Подготовка и выдача градостроительного плана земельного участка	Ист	3,91	78,27	высокий уровень соблюдения стандарта	15	13,64
		Иуо	4,31	86,15	очень хороший		
		Ифз	5,00	100	очень низкий уровень финансовых затрат		
		Ивз	4,61	92,20	очень низкий уровень временных затрат		
		Ик	4,46				

№ п/п	Наименование муниципальной услуги	Индекс	Абсолютное значение индекса	Значение уровня, %	Интерпретация значения уровня	Количество респондентов	Репрезентативность выборки, %
17	Подготовка и выдача разрешений на строительство, реконструкцию объектов капитального строительства	Ист	3,86	77,29	высокий уровень соблюдения стандарта	17	10,36
		Иуо	4,38	87,57	очень хороший		
		Ифз	5,00	100	очень низкий уровень финансовых затрат		
		Ивз	4,68	93,65	очень низкий уровень временных затрат		
		Ик	4,46				
18	Подготовка и выдача разрешений на ввод в эксплуатацию объектов капитального строительства	Ист	4,04	80,80	высокий уровень соблюдения стандарта	5	11,90
		Иуо	4,30	85,93	очень хороший		
		Ифз	5,00	100	очень низкий уровень финансовых затрат		
		Ивз	4,91	98,20	очень низкий уровень временных затрат		
		Ик	4,50				
19	Прием заявлений и выдача документов о согласовании переустройства и (или) перепланировки жилого помещения	Ист	4,07	81,50	высокий уровень соблюдения стандарта	8	10,25
		Иуо	4,45	89,40	очень хороший		
		Ифз	5,00	100	очень низкий уровень финансовых затрат		
		Ивз	4,66	93,25	очень низкий уровень временных затрат		
		Ик	4,54				
20	Принятие документов, а также выдача решений о переводе или об отказе в переводе жилого помещения в нежилое или нежилого помещения в жилое помещение	Ист	4,40	88,00	высокий уровень соблюдения стандарта	3	75,00
		Иуо	4,66	93,26	отличный		
		Ифз	5,00	100	очень низкий уровень финансовых затрат		
		Ивз	5,00	100	очень низкий уровень временных затрат		
		Ик	4,71				

№ п/п	Наименование муниципальной услуги	Индекс	Абсолютное значение индекса	Значение уровня, %	Интерпретация значения уровня	Количество респондентов	Репрезентативность выборки, %
21	Предоставление сведений из информационной системы обеспечения градостроительной деятельности	Ист	3,86	77,26	высокий уровень соблюдения стандарта	19	10,56
		Иуо	4,34	86,68	очень хороший		
		Ифз	5,00	100	очень низкий уровень финансовых затрат		
		Ивз	4,33	86,68	очень низкий уровень временных затрат		
		Ик	4,44				
22	Присвоение (изменение) адресов объектам недвижимости и земельным участкам на территории города Череповца	Ист	4,00	80,00	высокий уровень соблюдения стандарта	11	10,89
		Иуо	4,73	94,71	отличный		
		Ифз	5,00	100	очень низкий уровень финансовых затрат		
		Ивз	4,67	93,45	очень низкий уровень временных затрат		
		Ик	4,66				
23	Предоставление разрешения на условно разрешенный вид использования земельного участка или объекта капитального строительства	Ист	4,40	88,00	очень высокий уровень соблюдения стандарта	1	33,33
		Иуо	4,84	96,70	отличный		
		Ифз	5,00	100	очень низкий уровень финансовых затрат		
		Ивз	5,00	100	очень низкий уровень временных затрат		
		Ик	4,79				
24	Выбор земельного участка для строительства	Ист	4,17	83,33	высокий уровень соблюдения стандарта	3	25,00
		Иуо	4,23	84,63	очень хороший		
		Ифз	5,00	100	очень низкий уровень финансовых затрат		
		Ивз	4,85	97,00	очень низкий уровень временных затрат		
		Ик	4,49				

№ п/п	Наименование муниципальной услуги	Индекс	Абсолютное значение индекса	Значение уровня, %	Интерпретация значения уровня	Количество респондентов	Репрезентативность выборки, %
25	Подготовка и выдача документа, подтверждающего проведение основных работ по строительству (реконструкции) объекта индивидуального жилищного строительства, осуществляемому с привлечением средств материнского (семейного) капитала	Ист	4,25	85,00	очень высокий уровень соблюдения стандарта	2	66,67
		Иуо	4,69	93,98	очень хороший		
		Ифз	5,00	100	очень низкий уровень финансовых затрат		
		Ивз	4,78	95,50	очень низкий уровень временных затрат		
		Ик	4,69				
Комитет по контролю в сфере благоустройства и охраны окружающей среды города							
26	Выдача разрешений на право производства земляных работ (вне строительных площадок)	Ист	4,56	91,15	очень высокий уровень соблюдения стандарта	40	10,00
		Иуо	4,58	91,70	отличный		
		Ифз	5,00	100	очень низкий уровень финансовых затрат		
		Ивз	4,88	97,52	очень низкий уровень временных затрат		
		Ик	4,70				
27	Выдача разрешений на вырубку (снос) зеленых насаждений, произрастающих на земельных участках, находящихся в муниципальной собственности	Ист	4,30	86,00	очень высокий уровень соблюдения стандарта	4	13,30
		Иуо	4,74	94,86	отличный		
		Ифз	5,00	100	очень низкий уровень финансовых затрат		
		Ивз	5,00	100	очень низкий уровень временных затрат		
		Ик	4,73				

№ п/п	Наименование муниципальной услуги	Индекс	Абсолютное значение индекса	Значение уровня, %	Интерпретация значения уровня	Количество респондентов	Репрезентативность выборки, %
Управление экономической политики мэрии							
28	Выдача разрешений на право организации розничного рынка	Ист	4,80	96,00	очень высокий уровень соблюдения стандарта	1	100
		Иуо	4,90	98,00	отличный		
		Ифз	5,00	100	очень низкий уровень финансовых затрат		
		Ивз	5,00	100	очень низкий уровень временных затрат		
		Ик	4,91				
29	Выдача разрешений на размещение нестационарного торгового объекта развозной и разносной торговли	Ист	4,40	88,00	очень высокий уровень соблюдения стандарта	13	10,00
		Иуо	4,60	92,00	отличный		
		Ифз	5,00	100	очень низкий уровень финансовых затрат		
		Ивз	5,00	100	очень низкий уровень временных затрат		
		Ик	4,68				
30	Согласование решения о проведении ярмарки на территории города Череповца за исключением земель общего пользования	Ист	4,30	86,40	очень высокий уровень соблюдения стандарта	15	10,00
		Иуо	4,70	94,40	отличный		
		Ифз	5,00	100	очень низкий уровень финансовых затрат		
		Ивз	5,00	100	очень низкий уровень временных затрат		
		Ик	4,71				

№ п/п	Наименование муниципальной услуги	Индекс	Абсолютное значение индекса	Значение уровня, %	Интерпретация значения уровня	Количество респондентов	Репрезентативность выборки, %
31	Предоставление субсидий на возмещение субъектам малого и среднего предпринимательства части затрат по лизинговым договорам	Ист	4,40	88,00	очень высокий уровень соблюдения стандарта	1	100
		Иуо	4,70	94,50	отличный		
		Ифз	5,00	100	очень низкий уровень финансовых затрат		
		Ивз	5,00	100	очень низкий уровень временных затрат		
		Ик	4,73				
Департамент жилищно-коммунального хозяйства мэрии							
32	Выдача специальных разрешений на движение по автомобильным дорогам местного значения муниципального образования «Город Череповец» транспортных средств, осуществляющих перевозки тяжеловесных и (или) крупногабаритных грузов	Ист	3,89	77,80	высокий уровень соблюдения стандарта	10	6,28
		Иуо	4,40	88,12	очень хороший		
		Ифз	5,00	100	очень низкий уровень финансовых затрат		
		Ивз	4,95	99,10	очень низкий уровень временных затрат		
		Ик	4,46				
Жилищное управление мэрии							
33	Предоставление информации об очередности предоставления жилых помещений на условиях социального найма	Ист	3,84	76,80	высокий уровень соблюдения стандарта	10	12,65
		Иуо	4,36	87,14	очень хороший		
		Ифз	5,00	100	очень низкий уровень финансовых затрат		
		Ивз	4,82	96,40	очень низкий уровень временных затрат		
		Ик	4,45				

№ п/п	Наименование муниципальной услуги	Индекс	Абсолютное значение индекса	Значение уровня, %	Интерпретация значения уровня	Количество респондентов	Репрезентативность выборки, %
34	Прием заявлений, документов, а также постановка граждан на учет в качестве нуждающихся в жилых помещениях	Ист	3,48	69,50	высокий уровень соблюдения стандарта	4	8,16
		Иуо	3,67	73,38	хороший		
		Ифз	5,00	100	очень низкий уровень финансовых затрат		
		Ивз	4,78	95,50	очень низкий уровень временных затрат		
		Ик	4,03				
35	Предоставление информации об использовании права на приватизацию жилого помещения муниципального жилищного фонда города Череповца	Ист	4,10	82,00	высокий уровень соблюдения стандарта	4	10,81
		Иуо	4,60	92,00	отличный		
		Ифз	5,00	100	очень низкий уровень финансовых затрат		
		Ивз	4,78	95,50	очень низкий уровень временных затрат		
		Ик	4,62				
36	Принятие решения о передаче жилых помещений муниципального жилищного фонда в собственность граждан в порядке приватизации	Ист	3,80	76,05	высокий уровень соблюдения стандарта	44	10,00
		Иуо	4,22	84,30	очень хороший		
		Ифз	5,00	100	очень низкий уровень финансовых затрат		
		Ивз	4,55	91,00	очень низкий уровень временных затрат		
		Ик	4,37				
37	Предоставление в собственность бесплатно гражданам, имеющим трех и более детей, земельных участков для индивидуального жилищного строительства на территории города Череповца	Ист	3,63	72,50	высокий уровень соблюдения стандарта	12	10,00
		Иуо	4,26	85,12	очень хороший		
		Ифз	5,00	100	очень низкий уровень финансовых затрат		
		Ивз	4,70	94,00	очень низкий уровень временных затрат		
		Ик	4,35				

№ п/п	Наименование муниципальной услуги	Индекс	Абсолютное значение индекса	Значение уровня, %	Интерпретация значения уровня	Количество респондентов	Репрезентативность выборки, %
38	Принятие решения о вселении в жилое помещение муниципального жилищного фонда по договору социального найма других граждан в качестве проживающих совместно с нанимателем членов семьи	Ист	4,00	80,00	высокий уровень соблюдения стандарта	3	12,00
		Иуо	4,20	83,97	очень хороший		
		Ифз	5,00	100	очень низкий уровень финансовых затрат		
		Ивз	4,40	88,00	очень низкий уровень временных затрат		
		Ик	4,40				
39	Предоставление жилых помещений специализированного муниципального жилищного фонда	Ист	3,98	79,60	высокий уровень соблюдения стандарта	5	35,71
		Иуо	4,68	93,65	отличный		
		Ифз	5,00	100	очень низкий уровень финансовых затрат		
		Ивз	4,91	98,20	очень низкий уровень временных затрат		
		Ик	4,64				
40	Предоставление жилых помещений муниципального жилищного фонда коммерческого использования	Ист	3,75	75,00	высокий уровень соблюдения стандарта	4	8,16
		Иуо	4,44	88,79	очень хороший		
		Ифз	5,00	100	очень низкий уровень финансовых затрат		
		Ивз	4,78	95,50	очень низкий уровень временных затрат		
		Ик	4,47				
41	Признание молодых семей участниками подпрограммы «Обеспечение жильем молодых семей» федеральной целевой программы «Жилище»	Ист	4,25	85,00	высокий уровень соблюдения стандарта	2	100
		Иуо	4,23	84,56	очень хороший		
		Ифз	5,00	100	очень низкий уровень финансовых затрат		
		Ивз	4,78	95,50	очень низкий уровень временных затрат		
		Ик	4,46				

№ п/п	Наименование муниципальной услуги	Индекс	Абсолютное значение индекса	Значение уровня, %	Интерпретация значения уровня	Количество респондентов	Репрезентативность выборки, %
Управление по делам культуры мэрии							
42	Предоставление информации о времени и месте проведения театральных представлений, филармонических и эстрадных концертов и гастрольных мероприятий театров и филармоний, киносеансов, анонсы данных мероприятий в муниципальных учреждениях культуры	Ист	3,80	76,17	высокий уровень соблюдения стандарта	660	10,00
		Иуо	4,28	85,59	очень хороший		
		Ифз	5,00	100	очень низкий уровень финансовых затрат		
		Ивз	4,77	95,40	очень низкий уровень временных затрат		
		Ик	4,40				
43	Предоставление доступа к изданиям, переведенным в электронный вид, хранящимся в муниципальных библиотеках, в том числе к фонду редких книг, с учетом соблюдения требований законодательства Российской Федерации об авторских и смежных правах	Ист	4,05	81,06	высокий уровень соблюдения стандарта	804	10,00
		Иуо	4,18	83,58	очень хороший		
		Ифз	5,00	100	очень низкий уровень финансовых затрат		
		Ивз	4,67	93,49	очень низкий уровень временных затрат		
		Ик	4,40				
44	Предоставление доступа к справочно-поисковому аппарату и базам данных муниципальных библиотек	Ист	3,35	66,99	высокий уровень соблюдения стандарта	2 015	12,38
		Иуо	3,95	78,97	хороший		
		Ифз	4,99	99,86	очень низкий уровень финансовых затрат		
		Ивз	4,61	92,20	очень низкий уровень временных затрат		
		Ик	4,14				

№ п/п	Наименование муниципальной услуги	Индекс	Абсолютное значение индекса	Значение уровня, %	Интерпретация значения уровня	Количество респондентов	Репрезентативность выборки, %
45	Предоставление информации об объектах культурного наследия областного, местного и федерального значения, находящихся на территории муниципального образования и включенных в единый государственный реестр объектов культурного наследия (памятников истории и культуры) народов Российской Федерации	Ист	3,5	70,00	высокий уровень соблюдения стандарта	5	33,33
		Иуо	4,13	82,55	очень хороший		
		Ифз	5,00	100	очень низкий уровень финансовых затрат		
		Ивз	4,55	91,00	очень низкий уровень временных затрат		
		Ик	4,67				
Отдел по делам архивов мэрии							
46	Выдача копий архивных документов, подтверждающих право на владение землей	Ист	4,37	87,40	очень высокий уровень соблюдения стандарта	14	16,6
		Иуо	4,69	93,70	отличный		
		Ифз	5,00	100	очень низкий уровень финансовых затрат		
		Ивз	4,81	96,1	очень низкий уровень временных затрат		
		Ик	4,72				

