

## **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 2015 года

город Череповец  
2016

## Содержание:

<b>1. Общие сведения</b>	
1.1. Правовые основания проведения мониторинга.....	1
1.2. Цели и задачи проведения мониторинга.....	1
1.3. Объект и предмет мониторинга.....	2
1.4. Методы сбора информации о качестве и доступности предоставления муниципальных услуг.....	3
<b>2. Общие показатели муниципальных услуг</b>	
2.1. Информация о муниципальных услугах.....	5
2.2. Востребованность муниципальных услуг.....	7
2.3. Анализ случаев отказа в приеме документов, случаев отказа в предоставлении муниципальных услуг и поступление жалоб на предоставление муниципальных услуг.....	9
<b>3. Основные результаты исследования качества и доступности предоставления муниципальных услуг</b>	
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
<b>4. Выводы по результатам проведения мониторинга.....</b>	<b>18</b>
<b>Приложение 1</b> «Перечень муниципальных услуг, невостребованных населением города в 2015 году».....	<b>22</b>
<b>Приложение 2</b> «Изменения, внесенные в Перечень муниципальных услуг в 2015 году.....	<b>24</b>
<b>Приложение 3</b> «Информация о муниципальных услугах, не переведенных в электронный вид в 2015 году» .....	<b>27</b>
<b>Приложение 4</b> «Количество обращений заявителей за предоставлением муниципальных услуг в 2015 году».....	<b>29</b>
<b>Приложение 5</b> «Статистические данные общих показателей востребованных муниципальных услуг в муниципальном образовании «Город Череповец» за 2015 год».....	<b>35</b>
<b>Приложение 6</b> «Статистические показатели по муниципальным услугам, предоставление которых организовано на базе МБУ «МФЦ в г. Череповце» за 2015 год» .....	<b>43</b>
<b>Приложение 7</b> «Основные результаты исследования качества и доступности предоставления муниципальных услуг в 2014 году».....	<b>50</b>

## **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 2015 году проводился во всех органах мэрии, муниципальных учреждениях, предоставляющих муниципальные услуги 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 49 муниципальных услуг (73,13%) (в 2014 году 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 по 15 муниципальным услугам, представленным в приложении 1.

Кроме того, исследование не проводилось по следующим муниципальным услугам:

- «Выдача разрешения на использование земель или земельного участка, находящихся в государственной или муниципальной собственности (без предоставления земельных участков и установления сервитута)», предоставляемой комитетом по управлению имуществом, в связи с отказом заявителя принимать участие в опросе (в 2015 году предоставлена 1 услуга);

- «Предоставление в собственность бесплатно либо в аренду без проведения торгов земельных участков, образованных из земельных участков, предоставленных до 09.11.2001 садоводческим, огородническим и дачным некоммерческим объединениям граждан либо иной организации, при которой было создано или организовано указанное объединение», предоставляемой комитетом по управлению имуществом

города, в связи с тем, что на момент проведения мониторинга, обращения находились на рассмотрении (в 2015 году за предоставлением данной услуги обратилось 2 заявителя);

- «Выдача специальных разрешений на движение по авто-мобильным дорогам местного значения муниципального образования «Город Череповец» транспортных средств, осуществляющих перевозки опасных грузов», предоставляемой департаментом жилищно-коммунального хозяйства мэрии города, в связи с отказом заявителей принимать участие в опросе (в 2015 году предоставлено 2 услуги).

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 2015 году в онлайн-опросе приняло участие 12 респондентов (в 2014 году - 57 респондентов), из них:

- 8 респондентов оценили качество и доступность муниципальных услуг, предоставляемых управлением архитектуры и градостроительства мэрии города;
- 1 респондент оценил качество и доступность муниципальной услуги, предоставляемой управлением по делам культуры мэрии города;
- 1 респондент оценил качество и доступность муниципальной услуги, предоставляемой департаментом жилищно-коммунального хозяйства мэрии города;
- 1 респондент оценил качество и доступность муниципальной услуги, предоставляемой комитетом по управлению имуществом города;

- 1 респондент оценил качество и доступность муниципальной услуги, предоставляемой комитетом по контролю в сфере благоустройства и охраны окружающей среды города.

Всего за период проведения мониторинга в 2015 году сотрудниками органов мэрии, муниципальных учреждений был проведен формализованный письменный опрос (анкетирование) 7 626 респондентов (в 2014 году приняло участие 7 745 респондентов, в 2013 - 2 735 респондента).

По результатам мониторинга, проводимого МБУ «МФЦ в г. Череповце» в 2015 году опрошено 10 511 респондентов (получателей услуг через МБУ «МФЦ в г. Череповце»), из них 7 594 - анкетирование респондентов в бумажном виде, 2 917 - анкетирование респондентов в электронном виде.

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 2015 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 2015 году в рамках реализации проекта «Госуслуги: Ваша оценка» 385 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 49 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)» - 4,64% (опрошено 400 респондентов);
- «Изменение (установление) вида разрешенного использования земельного участка» - 8,8% (опрошено 4 респондента);
- «Принятие документов, а также выдача решений о переводе или об отказе в переводе жилого помещения в нежилое или нежилого помещения в жилое помещение» - 9,67% (опрошено 3 респондента);

- Выдача специальных разрешений на движение по автомобильным дорогам местного значения муниципального образования «Город Череповец» транспортных средств, осуществляющих перевозки тяжеловесных и (или) крупногабаритных грузов» - 2,25% (опрошено 11 респондентов);

- «Принятие решения о вселении в жилое помещение муниципального жилищного фонда по договору социального найма других граждан в качестве проживающих совместно с нанимателем членов семьи» - 7,69% (опрошен 1 респондент);

- «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» - 0,57% (опрошено 200 респондентов);

- «Предоставление доступа к справочно-поисковому аппарату и базам данных муниципальных библиотек» - 0,41% (опрошено 262 респондента);

- «Выдача копий архивных документов, подтверждающих право на владение землей» - 7,50% (опрошено 20 респондентов).

## **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 2015 году предоставлялось 67 муниципальных услуг (в 2014 году - 60 муниципальных услуг).

В 2015 году проведена экспертиза 58 административных регламентов муниципальных услуг, утверждено 24 административных регламентов (35,82%), в том числе:

- принято новых - 3;
- изложено в новой редакции - 11;
- внесены точечные изменения - 10.

В связи с изменением законодательства в течение 2015 года в Перечень муниципальных услуг были внесены изменения (представлены в приложении 2).

В 2015 году организовано предоставление 48 (71,64%) 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 2015 году<sup>1</sup> представлены в приложении 1 к отчету.

За 2015 год в МБУ «МФЦ в г. Череповце» обратилось за предоставлением муниципальных услуг 3 741 заявитель (47,49% от общего числа заявителей, обратившихся в органы мэрии, муниципальные учреждения для получения муниципальных услуг, предоставление которых организовано на базе МФЦ, что на 56,60% больше по сравнению с 2014 годом (в 2014 - 26,88%) (Рисунок 1).

<sup>1</sup> Данные в соответствии с отчетами органов мэрии по результатам мониторинга за 2015 год.



Рисунок 1. Данные по количеству обращений заявителей за получением муниципальных услуг, предоставление которых организовано на базе МФЦ в 2015 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.

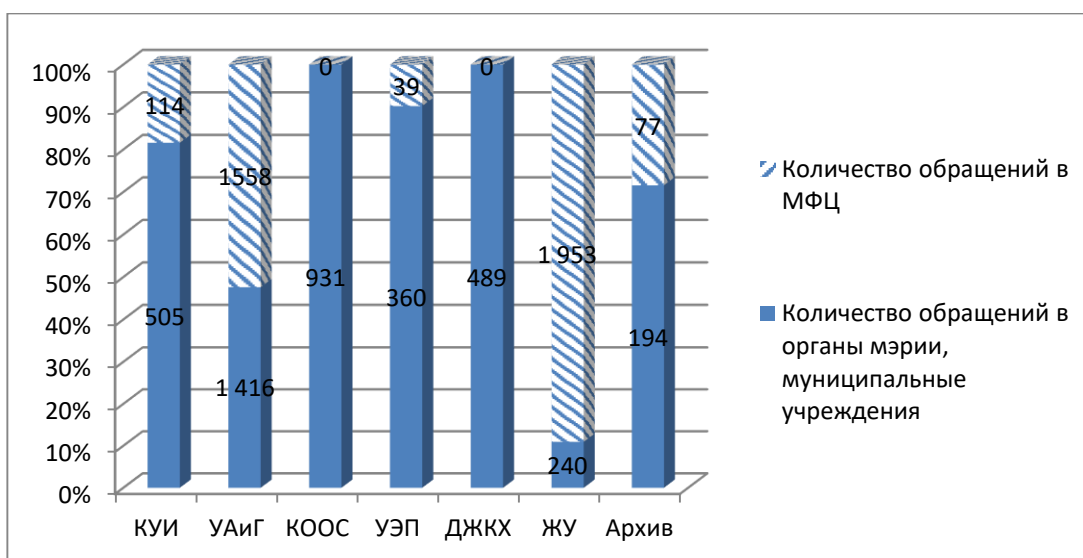


Рисунок 2. Данные по количеству обращений за получением муниципальных услуг в органы мэрии, муниципальные учреждения, предоставление которых организовано на базе МФЦ 2015 году

По результатам анализа гистограммы (Рисунок 2) можно сделать вывод о том, что наибольшее количество обращений заявителей, поступивших в МФЦ в 2015 году, было по муниципальным услугам, предоставляемым жилищным управлением мэрии (89,05%, в 2014 году 80,13%), управлением архитектуры и градостроительства мэрии (52,38%, в 2014 году - 9,23%), отделом по делам архивов мэрии (39,69%, в 2014 году - 55,90%) .

Не поступало обращений заявителей в МФЦ в 2015 году по муниципальным услугам, предоставляемым департаментом жилищно-коммунального хозяйства мэрии, комитетом по контролю в сфере благоустройства и охраны окружающей среды.



В рамках исполнения Указа Президента Российской Федерации от 7 мая 2012 года № 601 «Об основных направлениях совершенствования системы государственного управления» мэрией города проводится работа по переводу муниципальных услуг в электронный вид. Информация о 48 муниципальных услугах опубликована на ЕПГУ, все они переведены в электронный вид до требуемого этапа. Информация о муниципальных услугах, не переведенных в электронный вид, приведена в приложении 3.

Кроме того, мэрией города проводится работа по приведению административных регламентов предоставления муниципальных услуг в соответствие с типовыми регламентами.

За 2015 год в органы мэрии, муниципальные учреждения поступило 1 489 обращений за получением муниципальных услуг в электронном виде через Портал государственных и муниципальных услуг (далее - Портал). В 2014 году 357 обращений через Портал, 2013 году - 228.

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 2015 году предоставлено 123 797 муниципальных услуг (в 2014 году - 153 645 муниципальных услуг, в 2013 - 36 337 муниципальных услуг).

Кроме того, в 2015 году в органы мэрии, муниципальные учреждения обратилось 16 928 граждан за получением устного консультирования (информирования) о предоставлении муниципальных услуг (в 2014 году 55 744 граждан).

Данные по количеству обращений в органы мэрии, муниципальные учреждения за предоставлением муниципальных услуг в 2015 году представлены в приложении 4.

На круговой диаграмме (Рисунок 3) изображено процентное соотношение муниципальных услуг, предоставленных органами мэрии, муниципальными учреждениями в 2015 году.

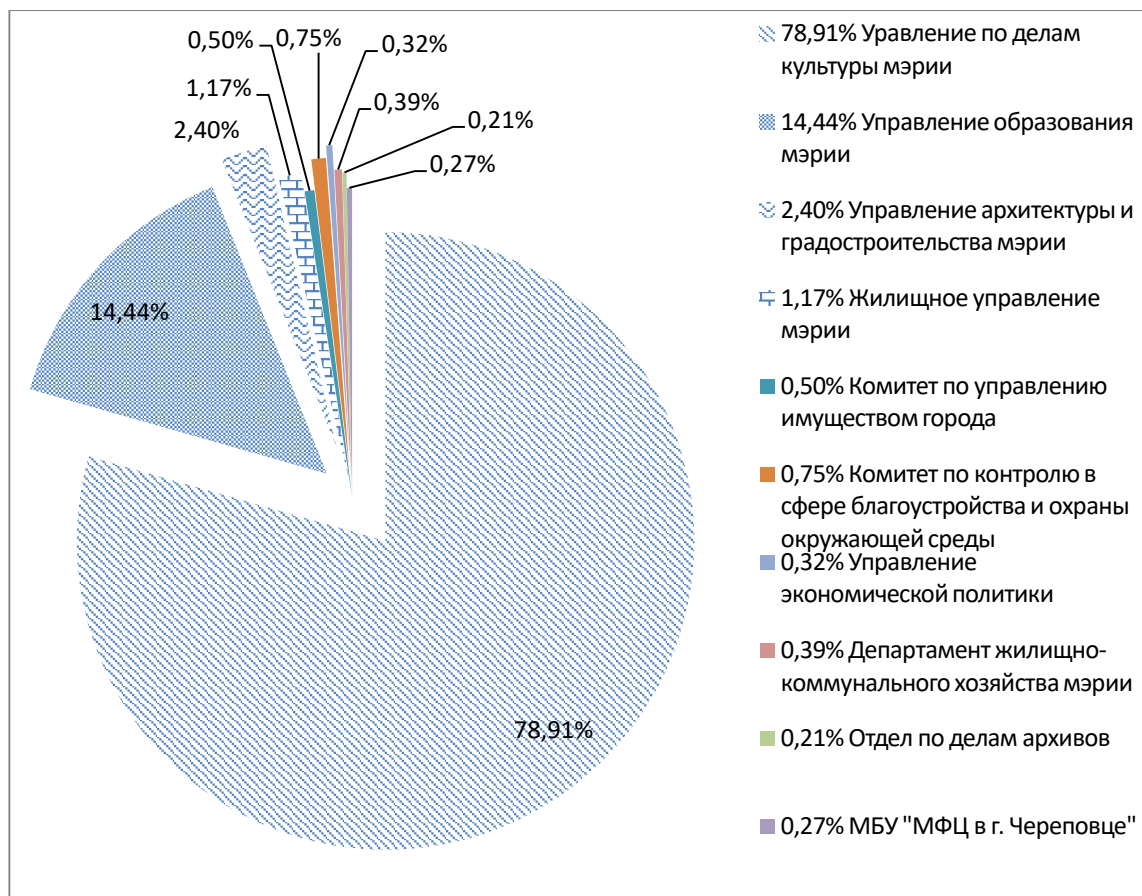


Рисунок 3. Доля муниципальных услуг предоставленных органами мэрии, муниципальными учреждениями в 2015 году

По итогам 2015 года самыми востребованными муниципальными услугами являются:

- «Предоставление доступа к справочно-поисковому аппарату и базам данных муниципальных библиотек», предоставляемая управлением по делам культуры мэрии - 63 103 (в 2014 году 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 - 34 573 обращения (в 2014 году - 14 249 обращений).

За 2015 год остались невостребованными 15 муниципальных услуг (обращений не поступало), перечень данных услуг представлен в приложении 1.

Из перечня муниципальных услуг, невостребованных населением города в 2015 году, 8 муниципальных услуг являлись невостребованными и в 2013-2014 годах (в соответствии отчетами о результатах мониторинга качества и доступности предоставления муниципальных услуг, оказываемых органами мэрии и муниципальными учреждениями в 2013-2014 годах).

По результатам анализа невостребованных услуг 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).

### **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 2015 год составлена сводная таблица «Статистические данные общих показателей востребованных муниципальных услуг в муниципальном образовании «Город Череповец» (приложение 5).

По результатам анализа данной информации, установлено следующее:

1) количество отказов в приеме документов - 110 по 11 муниципальным услугам, предоставляемым комитетом по управлению имуществом города (76 отказов в приеме документов), МБУ «МФЦ в г. Череповце» (34 отказа в приеме документов). Наибольшее количество отказов в приеме документов установлено по следующим муниципальным услугам:

а) предоставляемым комитетом по управлению имуществом города:

- «Выдача разрешений на установку и эксплуатацию рекламных конструкций, аннулирование таких разрешений» - 52 отказа, что составляет 27,51% от общего количества поступивших обращений по данной услуге (в 2014 году 23 отказа - 22,54%);

- «Предоставление земельных участков, находящихся в государственной или муниципальной собственности, на которых расположены здания, сооружения» - 12 отказов, что составляет 8,10% от общего количества поступивших обращений по данной услуге;

- «Согласование передачи арендных прав земельного участка» - 3 отказа, что составляет 4,76% от общего количества поступивших обращений по данной услуге;

- «Подготовка схемы расположения земельного участка или земельных участков на кадастровом плане территории» - 2 отказа, что составляет 13,33% от общего количества поступивших обращений по данной услуге.

б) предоставляемым МБУ «МФЦ в г. Череповце» «Выдача выписок из реестра муниципального имущества» и «Предоставление информации о границах земельных участков» - 34 отказа, что составляет 9,88% от общего количества поступивших обращений по данным услугам.

2) количество отказов в предоставлении муниципальных услуг - 872 по 33 муниципальным услугам (в 2014 году 795 отказов по 29 муниципальным услугам). Наибольшее количество отказов в предоставлении муниципальных услуг установлено по следующим муниципальным услугам, предоставляемым:

а) жилищным управлением мэрии города:

- «Передача жилых помещений муниципального жилищного фонда в собственность граждан в порядке приватизации» - 170 отказов, что составляет 15,96% от общего количества поступивших обращений по данной услуге;

- «Прием заявлений, документов, а также постановка граждан на учет в качестве нуждающихся в жилых помещениях» - 79 отказов, что составляет 64,22% от общего количества поступивших обращений по данной услуге;

- «Предоставление жилых помещений муниципального жилищного фонда коммерческого использования» - 22 отказа, что составляет 51,16% от общего количества поступивших обращений по данной услуге.

б) управлением архитектуры и градостроительства мэрии:

- «Подготовка и выдача разрешений на строительство, реконструкцию объектов капитального строительства» - 213 отказов, что составляет 31,98% от общего количества поступивших обращений по данной услуге;

- «Подготовка и выдача разрешений на ввод в эксплуатацию объектов капитального строительства» - 72 отказа, что составляет 45,56% от общего количества поступивших обращений по данной услуге;

- «Присвоение адресов объектам адресации, аннулирование адресов на территории города Череповца» - 70 отказов, что составляет 14,98% от общего количества поступивших обращений по данной услуге.

в) комитетом по управлению имуществом города:

- «Предоставление земельных участков, находящихся в государственной или муниципальной собственности, на которых расположены здания, сооружения» - 21 отказ, что составляет 14,18%, от общего количества поступивших обращений по данной услуге;

- «Предварительное согласование предоставления земельных участков, находящихся в государственной или муниципальной собственности» - 19 отказов, что составляет 59,37% от общего количества поступивших обращений по данной услуге;

- «Согласование передачи арендных прав земельного участка» - 18 отказов, что составляет 28,57% от общего количества поступивших обращений по данной услуге.

3) в 2015 году жалоб заявителей на действия (бездействие) и решения, принятые (осуществленные) в ходе предоставления муниципальных услуг в органы мэрии, муниципальные учреждения не поступало.

4) в 2015 году поступило 23 обращения заявителей в управление архитектуры и градостроительства мэрии за исправлением технических ошибок по муниципальной услуге «Присвоение адресов объектам адресации, аннулирование адресов на территории города Череповца», что составляет 4,92% от общего количества поступивших обращений по данной услуге.

На основании анализа информации, предоставленной МБУ «МФЦ в г. Череповце» за 2015 год (приложение б) установлено следующее:

1) 280 отказов в приеме документов (в 2014 году 396 отказов). Информацию по количеству отказов в приеме документов по каждой муниципальной услуге МБУ «МФЦ в г. Череповце» не предоставлена, ввиду отсутствия возможности выборки из регистрационной системы.

Наибольшее количество отказов в приеме документов по муниципальным услугам жилищного управления (130 отказов) и управления архитектуры и градостроительства мэрии (106 отказов).

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.

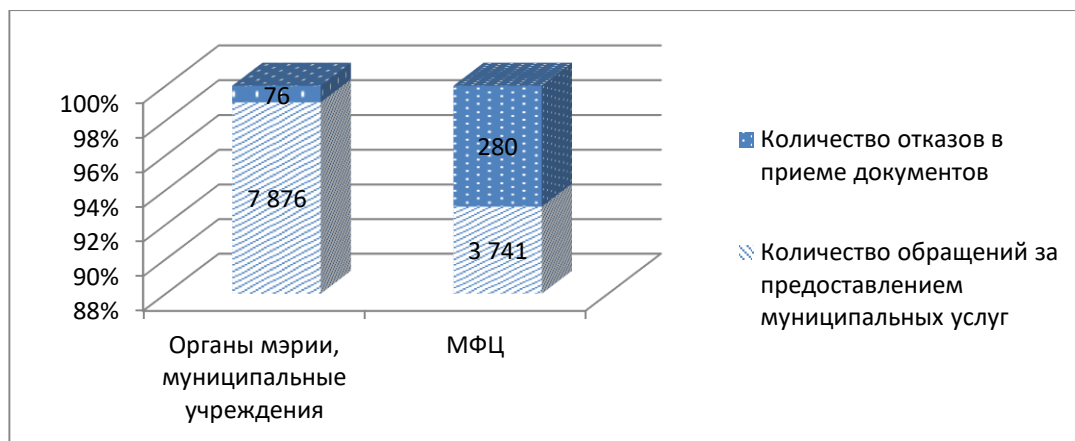


Рисунок 4. Доля отказов в приеме документов, в соотношении с количеством поступивших обращений в 2015 году

Таким образом, количество отказов в приеме документов при обращении заявителя в органы мэрии, муниципальные учреждения составляет 0,96% (в 2014 году 0,57%) от общего количества обращений заявителей. Количество отказов в приеме документов при обращении заявителя в МФЦ составляет 7,48% (в 2014 году 15,64%).

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

Кроме того, управлением муниципальной службы и кадровой политики мэрии в период с 05.11.2015 по 16.12.2015 проведена проверка исполнения административных регламентов, в рамках которой проведен анализ обоснованности отказов в предоставлении муниципальной услуги «Подготовка и выдача разрешений на ввод в эксплуатацию объектов капитального строительства».

Проанализировано 106 обращений заявителей, поступивших в управление архитектуры и градостроительства мэрии в период с января по ноябрь 2015 года.

Из них выдано разрешений на ввод в эксплуатацию – 61, отказано в выдаче разрешений на ввод в эксплуатацию - 45 по причине:

- отсутствия в пакете одного или нескольких документов в соответствии с п. 2.8.1. административного регламента - 37 отказов;
- снятия с кадастрового учета земельного участка, на который представлены документы на получение разрешения на ввод в эксплуатацию в соответствии с п. 2.8.2. административного регламента - 6 отказов;
- не соответствия построенного объекта капитального строительства требованиям разрешения на строительства и проектной документации в соответствии с п. 2.8.3.-2.8.4. административного регламента - 2 отказа.

В рамках проводимой проверки выявлено нарушение сроков предоставления услуг:

- «Присвоение адресов объектам адресации, аннулирование адресов на территории города Череповца» - по 6 муниципальным услугам;
- «Подготовка и выдача градостроительного плана земельного участка» - по 8 муниципальным услугам.

### 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 4,17 (83,40%), что свидетельствует о высоком уровне соблюдения стандартов предоставления муниципальных услуг. В 2014 году данный показатель составлял 4,14 (82,85%).

Наивысшее значение индекса соблюдения стандартов предоставления муниципальных услуг отмечено по следующим муниципальным услугам:

- «Выдача разрешений на установку и эксплуатацию рекламных конструкций, аннулирование таких разрешений» - 4,67 (93,42%);

- «Заключение соглашения о перераспределении земель и (или) земельных участков, находящихся в государственной или муниципальной собственности, и земельных участков, находящихся в частной собственности» - 4,60 (92,00%).

Минимальное значение индекса соблюдения стандартов предоставления муниципальных услуг выявлено при предоставлении жилищным управлением мэрии муниципальной услуги «Признание молодых семей участниками подпрограммы «Обеспечение жильем молодых семей» федеральной целевой программы «Жилище» - 3,30 (66,00%), 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.	Отдел по делам архивов мэрии	4,40
2.	Управление экономической политики мэрии	4,33
3.	Управление образования мэрии	4,30
	Комитет по управлению имуществом города	
	Комитет по контролю в сфере благоустройства и охраны окружающей среды города	
4.	Департамент жилищно-коммунального хозяйства мэрии	4,11
5.	Управление по делам культуры мэрии	3,99
6.	Жилищное управление мэрии	3,94
7.	Управление архитектуры и градостроительства мэрии	3,87

### 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 (Иуо) 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 4,46 (89,20%), что интерпретируется как «очень хороший» уровень удовлетворенности заявителей качеством предоставления муниципальных услуг (в 2014 году 4,32 - 86,43%).

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

- «Выдача выписок из реестра муниципального имущества» - 4,88 (97,70%);
- «Выдача разрешений на установку и эксплуатацию рекламных конструкций, аннулирование таких решений» - 4,77 (95,45%).

Минимальное значение удовлетворенности заявителей качеством предоставления муниципальных услуг установлено по муниципальной услуге «Признание молодых семей участниками подпрограммы «Обеспечение жильем молодых семей» федеральной целевой программы «Жилище» - 3,24 (64,96%).

Полученное минимальное значение индекса удовлетворенности заявителей качеством предоставления муниципальных услуг интерпретируются как «удовлетворительный» уровень удовлетворенности заявителей качеством 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 средне арифметическое индексов (Иуо) по каждой услуге, предоставляемой органом мэрии, муниципальным учреждением (таблица 2).

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.	Отдел по делам архивов мэрии	4,70
2.	Комитет по контролю в сфере благоустройства и охраны окружающей среды города	4,67
3.	Управление экономической политики мэрии	4,63
4.	Комитет по управлению имуществом города	4,52
5.	Управление образования мэрии	4,51
6.	Департамент жилищно-коммунального хозяйства	4,36
7.	Управление архитектуры и градостроительства мэрии	4,31
	Жилищное управление мэрии	
8.	Управление по делам культуры мэрии	4,21

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. управление архитектуры и градостроительства мэрии города:
  - «ужесточение контроля за деятельностью учреждения и специалистов» - 1 респондент;
  - «повышение профессионализма специалистов» - 17 респондентов;
  - «уменьшение количества документов, предоставляемых в учреждение» - 70 респондентов;
  - «сокращение сроков предоставления муниципальной услуги» - 86 респондентов;
  - «повышение комфортности оснащения помещения, в котором предоставляется муниципальная услуга» - 34 респондента;
  - «улучшение информированности потребителей» - 49 респондентов;
  - «изменение графика и режима работы учреждения» - 44 респондента.
2. управление по делам культуры:
  - «уменьшение количества документов, предоставляемых в учреждение» - 3 респондента;
  - «сокращение сроков предоставления муниципальной услуги» - 3 респондента;
  - «повышение комфортности оснащения помещения, в котором предоставляется муниципальная услуга» - 305 респондентов;
  - «изменение графика и режима работы учреждения» - 137 респондентов;
  - «улучшение информированности потребителей» - 15 респондентов;
  - «повышение профессионализма специалистов» - 5 респондентов.
3. комитет по управлению имуществом города
  - «ужесточение контроля за деятельностью учреждения и специалистов» - 0,6% респондентов;
  - «повышение профессионализма специалистов» - 1% респондентов;
  - «уменьшение количества документов, предоставляемых в учреждение» - 9,6% респондентов;
  - «сокращение сроков предоставления муниципальной услуги» - 2,9% респондентов;
  - «улучшение информированности потребителей» 0,4% респондентов;
  - «изменение графика и режима работы учреждения» 0,4% респондентов.
4. департамент жилищно-коммунального хозяйства:
  - «улучшение информированности потребителей» - количество респондентов не отражено в отчете.
5. жилищное управление мэрии:
  - «сокращение сроков предоставления муниципальной услуги» - количество респондентов не отражено в отчете;
  - «уменьшение количества документов, предоставляемых в учреждение» - количество респондентов не отражено в отчете;
  - «улучшение информированности потребителей» - количество респондентов не отражено в отчете.

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.

Следует отметить, по итогам мониторинга проведенного МБУ «МФЦ в г. Череповце», удовлетворенность заявителей качеством предоставления услуг составляет 99,15%.

По результатам независимого мониторинга, проведенного в рамках общественного проекта «Госуслуги: Ваша оценка» удовлетворенность заявителей качеством предоставления муниципальных услуг в городе Череповце в 2015 году 75,90%.

### **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 5,00 (100,00%), что свидетельствует об «очень низком уровне финансовых затрат».

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

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
	Отдел по делам архивов мэрии	
	Комитет по контролю в сфере благоустройства и охраны окружающей среды города	
	Управление архитектуры и градостроительства мэрии	
	Комитет по управлению имуществом города	
	Жилищное управление мэрии	
	Управление по делам культуры мэрии	
	Управление образования	
Департамент жилищно-коммунального хозяйства мэрии		

### 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 (95,60%), что свидетельствует об «очень низком уровне временных затрат» (идентичное значение индекса в 2014 году).

По результатам анализа полученных значений наивысшее значение индекса временных затрат заявителей при получении ими конечного результата муниципальных услуг 5,00 (100%) установлено по 20 муниципальным услугам (40,81%).

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

- «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» - 4,11 (82,25%);

- «Подготовка и выдача разрешений на ввод в эксплуатацию объектов капитального строительства» 4,26 (85,25%).

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 управлению имуществом города	4,91
3.	Управление образования мэрии	4,80
	Отдел по делам архивов мэрии	
4.	Жилищное управление мэрии	4,79
5.	Комитет по контролю в сфере благоустройства и охраны окружающей среды города	4,77
6.	Департамент жилищно-коммунального хозяйства мэрии	4,71
7.	Управление архитектуры и градостроительства мэрии	4,66
8.	Управление по делам культуры мэрии	4,64

#### 4. Выводы по результатам проведения мониторинга

В рамках проведенного мониторинга было исследовано 49 муниципальных услуг (73,13%), предоставляемых органами мэрии, муниципальными учреждениями (в 2014 году 46 муниципальных услуг - 76,6%).

В 2015 году органами мэрии, муниципальными учреждениями предоставлено 123 797 муниципальных услуг (в 2014 году - 153 645 муниципальных услуг, в 2013 году - 36 337 муниципальных услуг).

Данные, полученные в ходе анкетирования получателей муниципальных услуг (опрошено 7 626 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 8 муниципальным услугам охват респондентов явился не достаточным, составил менее 10% от общего числа заявителей.

По итогам 2015 года самыми востребованными услугами явились муниципальные услуги, предоставляемые управлением по делам культуры мэрии (78,91%), управлением образования мэрии (14,44%).

В 2015 году остались не востребованными 15 муниципальных услуг, из них 8 муниципальных услуг являлись невостребованными в 2013-2014 году.

По результатам анализа невостребованных услуг в 2015 году можно сделать следующие выводы:

- невостребованные муниципальные услуги, предоставляемые управлением образования мэрии, имеют информационный характер;

- предоставление муниципальных услуг управления экономической политики мэрии: «Предоставление субсидий на возмещение субъектам малого и среднего предпринимательства части затрат по лизинговым договорам» и «Предоставление субсидий субъектам малого и среднего предпринимательства на создание собственного дела (грантовая поддержка)» с 2013 года приостановлено и возобновление не планируется, в связи с отсутствием финансирования.

За 2015 год установлено:

- 110 случаев отказа в приеме документов по 10 муниципальным услугам, предоставляемым комитетом по управлению имуществом города и МБУ «МФЦ в г. Череповце» (в 2014 году 48 случаев отказа по 8 муниципальным услугам, предоставляемым комитетом по управлению имуществом города);

- 842 случая по 32 муниципальным услугам (в 2014 году - 795 случая отказа в предоставлении муниципальных услуг по 29 услугам).

Следует отметить, что в 2015 году в органы мэрии, муниципальные учреждения обратилось 16 928 граждан за получением устного консультирования (информирования) о предоставлении муниципальных услуг (в 2014 году 55 744 граждан).

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 2015 году жалоб заявителей на действия (бездействие) и решения, принятые (осуществленные) в ходе предоставления муниципальных услуг в органы мэрии, муниципальные учреждения не поступало, но установлено 14 случаев нарушения сроков предоставления муниципальных услуг управлением архитектуры и градостроительства мэрии. В 2014 году было установлено 15 случаев нарушения сроков предоставления муниципальных услуг управлением архитектуры и градостроительства мэрии города.

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 4,17

(83,40%), 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 4,46 (89,20%), 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 5,00 (100,00%), 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 (95,60%), 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 4,52 (90,40%), что свидетельствует о высоком качестве предоставления муниципальных услуг в муниципальном образовании «Город Череповец» (в 2014 году 4,54 - 90,80%).

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.	Отдел по делам архивов мэрии	4,69
2.	Управление экономической политики мэрии Комитет по контролю в сфере благоустройства и охраны окружающей среды города	4,68
4.	Комитет по управлению имуществом города	4,61
5.	Управление образования мэрии	4,58
6.	Жилищное управление мэрии	4,40
7.	Управление архитектуры и градостроительства мэрии	4,35
8.	Управление по делам культуры мэрии	4,32

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) и достижению показателя - 50% муниципальных услуг, предоставленных в электронной форме (виде), посредством ЕПГУ (РПГУ) по итогам 2016 года.

Приложение 1  
к отчету по мониторингу

Перечень муниципальных услуг,  
невыстребованных населением города в 2015 году

№ п/п	Наименование органа мэрии, учреждения, предоставляющего услугу	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.		Предоставление информации о текущей успеваемости учащегося, ведении электронного дневника и электронного журнала успеваемости
7.	Управление архитектуры и градостроительства мэрии	Предоставление разрешения на отклонение от предельных параметров разрешенного строительства, реконструкции объекта капитального строительства*
8.	Комитет по контролю в сфере благоустройства и охраны окружающей среды города	Государственная регистрация заявлений о проведении общественной экологической экспертизы
9.	Управление экономической политики мэрии	Выдача решения об использовании территории, относящейся к землям общего пользования, для проведения ярмарки
10.		Предоставление субсидий на возмещение субъектам малого и среднего предпринимательства части затрат по лизинговым договорам**
11.		Предоставление субсидий субъектам малого и среднего предпринимательства на создание собственного дела (грантовая поддержка)**
12.	Департамент жилищно-коммунального хозяйства мэрии	Признание помещения жилым помещением, жилого помещения непригодным для проживания и многоквартирного дома аварийным и подлежащим сносу или реконструкции
13.	Жилищное управление мэрии	Согласование обмена жилыми помещениями, занимаемыми по договорам социального найма*

\* на основании отчетов о результатах мониторинга качества и доступности предоставления муниципальных услуг, оказываемых органами мэрии и муниципальными учреждениями в 2013-2014 г.г. данные муниципальные услуги являлись невыстребованными

\*\* предоставление данных муниципальных услуг с 2013 года приостановлено и возобновление не планируется, в связи с отсутствием финансирования.



№ п/п	Наименование органа мэрии, учреждения, предоставляющего услугу	Наименование муниципальной услуги
14.		Принятие решения о предоставлении нанимателю жилого помещения по договору социального найма другого жилого помещения меньшего размера взамен занимаемого*
15.	Управление по делам культуры	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

Приложение 2  
к отчету по мониторингу

Изменения, внесенные в Перечень муниципальных услуг в 2015 году

Наименование органа мэрии, учреждения	Наименование услуги:	
	исключенной из Перечня	включенной в Перечень
Комитет по управлению имуществом города	Предоставление земельных участков, находящихся в муниципальной собственности, и земельных участков, государственная собственность на которые не разграничена, на которых расположены здания, строения, сооружения	Предоставление земельных участков, находящихся в государственной или муниципальной собственности, на которых расположены здания, сооружения
	Предоставление земельных участков, находящихся в муниципальной собственности, и земельных участков, государственная собственность на которые не разграничена, для целей, не связанных со строительством	Установление соответствия между разрешенным использованием земельного участка и видом разрешенного использования, установленным классификатором видов разрешенного использования земельных участков
	Предоставление земельных участков для строительства (за исключением жилищного)	Подготовка схемы расположения земельного участка или земельных участков на кадастровом плане территории
	Предоставление земельных участков для индивидуального жилищного строительства	Утверждение схемы расположения земельного участка или земельных участков на кадастровом плане территории
	Переоформление права постоянного (бессрочного) пользования земельными участками	Предварительное согласование предоставления земельных участков, находящихся в государственной или муниципальной собственности
	Прекращение права постоянного (бессрочного) пользования или права пожизненного наследуемого владения земельными участками, находящимися в муниципальной собственности	Заключение соглашения о перераспределении земель и (или) земельных участков, находящихся в государственной или муниципальной собственности, и земельных участков, находящихся в частной собственности
		Заключение соглашения об установлении сервитута в отношении земельного участка, находящегося в государственной или муниципальной собственности

Наименование органа мэрии, учреждения	Наименование услуги:	
	исключенной из Перечня	включенной в Перечень
		Выдача разрешения на использование земель или земельного участка, находящихся в государственной или муниципальной собственности (без предоставления земельных участков и установления сервитута)
		Предоставление земельных участков, находящихся в государственной или муниципальной собственности, гражданам для индивидуального жилищного строительства, ведения личного подсобного хозяйства в границах населенного пункта, садоводства, дачного хозяйства, гражданам и крестьянским (фермерским) хозяйствам для осуществления крестьянским (фермерским) хозяйствам его деятельности
		Предоставление в собственность бесплатно либо в аренду без проведения торгов земельных участков, образованных из земельных участков, предоставленных до 09.11.2001 садоводческим, огородническим и дачным некоммерческим объединениям граждан либо иной организации, при которой было создано или организовано указанное объединение
		Предоставление земельного участка, находящегося в государственной или муниципальной собственности, без проведения торгов
Управление архитектуры и градостроительства мэрии	Выбор земельного участка для строительства	
Комитет по контролю в сфере благоустройства и охраны окружающей среды города	Выдача разрешений на право производства земляных работ (вне строительных площадок)	Предоставление разрешения на осуществление земляных работ
	Выдача разрешений на вырубку (снос) зеленых насаждений, произрастающих на земляных участках, находящихся в муниципальной собственности	Предоставление порубочного билета (или) разрешения на пересадку деревьев и кустарников
		Государственная регистрация заявлений о проведении общественной экологической экспертизы

Наименование органа мэрии, учреждения	Наименование услуги:	
	исключенной из Перечня	включенной в Перечень
Департамент жилищно-коммунального хозяйства мэрии		Признание жилого помещения пригодным (непригодным) для проживания и многоквартирного дома аварийным и (или) подлежащим сносу и (или) реконструкции

Приложение 3  
к отчету по мониторингу

Информация о муниципальных услугах,  
не переведенных в электронный вид в 2015 году

Орган мэрии	Наименование муниципальной услуги	Информация
Комитет по управлению имуществом города	Прекращение права постоянного (бессрочного) пользования или права пожизненного наследуемого владения земельными участками, находящимися в муниципальной собственности либо государственная собственность на которые не разграничена	Муниципальные услуги внесены в Перечень муниципальных услуг в связи с изменением Земельного Кодекса РФ. Мэрией города проводится работа по приведению административных регламентов предоставления муниципальных услуг в соответствие с типовыми регламентами.
	Предоставление земельных участков, находящихся в государственной или муниципальной собственности, на которых расположены здания, сооружения	
	Установление соответствия между разрешенным использованием земельного участка и видом разрешенного использования, установленным классификатором видов разрешенного использования земельных участков	
	Подготовка схемы расположения земельного участка или земельных участков на кадастровом плане территории	
	Утверждение схемы расположения земельного участка или земельных участков на кадастровом плане территории	
	Предварительное согласование предоставления земельных участков, находящихся в государственной или муниципальной собственности	
	Заключение соглашения о прераспределении земель и (или) земельных участков, находящихся в государственной или муниципальной собственности, и земельных участков, находящихся в частной собственности	
	Заключение соглашения об установлении сервитута в отношении земельного участка, находящегося в государственной или муниципальной собственности	
	Выдача разрешения на использование земель или земельного участка, находящихся в государственной или муниципальной собственности (без предоставления земельных участков и установления сервитута)	
	Предоставление земельных участков, находящихся в государственной или муниципальной собственности, гражданам для индивидуального жилищного строительства, ведения личного подсобного хозяйства в границах населенного пункта, садоводничества, дачного хозяйства, гражданам и крестьянским (фермерским) хозяйствам для осуществления крестьянским (фермерским) хозяйствам его деятельности	

	Предоставление в собственность бесплатно либо в аренду без проведения торгов земельных участков, образованных из земельных участков. Предоставленных до 09.11.2001 садоводческим, огородническим и дачным некоммерческим объединениям граждан либо иной организации, при которой было создано или организовано указанное объединение	
	Предоставление земельного участка, находящегося в государственной или муниципальной собственности, без проведения торгов	
Комитет по контролю в сфере благоустройства и охраны окружающей среды	Предоставление разрешения на осуществление земляных работ	Мэрией города проводится работа по приведению административных регламентов предоставления муниципальных услуг в соответствие с типовыми регламентами.
	Государственная регистрация заявлений о проведении общественной экологической экспертизы	
Управление экономической политики мэрии	Выдача решения об использовании территории, относящейся к землям общего пользования, для проведения ярмарки	Мэрией города проводится работа по переводу муниципальной услуги в электронный вид с выводом на РПГУ.
	Предоставление субсидий на возмещение субъектам малого и среднего предпринимательства части затрат по лизинговым договорам	Данная муниципальная услуга не переведена в электронный вид в связи с тем, что не является востребованной, ввиду отсутствия финансирования на возмещение субъектам малого и среднего предпринимательства части затрат по лизинговым договорам.
Департамент жилищно-коммунального хозяйства мэрии	Признание помещением жилым помещением, жилого помещения непригодным для проживания и многоквартирного дома аварийным и подлежащим сносу или реконструкции	Мэрией города проводится работа по приведению административного регламента предоставления муниципальной услуги в соответствие с типовым.
Управление по делам культуры мэрии, комитет по физической культуре и спорту	Выдача решения об использовании территории, относящейся к землям общего пользования для проведения массового мероприятия	Муниципальная услуга не переведена в электронный вид, т.к. административный регламент предоставления муниципальной услуги находится в процессе разработки.

Количество обращений заявителей  
за предоставлением муниципальных услуг в 2015 году

№ п/п	Наименование муниципальной услуги	Всего	Очно	Заочно	МФЦ	Портал
<b>Управление образования мэрии</b>						
1.	Предоставление информации об организации общедоступного и бесплатного дошкольного образования	0	0	0	- <sup>2</sup>	0
2.	Предоставление информации об организации начального общего, основного общего, среднего общего образования	0	0	0	-	0
3.	Предоставление информации об организации дополнительного образования в общеобразовательных учреждениях	0	0	0	-	0
4.	Прием заявлений, постановка на учет и прием детей в образовательные учреждения, реализующие основную образовательную программу дошкольного образования (детские сады)	8625	8132	0	-	493
5.	Предоставление информации об образовательных программах и учебных планах, рабочих программах учебных курсов, предметов, дисциплин, (модулей), годовых календарных учебных графиках	0	0	0	-	0
6.	Зачисление в общеобразовательное учреждение	7589	6678	0	-	911
7.	Предоставление информации о результатах сданных экзаменов, тестирования и иных вступительных испытаний, а также приеме в образовательное учреждение	0	0	0	-	0
8.	Предоставление информации о текущей успеваемости учащегося, ведении электронного дневника и электронного журнала успеваемости	0	0	0	-	0
9.	Прием заявлений в лагеря с дневным пребыванием на базе муниципальных образовательных учреждений для организации отдыха детей в каникулярное время	1671	1658	0	-	13
<b>ВСЕГО:</b>		<b>17885</b>	<b>16468</b>	<b>0</b>	<b>-</b>	<b>1417</b>
<b>Комитет по управлению имуществом города</b>						
10.	Выдача разрешений на установку и эксплуатацию рекламных конструкций, аннулирование таких разрешений	189	119	0	70	0
11.	Согласование передачи арендных прав земельного участка	63	52	0	10	1

<sup>2</sup> Предоставление данных муниципальных услуг на базе МБУ «МФЦ» не организовано.

№ п/п	Наименование муниципальной услуги	Всего	Очно	Заочно	МФЦ	Портал
12.	Изменение (установление) вида разрешенного использования земельного участка	45	37	0	8	0
13.	Согласование передачи земельного участка либо его части в субаренду	8	8	0	0	0
14.	Прекращение права постоянного (бессрочного) пользования или права пожизненного наследуемого владения земельными участками, находящимися в муниципальной собственности либо государственная собственность на которые не разграничена	4	4	0	0	0
15.	Предоставление земельных участков, находящихся в государственной или муниципальной собственности, на которых расположены здания, сооружения	148	129	2	17	0
16.	Установление соответствия между разрешенным использованием земельного участка и видом разрешенного использования, установленным классификатором видов разрешенного использования земельных участков	15	15	0	0	0
17.	Подготовка схемы расположения земельного участка или земельных участков на кадастровом плане территории	15	15	0	0	0
18.	Утверждение схемы расположения земельного участка или земельных участков на кадастровом плане территории	4	3	0	1	0
19.	Предварительное согласование предоставления земельных участков, находящихся в государственной или муниципальной собственности	32	27	1	4	0
20.	Заключение соглашения о перераспределении земель и (или) земельных участков, находящихся в государственной или муниципальной собственности, и земельных участков, находящихся в частной собственности	52	51	0	1	0
21.	Заключение соглашения об установлении сервитута в отношении земельного участка, находящегося в государственной или муниципальной собственности	2	2	0	0	0
22.	Выдача разрешения на использование земель или земельного участка, находящихся в государственной или муниципальной собственности (без предоставления земельных участков и установления сервитута)	1	1	0	0	0
23.	Предоставление земельных участков, находящихся в государственной или муниципальной собственности, гражданам для индивидуального жилищного строительства, ведения личного подсобного хозяйства в границах населенного пункта, садоводства, дачного хозяйства, гражданам и крестьянским (фермерским) хозяйствам для осуществления крестьянским (фермерским) хозяйствам его деятельности	16	14	0	2	0



№ п/п	Наименование муниципальной услуги	Всего	Очно	Заочно	МФЦ	Портал
24.	Предоставление в собственность бесплатно либо в аренду без проведения торгов земельных участков, образованных из земельных участков, предоставленных до 09.11.2001 садоводческим, огородническим и дачным некоммерческим объединениям граждан либо иной организации, при которой было создано или организовано указанное объединение	2	2	0	0	0
25.	Предоставление земельного участка, находящегося в государственной или муниципальной собственности, без проведения торгов	18	17	0	1	0
26.	Выдача выписок из реестра муниципального имущества	1	-	-	-	1
27.	Предоставление информации о границах земельных участков	4	-	-	-	4
<b>ВСЕГО:</b>		<b>619</b>	<b>496</b>	<b>3</b>	<b>114</b>	<b>6</b>
<b>Управление архитектуры и градостроительства мэрии</b>						
28.	Подготовка и выдача градостроительного плана земельного участка	363	200	1	161	1
29.	Подготовка и выдача разрешений на строительство, реконструкцию объектов капитального строительства	666	255	1	407	3
30.	Подготовка и выдача разрешений на ввод в эксплуатацию объектов капитального строительства	158	83	2	73	0
31.	Прием заявлений и выдача документов о согласовании переустройства и (или) перепланировки жилого помещения	476	209	0	267	0
32.	Принятие документов, а также выдача решений о переводе или об отказе в переводе жилого помещения в нежилое или нежилого помещения в жилое помещение	31	20	0	11	0
33.	Предоставление сведений из информационной системы обеспечения градостроительной деятельности	790	339	120	330	1
34.	Присвоение адресов объектам адресации, аннулирование адресов на территории города Череповца	467	154	6	305	2
35.	Предоставление разрешения на условно разрешенный вид использования земельного участка или объекта капитального строительства	18	18	0	0	0
36.	Предоставление разрешения на отклонение от предельных параметров разрешенного строительства, реконструкции объекта капитального строительства	0	0	0	0	0
37.	Подготовка и выдача документа, подтверждающего проведение основных работ по строительству (реконструкции) объекта индивидуального жилищного строительства, осуществляемому с привлечением средств материнского (семейного) капитала	5	1	0	4	0
<b>ВСЕГО:</b>		<b>2974</b>	<b>1279</b>	<b>130</b>	<b>1558</b>	<b>7</b>

№ п/п	Наименование муниципальной услуги	Всего	Очно	Заочно	МФЦ	Портал
<b>Комитет по контролю в сфере благоустройства и охраны окружающей среды города</b>						
38.	Предоставление разрешения на осуществление земляных работ	841	841	0	0	0
39.	Предоставление порубочного билета и (или) разрешения на пересадку деревьев и кустарников	90	90	0	0	0
40.	Государственная регистрация заявлений о проведении общественной экологической экспертизы	0	0	0	0	0
<b>ВСЕГО:</b>		<b>931</b>	<b>931</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
<b>Управление экономической политики мэрии</b>						
41.	Выдача разрешений на право организации розничного рынка	1	1	0	0	0
42.	Выдача разрешений на размещение нестационарного торгового объекта развозной и разносной торговли	248	206	0	39	3
43.	Согласование решения о проведении ярмарки на территории города Череповца за исключением земель общего пользования	150	150	0	0	0
44.	Выдача решения об использовании территории, относящейся к землям общего пользования, для проведения ярмарки	0	0	0	-	0
45.	Предоставление субсидий на возмещение субъектам малого и среднего предпринимательства части затрат по лизинговым договорам	0	0	0	-	0
46.	Предоставление субсидий субъектам малого и среднего предпринимательства на создание собственного дела (грантовая поддержка)	0	0	0	-	0
<b>ВСЕГО:</b>		<b>399</b>	<b>357</b>	<b>0</b>	<b>39</b>	<b>3</b>
<b>Департамент жилищно-коммунального хозяйства мэрии</b>						
47.	Выдача специальных разрешений на движение по автомобильным дорогам местного значения муниципального образования «Город Череповец» транспортных средств, осуществляющих перевозки опасных грузов	2	2	0	0	0
48.	Выдача специальных разрешений на движение по автомобильным дорогам местного значения муниципального образования «Город Череповец» транспортных средств, осуществляющих перевозки тяжеловесных и (или) крупногабаритных грузов	487	487	0	0	0
49.	Признание помещения жилым помещением, жилого помещения непригодным для проживания и многоквартирного дома аварийным и подлежащим сносу или реконструкции	0	0	0	0	0
<b>ВСЕГО:</b>		<b>489</b>	<b>489</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>

№ п/п	Наименование муниципальной услуги	Всего	Очно	Заочно	МФЦ	Портал
<b>Жилищное управление мэрии</b>						
50.	Предоставление информации об очередности предоставления жилых помещений на условиях социального найма	366	119	0	224	23
51.	Прием заявлений, документов, а также постановка граждан на учет в качестве нуждающихся в жилых помещениях	123	0	0	118	5
52.	Предоставление информации об использовании права на приватизацию жилого помещения муниципального жилищного фонда города Череповца	87	0	0	87	0
53.	Передача жилых помещений муниципального жилищного фонда в собственность граждан в порядке приватизации	1065	0	0	1065	0
54.	Предоставление в собственность бесплатно отдельным категориям граждан земельных участков на территории города Череповца	368	0	0	368	0
55.	Согласование обмена жилыми помещениями, занимаемыми по договорам социального найма	0	0	0	0	0
56.	Принятие решения о вселении в жилое помещение муниципального жилищного фонда по договору социального найма других граждан в качестве проживающих совместно с нанимателем членов семьи	13	2	0	11	0
57.	Предоставление жилых помещений специализированного муниципального жилищного фонда	121	64	0	57	0
58.	Предоставление жилых помещений муниципального жилищного фонда коммерческого использования	43	26	0	17	0
59.	Признание молодых семей участниками подпрограммы «Обеспечение жильем молодых семей» федеральной целевой программы «Жилище»	6	0	0	6	0
60.	Принятие решения о передаче в поднаем занимаемого по договору социального найма жилого помещения муниципального жилищного фонда	1	1	0	0	0
61.	Принятие решения о предоставлении нанимателю жилого помещения по договору социального найма другого жилого помещения меньшего размера взамен занимаемого	0	0	0	0	0
<b>ВСЕГО:</b>		<b>2193</b>	<b>212</b>	<b>0</b>	<b>1953</b>	<b>28</b>
<b>Управление по делам культуры мэрии</b>						
62.	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	15	0	0	-	15

№ п/п	Наименование муниципальной услуги	Всего	Очно	Заочно	МФЦ	Портал
63.	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	34573	0	34573	-	-
64.	Предоставление доступа к справочно-поисковому аппарату и базам данных муниципальных библиотек	63103	0	63103	-	0
65.	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
<b>ВСЕГО:</b>		<b>97691</b>	<b>0</b>	<b>97676</b>	<b>0</b>	<b>15</b>
<b>Управление по делам культуры мэрии, комитет по физической культуре и спорту мэрии</b>						
66.	Выдача решения об использовании территории, относящейся к землям общего пользования для проведения массового мероприятия	1	1	0	-	-
<b>Отдел по делам архивов мэрии</b>						
67.	Выдача копий архивных документов, подтверждающих право на владение землей	271	173	8	77	13
<b>МБУ «МФЦ в г. Череповце»</b>						
1.	Выдача выписок из реестра муниципального имущества	12	12	0	-	-
2.	Предоставление информации о границах земельных участков	332	332	0	-	-
<b>ВСЕГО:</b>		<b>344</b>	<b>344</b>	<b>0</b>	<b>-</b>	<b>-</b>
<b>ИТОГО:</b>		<b>123797</b>	<b>20750</b>	<b>97817</b>	<b>3741</b>	<b>1489</b>

Приложение 5  
к отчету по мониторингу

Статистические данные общих показателей востребованных  
муниципальных услуг в муниципальном образовании «Город Череповец»  
за 2015 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 <sup>3</sup>	муниципальных услуг, предоставленных с нарушением срока
<b>Управление образования</b>										
1.	Прием заявлений, постановка на учет и прием детей в образовательные учреждения, реализующие основную образовательную программу дошкольного образования (детские сады)	8625	0	0	0	0	0	0	8625	0
2.	Зачисление в общеобразовательное учреждение	7589	5000	0	0	0	0	0	7589	0
3.	Прием заявлений в лагеря с дневным пребыванием на базе муниципальных образовательных учреждений для организации отдыха детей в каникулярное время	1671	1242	0	0	0	0	0	1671	0
<b>ВСЕГО:</b>		<b>17885</b>	<b>6242</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>17885</b>	<b>0</b>

<sup>3</sup> Информация предоставлена по состоянию на 30.01.2016. 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
<b>Комитет по управлению имуществом города</b>										
4.	Выдача разрешений на установку и эксплуатацию рекламных конструкций, аннулирование таких разрешений	189	416	52	10	0	0	0	122	0
5.	Согласование передачи арендных прав земельного участка	63	163	3	18	0	0	0	42	0
6.	Изменение (установление) вида разрешенного использования земельного участка	45	29	0	4	0	0	0	3	0
7.	Согласование передачи земельного участка либо его части в субаренду	8	35	1	1	0	0	0	6	0
8.	Прекращение права постоянного (бессрочного) пользования или права пожизненного наследуемого владения земельными участками, находящимися в муниципальной собственности либо государственная собственность на которые не разграничена	4	3	0	0	0	0	0	1	0
9.	Предоставление земельных участков, находящихся в государственной или муниципальной собственности, на которых расположены здания, сооружения	148	346	12	21	0	0	0	47	0
10.	Установление соответствия между разрешенным использованием земельного участка и видом разрешенного использования, установленным классификатором видов разрешенного использования земельных участков	15	34	0	8	0	0	0	8	0
11.	Подготовка схемы расположения земельного участка или земельных участков на кадастровом плане территории	15	29	2	5	0	0	0	7	0
12.	Утверждение схемы расположения земельного участка или земельных участков на кадастровом плане территории	4	11	0	1	0	0	0	2	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 <sup>3</sup>	муниципальных услуг, предоставленных с нарушением срока
13.	Предварительное согласование предоставления земельных участков, находящихся в государственной или муниципальной собственности	32	68	4	19	0	0	0	7	0
14.	Заключение соглашения о перераспределении земель и (или) земельных участков, находящихся в государственной или муниципальной собственности, и земельных участков, находящихся в частной собственности	52	33	1	4	0	0	0	7	0
15.	Заключение соглашения об установлении сервитута в отношении земельного участка, находящегося в государственной или муниципальной собственности	2	5	0	0	0	0	0	2	0
16.	Выдача разрешения на использование земель или земельного участка, находящихся в государственной или муниципальной собственности (без предоставления земельных участков и установления сервитута)	1	4	0	1	0	0	0	0	0
17.	Предоставление земельных участков, находящихся в государственной или муниципальной собственности, гражданам для индивидуального жилищного строительства, ведения личного подсобного хозяйства в границах населенного пункта, садоводства, дачного хозяйства, гражданам и крестьянским (фермерским) хозяйствам для осуществления крестьянским (фермерским) хозяйствам его деятельности	16	43	1	15	0	0	0	0	0
18.	Предоставление в собственность бесплатно либо в аренду без проведения торгов земельных участков, образованных из земельных участков, предоставленных до 09.11.2001 садоводческим, огородническим и дачным некоммерческим объединениям граждан либо иной организации, при которой	2	5	0	0	0	0	0	0	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 <sup>3</sup>	муниципальных услуг, предоставленных с нарушением срока
	было создано или организовано указанное объединение									
19.	Предоставление земельного участка, находящегося в государственной или муниципальной собственности, без проведения торгов	18	47	0	2	0	0	0	5	0
20.	Выдача выписок из реестра муниципального имущества	1	0	0	0	0	0	0	1	0
21.	Предоставление информации о границах земельных участков	4	0	0	2	0	0	0	2	0
<b>ВСЕГО:</b>		<b>619</b>	<b>1271</b>	<b>76</b>	<b>111</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>262</b>	<b>0</b>
<b>Управление архитектуры и градостроительства мэрии</b>										
22.	Подготовка и выдача градостроительного плана земельного участка	363	155	0	35	0	0	0	363	8
23.	Подготовка и выдача разрешений на строительство, реконструкцию объектов капитального строительства	666	152	0	213	0	0	0	666	0
24.	Подготовка и выдача разрешений на ввод в эксплуатацию объектов капитального строительства	158	50	0	72	0	0	0	158	0
25.	Прием заявлений и выдача документов о согласовании переустройства и (или) перепланировки жилого помещения	476	90	0	14	0	0	0	476	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	31	10	0	0	0	0	0	31	0
27.	Предоставление сведений из информационной системы обеспечения градостроительной деятельности	790	207	0	1	0	0	0	790	0
28.	Присвоение адресов объектам адресации, аннулирование адресов на территории города Череповца	467	133	0	70	23	0	0	467	6



№ 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 <sup>3</sup>	муниципальных услуг, предоставленных с нарушением срока
29.	Предоставление разрешения на условно разрешенный вид использования земельного участка или объекта капитального строительства	18	22	0	3	0	0	0	18	0
30.	Подготовка и выдача документа, подтверждающего проведение основных работ по строительству (реконструкции) объекта индивидуального жилищного строительства, осуществляемому с привлечением средств материнского (семейного) капитала	5	2	0	2	0	0	0	5	0
<b>ВСЕГО:</b>		<b>2974</b>	<b>821</b>	<b>0</b>	<b>410</b>	<b>23</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>2974</b>	<b>14</b>
<b>Комитет по контролю в сфере благоустройства и охраны окружающей среды города</b>										
31.	Предоставление разрешения на осуществление земляных работ	841	189	0	14	0	0	0	827	0
32.	Предоставление порубочного билета и (или) разрешения на пересадку деревьев и кустарников	90	152	0	0	0	0	0	90	0
<b>ВСЕГО:</b>		<b>931</b>	<b>341</b>	<b>0</b>	<b>14</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>931</b>	<b>0</b>
<b>Управление экономической политики</b>										
33.	Выдача разрешений на право организации розничного рынка	1	1	0	0	0	0	0	1	0
34.	Выдача разрешений на размещение нестационарного торгового объекта развозной и разносной торговли	248	250	0	21	0	0	0	248	0
35.	Согласование решения о проведении ярмарки на территории города Череповца за исключением земель общего пользования	150	125	0	1	0	0	0	150	0
<b>ВСЕГО:</b>		<b>399</b>	<b>376</b>	<b>0</b>	<b>22</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>399</b>	<b>0</b>

№ 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 <sup>3</sup>	муниципальных услуг, предоставленных с нарушением срока
<b>Департамент жилищно-коммунального хозяйства мэрии</b>										
36.	Выдача специальных разрешений на движение по автомобильным дорогам местного значения муниципального образования «Город Череповец» транспортных средств, осуществляющих перевозки опасных грузов	2	0	0	0	0	0	0	2	0
37.	Выдача специальных разрешений на движение по автомобильным дорогам местного значения муниципального образования «Город Череповец» транспортных средств, осуществляющих перевозки тяжеловесных и (или) крупногабаритных грузов	487	139	0	1	0	1	0	487	0
<b>ВСЕГО:</b>		<b>489</b>	<b>139</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>489</b>	<b>0</b>
<b>Жилищное управление мэрии</b>										
38.	Предоставление информации об очередности предоставления жилых помещений на условиях социального найма	366	406	0	0	0	0	0	366	0
39.	Прием заявлений, документов, а также постановка граждан на учет в качестве нуждающихся в жилых помещениях	123	471	0	79	0	0	0	123	0
40.	Предоставление информации об использовании права на приватизацию жилого помещения муниципального жилищного фонда города Череповца	87	178	0	0	0	0	0	87	0
41.	Передача жилых помещений муниципального жилищного фонда в собственность граждан в порядке приватизации	1065	4516	0	170	0	0	0	1065	0
42.	Предоставление в собственность бесплатно отдельным категориям граждан земельных участков на территории города Череповца	368	670	0	19	0	0	0	368	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 <sup>3</sup>	муниципальных услуг, предоставленных с нарушением срока
43.	Принятие решения о вселении в жилое помещение муниципального жилищного фонда по договору социального найма других граждан в качестве проживающих совместно с нанимателем членов семьи	13	111	0	2	0	0	0	13	0
44.	Предоставление жилых помещений специализированного муниципального жилищного фонда	121	297	0	18	0	0	0	121	0
45.	Предоставление жилых помещений муниципального жилищного фонда коммерческого использования	43	278	0	22	0	0	0	43	0
46.	Признание молодых семей участниками подпрограммы «Обеспечение жильем молодых семей» федеральной целевой программы «Жилище»	6	499	0	0	0	0	0	6	0
47.	Принятие решения о передаче в поднаем занимаемого по договору социального найма жилого помещения муниципального жилищного фонда	1	10	0	0	0	0	0	1	0
<b>ВСЕГО:</b>		<b>2193</b>	<b>7436</b>	<b>0</b>	<b>310</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>2193</b>	<b>0</b>
<b>Управление по делам культуры мэрии</b>										
48.	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	15	5	0	0	0	0	0	15	0
49.	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	34573	0	0	0	0	0	0	34573	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 <sup>3</sup>	муниципальных услуг, предоставленных с нарушением срока
	Федерации об авторских и смежных правах									
50.	Предоставление доступа к справочно-поисковому аппарату и базам данных муниципальных библиотек	63103	0	0	0	0	0	0	63103	0
	<b>ВСЕГО:</b>	<b>97691</b>	<b>5</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>97691</b>	<b>0</b>
<b>Управление по делам культуры мэрии, комитет по физической культуре и спорту мэрии</b>										
51.	Выдача решения об использовании территории, относящейся к землям общего пользования для проведения массового мероприятия	1	0	0	0	0	0	0	1	0
<b>Отдел по делам архивов мэрии</b>										
52.	Выдача копий архивных документов, подтверждающих право на владение землей	271	175	0	4	0	0	0	267	0
<b>МБУ «МФЦ в г. Череповце»</b>										
53.	Выдача выписок из реестра муниципального имущества	12	24		0	0	0	0	12	0
54.	Предоставление информации о границах земельных участков	332	98	56 <sup>4</sup>	0	0	0	0	332	0
	<b>ВСЕГО:</b>	<b>344</b>	<b>0</b>	<b>56</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>344</b>	<b>0</b>
	<b>ИТОГО:</b>	<b>123 797</b>	<b>16 928</b>	<b>132</b>	<b>872</b>	<b>23</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>123436</b>	<b>14</b>

<sup>4</sup> Информацию по количеству отказов в приеме документов по каждой муниципальной услуге МБУ «МФЦ в г. Череповце» не предоставлена, ввиду отсутствия возможности выборки из регистрационной системы. Информация предоставлена за 2015 год по органам мэрии.

Приложение 6  
к отчету по мониторингу

Статистические показатели по муниципальным услугам,  
предоставление которых организовано на базе МБУ «МФЦ в г. Череповце» за 2015 год

№ п/п	Наименование муниципальной услуги	Количество обращений за 2015 год			Кол-во отказов в приеме документов <sup>5</sup>	Кол-во поступивших обращений за исправлением технических ошибок	Кол-во посту- пивших жалоб	Кол-во удовлет- воренных жалоб
		Всего	Очно	Заочно				
<b>Управление архитектуры и градостроительства мэрии</b>								
1.	Прием заявлений и выдача документов о согласовании переустройства и (или) перепланировки жилого помещения	267	267	0	-	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	11	11	0	-	0	0	0
3.	Предоставление сведений из информационной системы обеспечения градостроительной деятельности	330	330	0	-	0	0	0
4.	Подготовка и выдача градостроительного плана земельного участка	161	161	0	-	0	0	0
5.	Подготовка и выдача разрешений на строительство, реконструкцию объектов капитального строительства	407	407	0	-	0	0	0
6.	Подготовка и выдача разрешений на ввод в эксплуатацию объектов капитального строительства	73	73	0	-	0	0	0
7.	Предоставление разрешения на условно разрешенный вид использования земельного участка или объекта капитального строительства	0	0	0	-	0	0	0
8.	Предоставление разрешения на отклонение от предельных параметров разрешенного строительства, реконструкции объектов капитального строительства	0	0	0	-	0	0	0

<sup>5</sup> Информацию по количеству отказов в приеме документов по каждой муниципальной услуге МБУ «МФЦ в г. Череповце» не предоставлена, ввиду отсутствия возможности выборки из регистрационной системы. Информация предоставлена за 2015 год по органам мэрии.

№ п/п	Наименование муниципальной услуги	Количество обращений за 2015 год			Кол-во отказов в приеме документов <sup>5</sup>	Кол-во поступивших обращений за исправлением технических ошибок	Кол-во поступивших жалоб	Кол-во удовлетворенных жалоб
		Всего	Очно	Заочно				
9.	Присвоение адресов объектам адресации, аннулирование адресов на территории города Череповца	305	305	0	-	0	0	0
10.	Подготовка и выдача документа, подтверждающего проведение основных работ по строительству (реконструкции) объекта индивидуального жилищного строительства, осуществляемому с привлечением средств материнского (семейного) капитала	4	4	0	-	0	0	0
<b>ВСЕГО:</b>		<b>1558</b>	<b>1558</b>	<b>0</b>	<b>106</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
<b>Комитет по управлению имуществом города</b>								
11.	Согласование передачи арендных прав земельного участка	10	10	0	-	0	0	0
12.	Изменение (установление) вида разрешенного использования земельного участка	8	8	0	-	0	0	0
13.	Выдача разрешений на установку и эксплуатацию рекламных конструкций, аннулирование таких разрешений	70	70	0	-	0	0	0
14.	Прекращение права постоянно (бессрочного) пользования или права пожизненного наследуемого владения земельными участками, находящимися в муниципальной собственности либо государственная собственность на которые не разграничена	0	4	0	-	0	0	0
15.	Согласование передачи земельного участка либо его части в субаренду	0	0	0	-	0	0	0
16.	Предоставление земельных участков, находящихся в государственной или муниципальной собственности, на которых расположены здания, сооружения	17	17	0	-	0	0	0
17.	Установление соответствия между разрешенным использованием земельного участка и видом разрешенного использования, установленным классификатором видов разрешенного использования земельных	0	0	0	-	0	0	0

№ п/п	Наименование муниципальной услуги	Количество обращений за 2015 год			Кол-во отказов в приеме документов <sup>5</sup>	Кол-во поступивших обращений за исправлением технических ошибок	Кол-во поступивших жалоб	Кол-во удовлетворенных жалоб
		Всего	Очно	Заочно				
	участков							
18.	Подготовка схемы расположения земельного участка или земельных участков на кадастровом плане территории	0	0	0	-	0	0	0
19.	Утверждение схемы расположения земельного участка или земельных участков на кадастровом плане территории	1	1	0	-	0	0	0
20.	Предварительное согласование предоставления земельных участков, находящихся в государственной или муниципальной собственности	4	4	0	-	0	0	0
21.	Заключение соглашения о перераспределении земель и (или) земельных участков, находящихся в государственной или муниципальной собственности, и земельных участков, находящихся в частной собственности	1	1	0	-	0	0	0
22.	Заключение соглашения об установлении сервитута в отношении земельного участка, находящегося в государственной или муниципальной собственности	0	0	0	-	0	0	0
23.	Выдача разрешения на использование земель или земельного участка, находящихся в государственной или муниципальной собственности (без предоставления земельных участков и установления сервитута)	0	1	0	-	0	0	0
24.	Предоставление земельных участков, находящихся в государственной или муниципальной собственности, гражданам для индивидуального жилищного строительства, ведения личного подсобного хозяйства в границах населенного пункта, садоводства, дачного хозяйства, гражданам и крестьянским (фермерским) хозяйствам для осуществления крестьянским (фермерским) хозяйством его деятельности	2	2	0	-	0	0	0

№ п/п	Наименование муниципальной услуги	Количество обращений за 2015 год			Кол-во отказов в приеме документов <sup>5</sup>	Кол-во поступивших обращений за исправлением технических ошибок	Кол-во поступивших жалоб	Кол-во удовлетворенных жалоб
		Всего	Очно	Заочно				
25.	Предоставление в собственность бесплатно либо в аренду без проведения торгов земельных участков, образованных из земельных участков, предоставленных до 09.11.2001 г. садоводческим, огородническим и дачным некоммерческим объединениям граждан либо иной организации, при которой было создано или организовано указанное объединение	0	0	0	-	0	0	0
26.	Предоставление земельного участка, находящегося в государственной или муниципальной собственности, без проведения торгов	1	1	0	-	0	0	0
<b>ВСЕГО:</b>		<b>114</b>	<b>114</b>	<b>0</b>	<b>34</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
<b>Жилищное управление мэрии</b>								
27.	Предоставление информации об очередности предоставления жилых помещений на условиях социального найма	224	224	0	-	0	0	0
28.	Прием заявлений, документов, а также постановка граждан на учет в качестве нуждающихся в жилых помещениях	118	118	0	-	0	0	0
29.	Предоставление в собственность бесплатно отдельным категориям граждан земельных участков на территории города Череповца	368	368	0	-	0	0	0
30.	Принятие решения о вселении в жилое помещение муниципального жилищного фонда по договору социального найма других граждан в качестве проживающих совместно с нанимателем членов семьи	11	11	0	-	0	0	0
31.	Предоставление жилых помещений специализированного муниципального жилищного фонда	57	57	0	-	0	0	0
32.	Предоставление информации об использовании права на приватизацию жилого помещения муниципального жилищного фонда города Череповца	87	87	0	-	0	0	0



№ п/п	Наименование муниципальной услуги	Количество обращений за 2015 год			Кол-во отказов в приеме документов <sup>5</sup>	Кол-во поступивших обращений за исправлением технических ошибок	Кол-во поступивших жалоб	Кол-во удовлетворенных жалоб
		Всего	Очно	Заочно				
33.	Передача жилых помещений муниципального жилищного фонда в собственность граждан в порядке приватизации	1065	1065	0	-	0	0	0
34.	Согласование обмена жилыми помещениями, занимаемыми по договорам социального найма	0	0	0	-	0	0	0
35.	Предоставление жилых помещений муниципального жилищного фонда коммерческого использования	17	17	0	-	0	0	0
36.	Признание молодых семей участниками подпрограммы «Обеспечение жильем молодых семей» федеральной целевой программы «Жилище»	6	6	0	-	0	0	0
37.	Принятие решения о передаче в поднаем занимаемого по договору социального найма жилого помещения муниципального жилищного фонда	0	0	0	-	0	0	0
38.	Принятие решения о предоставлении нанимателю жилого помещения по договору социального найма другого жилого помещения меньшего размера взамен занимаемого	0	0	0	-	0	0	0
<b>ВСЕГО:</b>		<b>1953</b>	<b>1953</b>	<b>0</b>	<b>130</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
<b>Комитет по контролю в сфере благоустройства и охраны окружающей среды города</b>								
39.	Предоставление разрешения на осуществление земляных работ	0	0	0	-	0	0	0
40.	Предоставление порубочного билета и (или) разрешения на пересадку деревьев и кустарников	0	0	0	-	0	0	0
<b>ВСЕГО:</b>		<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
<b>Управление экономической политики мэрии</b>								
41.	Выдача разрешений на право организации розничного рынка	0	0	0	-	0	0	0
42.	Выдача разрешений на размещение нестационарного торгового объекта развозной и разносной торговли	39	39	0	-	0	0	0

№ п/п	Наименование муниципальной услуги	Количество обращений за 2015 год			Кол-во отказов в приеме документов <sup>5</sup>	Кол-во поступивших обращений за исправлением технических ошибок	Кол-во поступивших жалоб	Кол-во удовлетворенных жалоб
		Всего	Очно	Заочно				
43.	Согласование решения о проведении ярмарки на территории города Череповца, за исключением земель общего пользования	0	0	0	-	0	0	0
44.	Выдача решения об использовании территории, относящейся к землям общего пользования, для проведения ярмарки	0	0	0	-	0	0	0
<b>ВСЕГО:</b>		<b>39</b>	<b>39</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
<b>Департамент жилищно-коммунального хозяйства мэрии</b>								
45.	Выдача специальных разрешений на движение по автомобильным дорогам транспортных средств, осуществляющих перевозки опасных грузов	0	0	0	-	0	0	0
46.	Выдача специальных разрешений на движение по автомобильным дорогам транспортных средств, осуществляющих перевозки тяжеловесных и (или) крупногабаритных грузов	0	0	0	-	0	0	0
<b>ВСЕГО:</b>		<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
<b>Управление по делам культуры мэрии</b>								
47.	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

№ п/п	Наименование муниципальной услуги	Количество обращений за 2015 год			Кол-во отказов в приеме документов <sup>5</sup>	Кол-во поступивших обращений за исправлением технических ошибок	Кол-во посту- пивших жалоб	Кол-во удовлет- воренных жалоб
		Всего	Очно	Заочно				
<b>Отдел по делам архивов мэрии</b>								
48.	Выдача копий архивных документов, подтверждающих право на владение землей	77	77	0	13	0	0	0
<b>ИТОГО:</b>		<b>3741</b>	<b>3741</b>	<b>0</b>	<b>280</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>

Основные результаты исследования качества и доступности  
предоставления муниципальных услуг в 2015 году

№ п/п	Наименование муниципальной услуги	Индекс	Абсолютное значение индекса	Значение уровня, %	Интерпретация значения уровня	Количество респондентов	Репрезентативность выборки, %
<b>Управление образования мэрии</b>							
1	Прием заявлений, постановка на учет и прием детей в образовательные учреждения, реализующие основную образовательную программу дошкольного образования (детские сады)	Ист <sup>6</sup>	4,20	84,70	высокий уровень соблюдения стандарта	400	4,64
		Иуо <sup>7</sup>	4,70	94,40	отличный		
		Ифз <sup>8</sup>	5,00	100,00	очень низкий уровень финансовых затрат		
		Ивз <sup>9</sup>	5,00	99,10	очень низкий уровень временных затрат		
		<b>Ик<sup>10</sup></b>	<b>4,69</b>				
2	Зачисление в общеобразовательное учреждение	Ист	4,30	82,30	высокий уровень соблюдения стандарта	4690	61,80
		Иуо	4,40	85,90	очень хороший		
		Ифз	5,00	100,00	очень низкий уровень финансовых затрат		
		Ивз	4,60	90,50	очень низкий уровень временных затрат		
		<b>Ик</b>	<b>4,48</b>				

<sup>6</sup> Ист - индекс соблюдения стандартов предоставления муниципальных услуг<sup>7</sup> Иуо – индекс удовлетворенности заявителей качеством предоставления муниципальных услуг<sup>8</sup> Ифз – индекс уровня финансовых затрат заявителя при получении им конечного результата муниципальной услуги<sup>9</sup> Ивз – индекс уровня временных затрат заявителя при получении им конечного результата муниципальной услуги<sup>10</sup> 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	Прием заявлений в лагеря с дневным пребыванием на базе муниципальных образовательных учреждений для организации отдыха детей в каникулярное время	Ист	4,40	83,90	высокий уровень соблюдения стандарта	1290	77,20
		Иуо	4,45	86,30	очень хороший		
		Ифз	5,00	100,00	очень низкий уровень финансовых затрат		
		Ивз	4,80	92,50	очень низкий уровень временных затрат		
		<b>Ик</b>	<b>4,59</b>				
<b>Комитет по управлению имуществом города</b>							
4	Выдача разрешений на установку и эксплуатацию рекламных конструкций, аннулирование таких разрешений	Ист	4,67	93,42	очень высокий уровень соблюдения стандарта	42	34,42
		Иуо	4,77	95,45	отличный		
		Ифз	5,00	100,00	очень низкий уровень финансовых затрат		
		Ивз	4,98	99,57	очень низкий уровень временных затрат		
		<b>Ик</b>	<b>4,79</b>				
5	Согласование передачи арендных прав земельного участка	Ист	4,21	84,28	высокий уровень соблюдения стандарта	7	16,66
		Иуо	4,38	87,64	очень хороший		
		Ифз	5,00	100,00	очень низкий уровень финансовых затрат		
		Ивз	4,80	96,14	очень низкий уровень временных затрат		
		<b>Ик</b>	<b>4,49</b>				

№ п/п	Наименование муниципальной услуги	Индекс	Абсолютное значение индекса	Значение уровня, %	Интерпретация значения уровня	Количество респондентов	Репрезентативность выборки, %
6	Изменение (установление) вида разрешенного использования земельного участка	Ист	4,15	83,00	высокий уровень соблюдения стандарта	4	8,88
		Иуо	4,15	82,97	очень хороший		
		Ифз	5,00	100,00	очень низкий уровень финансовых затрат		
		Ивз	5,00	100,00	очень низкий уровень временных затрат		
		<b>Ик</b>	<b>4,40</b>				
7	Согласование передачи земельного участка либо его части в субаренду	Ист	4,40	88,00	очень высокий уровень соблюдения стандарта	1	12,50
		Иуо	4,35	87,10	очень хороший		
		Ифз	5,00	100,00	очень низкий уровень финансовых затрат		
		Ивз	5,00	100,00	очень низкий уровень временных затрат		
		<b>Ик</b>	<b>4,55</b>				
8	Прекращение права постоянного (бессрочного) пользования или права пожизненного наследуемого владения земельными участками, находящимися в муниципальной собственности либо государственная собственность на которые не разграничена	Ист	4,20	84,00	высокий уровень соблюдения стандарта	1	25,00
		Иуо	4,67	93,40	отличный		
		Ифз	5,00	100,00	очень низкий уровень финансовых затрат		
		Ивз	5,00	100,00	очень низкий уровень временных затрат		
		<b>Ик</b>	<b>4,67</b>				
9	Предоставление земельных участков, находящихся в государственной или муниципальной собственности, на которых расположены здания, сооружения	Ист	4,20	84,18	высокий уровень соблюдения стандарта	11	23,40
		Иуо	4,45	89,00	очень хороший		
		Ифз	5,00	100,00	очень низкий уровень финансовых затрат		
		Ивз	4,79	95,90	очень низкий уровень временных затрат		
		<b>Ик</b>	<b>4,56</b>				

№ п/п	Наименование муниципальной услуги	Индекс	Абсолютное значение индекса	Значение уровня, %	Интерпретация значения уровня	Количество респондентов	Репрезентативность выборки, %
10	Установление соответствия между разрешенным использованием земельного участка и видом разрешенного использования, установленным классификатором видов разрешенного использования земельных участков	Ист	4,30	86,00	очень высокий уровень соблюдения стандарта	2	25,00
		Иуо	4,41	88,29	очень хороший		
		Ифз	5,00	100,00	очень низкий уровень финансовых затрат		
		Ивз	5,00	100,00	очень низкий уровень временных затрат		
		<b>Ик</b>	<b>4,56</b>				
11	Подготовка схемы расположения земельного участка или земельных участков на кадастровом плане территории	Ист	4,40	88,00	очень высокий уровень соблюдения стандарта	2	28,57
		Иуо	4,73	94,70	отличный		
		Ифз	5,00	100,00	очень низкий уровень финансовых затрат		
		Ивз	5,00	100,00	очень низкий уровень временных затрат		
		<b>Ик</b>	<b>4,74</b>				
12	Утверждение схемы расположения земельного участка или земельных участков на кадастровом плане территории	Ист	3,90	78,00	высокий уровень соблюдения стандарта	1	50,00
		Иуо	4,02	80,56	очень хороший		
		Ифз	5,00	100,00	очень низкий уровень финансовых затрат		
		Ивз	4,55	91,00	очень низкий уровень временных затрат		
		<b>Ик</b>	<b>4,20</b>				
13	Предварительное согласование предоставления земельных участков, находящихся в государственной или муниципальной собственности	Ист	4,30	86,00	очень высокий уровень соблюдения стандарта	2	28,57
		Иуо	4,66	93,30	отличный		
		Ифз	5,00	100,00	очень низкий уровень финансовых затрат		
		Ивз	5,00	100,00	очень низкий уровень временных затрат		
		<b>Ик</b>	<b>4,69</b>				

№ п/п	Наименование муниципальной услуги	Индекс	Абсолютное значение индекса	Значение уровня, %	Интерпретация значения уровня	Количество респондентов	Репрезентативность выборки, %
14	Заключение соглашения о перераспределении земель и (или) земельных участков, находящихся в государственной или муниципальной собственности, и земельных участков, находящихся в частной собственности	Ист	4,60	92,00	очень высокий уровень соблюдения стандарта	2	28,57
		Иуо	4,65	93,10	отличный		
		Ифз	5,00	100,00	очень низкий уровень финансовых затрат		
		Ивз	5,00	100,00	очень низкий уровень временных затрат		
		<b>Ик</b>	<b>4,74</b>				
15	Заключение соглашения об установлении сервитута в отношении земельного участка, находящегося в государственной или муниципальной собственности	Ист	4,20	84,00	высокий уровень соблюдения стандарта	1	50,00
		Иуо	4,67	93,40	отличный		
		Ифз	5,00	100,00	очень низкий уровень финансовых затрат		
		Ивз	5,00	100,00	очень низкий уровень временных затрат		
		<b>Ик</b>	<b>4,67</b>				
16	Предоставление земельных участков, находящихся в государственной или муниципальной собственности, гражданам для индивидуального жилищного строительства, ведения личного подсобного хозяйства в границах населенного пункта, садоводства, дачного хозяйства, гражданам и крестьянским (фермерским) хозяйствам для осуществления крестьянским (фермерским) хозяйством его деятельности	Ист	4,10	82,00	высокий уровень соблюдения стандарта	2	13,00
		Иуо	4,60	92,10	отличный		
		Ифз	5,00	100,00	очень низкий уровень финансовых затрат		
		Ивз	4,55	91,00	очень низкий уровень временных затрат		
		<b>Ик</b>	<b>4,62</b>				
17	Предоставление земельного участка, находящегося в государственной или муниципальной собственности, без проведения торгов	Ист	4,40	88,00	очень высокий уровень соблюдения стандарта	2	40,00
		Иуо	4,49	89,80	очень хороший		
		Ифз	5,00	100,00	очень низкий уровень финансовых затрат		
		Ивз	5,00	100,00	очень низкий уровень временных затрат		
		<b>Ик</b>	<b>4,62</b>				



№ п/п	Наименование муниципальной услуги	Индекс	Абсолютное значение индекса	Значение уровня, %	Интерпретация значения уровня	Количество респондентов	Репрезентативность выборки, %
18	Выдача выписок из реестра муниципального имущества	Ист	4,60	92,00	очень высокий уровень соблюдения стандарта	1	100,00
		Иуо	4,88	97,70	отличный		
		Ифз	5,00	100,00	очень низкий уровень финансовых затрат		
		Ивз	5,00	100,00	очень низкий уровень временных затрат		
		<b>Ик</b>	<b>4,86</b>				
19	Предоставление информации о границах земельных участков	Ист	4,20	84,00	высокий уровень соблюдения стандарта	1	50,00
		Иуо	4,52	90,58	отличный		
		Ифз	5,00	100,00	очень низкий уровень финансовых затрат		
		Ивз	5,00	100,00	очень низкий уровень временных затрат		
		<b>Ик</b>	<b>4,60</b>				
<b>Управление архитектуры и градостроительства мэрии</b>							
20	Подготовка и выдача градостроительного плана земельного участка	Ист	3,94	78,76	высокий уровень соблюдения стандарта	37	10,19
		Иуо	4,41	88,17	очень хороший		
		Ифз	5,00	100,00	очень низкий уровень финансовых затрат		
		Ивз	4,72	94,43	очень низкий уровень временных затрат		
		<b>Ик</b>	<b>4,42</b>				

№ п/п	Наименование муниципальной услуги	Индекс	Абсолютное значение индекса	Значение уровня, %	Интерпретация значения уровня	Количество респондентов	Репрезентативность выборки, %
21	Подготовка и выдача разрешений на строительство, реконструкцию объектов капитального строительства	Ист	3,88	77,55	высокий уровень соблюдения стандарта	67	10,06
		Иуо	4,27	85,42	очень хороший		
		Ифз	5,00	100,00	очень низкий уровень финансовых затрат		
		Ивз	4,61	92,37	очень низкий уровень временных затрат		
		<b>Ик</b>	<b>4,32</b>				
22	Подготовка и выдача разрешений на ввод в эксплуатацию объектов капитального строительства	Ист	3,73	74,5	высокий уровень соблюдения стандарта	16	10,12
		Иуо	4,19	83,72	очень хороший		
		Ифз	5,00	100,00	очень низкий уровень финансовых затрат		
		Ивз	4,26	85,25	очень низкий уровень временных затрат		
		<b>Ик</b>	<b>4,18</b>				
23	Прием заявлений и выдача документов о согласовании переустройства и (или) перепланировки жилого помещения	Ист	3,98	79,50	высокий уровень соблюдения стандарта	48	10,08
		Иуо	4,33	86,65	очень хороший		
		Ифз	5,00	100,00	очень низкий уровень финансовых затрат		
		Ивз	4,88	97,66	очень низкий уровень временных затрат		
		<b>Ик</b>	<b>4,42</b>				
24	Принятие документов, а также выдача решений о переводе или об отказе в переводе жилого помещения в нежилое или нежилого помещения в жилое помещение	Ист	3,66	73,33	высокий уровень соблюдения стандарта	3	9,67
		Иуо	4,31	86,30	отличный		
		Ифз	5,00	100,00	очень низкий уровень финансовых затрат		
		Ивз	4,55	91,00	очень низкий уровень временных затрат		
		<b>Ик</b>	<b>4,29</b>				

№ п/п	Наименование муниципальной услуги	Индекс	Абсолютное значение индекса	Значение уровня, %	Интерпретация значения уровня	Количество респондентов	Репрезентативность выборки, %
25	Предоставление сведений из информационной системы обеспечения градостроительной деятельности	Ист	3,75	75,15	высокий уровень соблюдения стандарта	90	11,39
		Иуо	4,14	82,83	очень хороший		
		Ифз	5,00	100,00	очень низкий уровень финансовых затрат		
		Ивз	4,63	92,96	очень низкий уровень временных затрат		
		<b>Ик</b>	<b>4,24</b>				
26	Присвоение адресов объектам адресации, аннулирование адресов на территории города Череповца	Ист	3,76	75,33	высокий уровень соблюдения стандарта	48	10,27
		Иуо	4,18	83,59	очень хороший		
		Ифз	5,00	100,00	очень низкий уровень финансовых затрат		
		Ивз	4,60	92,10	очень низкий уровень временных затрат		
		<b>Ик</b>	<b>4,26</b>				
27	Предоставление разрешения на условно разрешенный вид использования земельного участка или объекта капитального строительства	Ист	4,33	86,67	очень высокий уровень соблюдения стандарта	3	16,66
		Иуо	4,45	88,98	очень хороший		
		Ифз	5,00	100,00	очень низкий уровень финансовых затрат		
		Ивз	4,70	94,00	очень низкий уровень временных затрат		
		<b>Ик</b>	<b>4,52</b>				
28	Подготовка и выдача документа, подтверждающего проведение основных работ по строительству (реконструкции) объекта индивидуального жилищного строительства, осуществляемому с привлечением средств материнского (семейного) капитала	Ист	3,85	77,00	очень высокий уровень соблюдения стандарта	2	40,00
		Иуо	4,58	91,68	отличный		
		Ифз	5,00	100,00	очень низкий уровень финансовых затрат		
		Ивз	5,00	100,00	очень низкий уровень временных затрат		
		<b>Ик</b>	<b>4,56</b>				

№ п/п	Наименование муниципальной услуги	Индекс	Абсолютное значение индекса	Значение уровня, %	Интерпретация значения уровня	Количество респондентов	Репрезентативность выборки, %
<b>Комитет по контролю в сфере благоустройства и охраны окружающей среды города</b>							
29	Предоставление разрешения на осуществление земляных работ	Ист	4,10	82,00	высокий уровень соблюдения стандарта	83	10,03
		Иуо	4,56	91,18	отличный		
		Ифз	5,00	100,00	очень низкий уровень финансовых затрат		
		Ивз	4,55	91,00	очень низкий уровень временных затрат		
		<b>Ик</b>	<b>4,52</b>				
30	Предоставление порубочного билета и (или) разрешения на пересадку деревьев и кустарников	Ист	4,50	90,00	очень высокий уровень соблюдения стандарта	9	10,00
		Иуо	4,79	95,78	отличный		
		Ифз	5,00	100,00	очень низкий уровень финансовых затрат		
		Ивз	5,00	100,00	очень низкий уровень временных затрат		
		<b>Ик</b>	<b>4,85</b>				
<b>Управление экономической политики мэрии</b>							
31	Выдача разрешений на право организации розничного рынка	Ист	4,40	88,00	очень высокий уровень соблюдения стандарта	1	100,00
		Иуо	4,80	97,00	отличный		
		Ифз	5,00	100,00	очень низкий уровень финансовых затрат		
		Ивз	5,00	100,00	очень низкий уровень временных затрат		
		<b>Ик</b>	<b>4,78</b>				

№ п/п	Наименование муниципальной услуги	Индекс	Абсолютное значение индекса	Значение уровня, %	Интерпретация значения уровня	Количество респондентов	Репрезентативность выборки, %
32	Выдача разрешений на размещение нестационарного торгового объекта развозной и разносной торговли	Ист	4,30	87,00	очень высокий уровень соблюдения стандарта	25	10,08
		Иуо	4,70	94,00	отличный		
		Ифз	5,00	100,00	очень низкий уровень финансовых затрат		
		Ивз	5,00	100,00	очень низкий уровень временных затрат		
		<b>Ик</b>	<b>4,71</b>				
33	Согласование решения о проведении ярмарки на территории города Череповца за исключением земель общего пользования	Ист	4,30	84,50	очень высокий уровень соблюдения стандарта	15	10,00
		Иуо	4,40	87,60	отличный		
		Ифз	5,00	100,00	очень низкий уровень финансовых затрат		
		Ивз	5,00	100,00	очень низкий уровень временных затрат		
		<b>Ик</b>	<b>4,56</b>				
<b>Департамент жилищно-коммунального хозяйства мэрии</b>							
34	Выдача специальных разрешений на движение по автомобильным дорогам местного значения муниципального образования «Город Череповец» транспортных средств, осуществляющих перевозки тяжеловесных и (или) крупногабаритных грузов	Ист	4,11	82,18	высокий уровень соблюдения стандарта	11	2,25
		Иуо	4,36	87,18	очень хороший		
		Ифз	5,00	100,00	очень низкий уровень финансовых затрат		
		Ивз	4,71	94,27	очень низкий уровень временных затрат		
		<b>Ик</b>	<b>4,39</b>				

№ п/п	Наименование муниципальной услуги	Индекс	Абсолютное значение индекса	Значение уровня, %	Интерпретация значения уровня	Количество респондентов	Репрезентативность выборки, %
<b>Жилищное управление мэрии</b>							
35	Предоставление информации об очередности предоставления жилых помещений на условиях социального найма	Ист	4,00	80,11	высокий уровень соблюдения стандарта	36	10,00
		Иуо	4,40	88,00	очень хороший		
		Ифз	5,00	100,00	очень низкий уровень финансовых затрат		
		Ивз	4,78	95,78	очень низкий уровень временных затрат		
		<b>Ик</b>	<b>4,45</b>				
36	Прием заявлений, документов, а также постановка граждан на учет в качестве нуждающихся в жилых помещениях	Ист	3,61	72,25	высокий уровень соблюдения стандарта	16	13,00
		Иуо	4,19	83,90	очень хороший		
		Ифз	5,00	100,00	очень низкий уровень финансовых затрат		
		Ивз	4,74	94,93	очень низкий уровень временных затрат		
		<b>Ик</b>	<b>4,25</b>				
37	Предоставление информации об использовании права на приватизацию жилого помещения муниципального жилищного фонда города Череповца	Ист	3,90	79,33	высокий уровень соблюдения стандарта	9	10,34
		Иуо	4,44	88,89	очень хороший		
		Ифз	5,00	100,00	очень низкий уровень финансовых затрат		
		Ивз	4,80	96,00	очень низкий уровень временных затрат		
		<b>Ик</b>	<b>4,46</b>				
38	Передача жилых помещений муниципального жилищного фонда в собственность граждан в порядке приватизации	Ист	3,82	76,50	высокий уровень соблюдения стандарта	100	10,00
		Иуо	4,22	84,53	очень хороший		
		Ифз	5,00	100,00	очень низкий уровень финансовых затрат		
		Ивз	4,73	94,78	очень низкий уровень временных затрат		
		<b>Ик</b>	<b>4,31</b>				

№ п/п	Наименование муниципальной услуги	Индекс	Абсолютное значение индекса	Значение уровня, %	Интерпретация значения уровня	Количество респондентов	Репрезентативность выборки, %
39	Предоставление в собственность бесплатно отдельным категориям граждан земельных участков на территории города Череповца	Ист	4,04	80,81	высокий уровень соблюдения стандарта	37	10,05
		Иуо	4,61	92,37	отличный		
		Ифз	5,00	100,00	очень низкий уровень финансовых затрат		
		Ивз	4,82	96,59	очень низкий уровень временных затрат		
		<b>Ик</b>	<b>4,56</b>				
40	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	4,40	88,00	очень высокий уровень соблюдения стандарта	1	7,69
		Иуо	4,50	90,05	отличный		
		Ифз	5,00	100,00	очень низкий уровень финансовых затрат		
		Ивз	5,00	100,00	очень низкий уровень временных затрат		
		<b>Ик</b>	<b>4,63</b>				
41	Предоставление жилых помещений специализированного муниципального жилищного фонда	Ист	4,15	83,16	высокий уровень соблюдения стандарта	12	10,00
		Иуо	4,49	89,90	очень хороший		
		Ифз	5,00	100,00	очень низкий уровень финансовых затрат		
		Ивз	4,80	96,08	очень низкий уровень временных затрат		
		<b>Ик</b>	<b>4,53</b>				
42	Предоставление жилых помещений муниципального жилищного фонда коммерческого использования	Ист	3,84	76,80	высокий уровень соблюдения стандарта	5	11,62
		Иуо	4,49	89,92	очень хороший		
		Ифз	5,00	100,00	очень низкий уровень финансовых затрат		
		Ивз	4,73	94,60	очень низкий уровень временных затрат		
		<b>Ик</b>	<b>4,44</b>				

№ п/п	Наименование муниципальной услуги	Индекс	Абсолютное значение индекса	Значение уровня, %	Интерпретация значения уровня	Количество респондентов	Репрезентативность выборки, %
43	Признание молодых семей участниками подпрограммы «Обеспечение жильем молодых семей» федеральной целевой программы «Жилище»	Ист	3,30	66,00	высокий уровень соблюдения стандарта	1	16,66
		Иуо	3,24	64,96	удовлетворительный		
		Ифз	5,00	100,00	очень низкий уровень финансовых затрат		
		Ивз	4,55	91,00	очень низкий уровень временных затрат		
		<b>Ик</b>	<b>3,69</b>				
44	Признание решения о передаче в поднаем занимаемого по договору социального найма жилого помещения муниципального жилищного фонда	Ист	4,40	88,00	очень высокий уровень соблюдения стандарта	1	100,00
		Иуо	4,60	92,35	отличный		
		Ифз	5,00	100,00	очень низкий уровень финансовых затрат		
		Ивз	5,00	100,00	очень низкий уровень временных затрат		
		<b>Ик</b>	<b>4,68</b>				
<b>Управление по делам культуры мэрии</b>							
45	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	4,32	86,40	очень высокий уровень соблюдения стандарта	5	33,33
		Иуо	4,02	80,41	очень хороший		
		Ифз	5,00	100,00	очень низкий уровень финансовых затрат		
		Ивз	5,00	100,00	очень низкий уровень временных затрат		
		<b>Ик</b>	<b>4,37</b>				
46	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	3,46	69,20	высокий уровень соблюдения стандарта	200	0,57
		Иуо	4,11	82,27	очень хороший		
		Ифз	5,00	100,00	очень низкий уровень финансовых затрат		
		Ивз	4,11	82,25	очень низкий уровень временных затрат		
		<b>Ик</b>	<b>4,06</b>				



№ п/п	Наименование муниципальной услуги	Индекс	Абсолютное значение индекса	Значение уровня, %	Интерпретация значения уровня	Количество респондентов	Репрезентативность выборки, %
47	Предоставление доступа к справочно-поисковому аппарату и базам данных муниципальных библиотек	Ист	4,30	86,19	очень высокий уровень соблюдения стандарта	262	0,41
		Иуо	4,47	89,50	очень хороший		
		Ифз	5,00	100,00	очень низкий уровень финансовых затрат		
		Ивз	4,92	98,41	очень низкий уровень временных затрат		
		<b>Ик</b>	<b>4,57</b>				
48	Выдача решения об использовании территории, относящейся к землям общего пользования для проведения массового мероприятия	Ист	3,90	78,00	высокий уровень соблюдения стандарта	1	100,00
		Иуо	4,24	84,76	очень хороший		
		Ифз	5,00	100,00	очень низкий уровень финансовых затрат		
		Ивз	4,55	91,00	очень низкий уровень временных затрат		
		<b>Ик</b>	<b>4,31</b>				
<b>Отдел по делам архивов мэрии</b>							
49	Выдача копий архивных документов, подтверждающих право на владение землей	Ист	4,40	88,00	очень высокий уровень соблюдения стандарта	20	7,50
		Иуо	4,70	94,40	отличный		
		Ифз	5,00	100,00	очень низкий уровень финансовых затрат		
		Ивз	4,80	96,40	очень низкий уровень временных затрат		
		<b>Ик</b>	<b>4,69</b>				