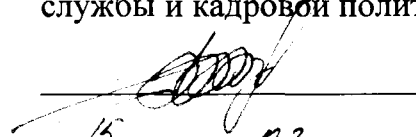


**УТВЕРЖДАЮ**

Начальник управления муниципальной  
службы и кадровой политики

  
\_\_\_\_\_ В.С. Дмитриев  
« 15 » \_\_\_\_\_ 03 \_\_\_\_\_ 2017 год

**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 2016 года

город Череповец  
2017

## Содержание:

<b>1. Общие сведения</b>	
1.1. Правовые основания проведения мониторинга.....	2
1.2. Цели и задачи проведения мониторинга.....	2
1.3. Объект и предмет мониторинга.....	3
1.4. Методы сбора информации о качестве и доступности предоставления муниципальных услуг.....	4
<b>2. Общие показатели муниципальных услуг</b>	
2.1. Информация о муниципальных услугах.....	6
2.2. Востребованность муниципальных услуг.....	9
2.3. Анализ случаев отказа в приеме документов, случаев отказа в предоставлении муниципальных услуг и поступление жалоб на предоставление муниципальных услуг.....	11
<b>3. Основные результаты исследования качества и доступности предоставления муниципальных услуг</b>	
3.1. Соблюдение стандартов предоставления муниципальных услуг.....	13
3.2. Удовлетворенность заявителей качеством предоставления муниципальных услуг.....	15
3.3. Финансовые затраты заявителей при получении ими конечного результата муниципальных услуг.....	17
3.4. Временные затраты заявителей при получении ими конечного результата предоставления муниципальных услуг.....	18
<b>4. Выводы по результатам проведения мониторинга.....</b>	<b>19</b>
<b>Приложение 1 «Перечень муниципальных услуг, невостребованных населением города в 2016 году».....</b>	<b>23</b>
<b>Приложение 2 «Информация о муниципальных услугах, не переведенных в электронный вид в 2016 году» .....</b>	<b>25</b>
<b>Приложение 3 «Количество обращений заявителей за предоставлением муниципальных услуг в 2016 году».....</b>	<b>27</b>
<b>Приложение 4 «Статистические данные общих показателей востребованных муниципальных услуг в муниципальном образовании «Город Череповец» за 2016 год».....</b>	<b>33</b>
<b>Приложение 5 «Статистические показатели по муниципальным услугам, предоставление которых организовано на базе МБУ «МФЦ в г. Череповце» за 2016 год» .....</b>	<b>41</b>
<b>Приложение 6 «Основные результаты исследования качества и доступности предоставления муниципальных услуг в 2016 году».....</b>	<b>46</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 2016 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 - 2019 годы»;
- постановлением мэрии города от 10.10.2013 № 4814 «Об утверждении муниципальной программы «Совершенствование муниципального управления в городе Череповце» на 2014 - 2019 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 2016 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 48 муниципальных услуг (76,19%) (в 2015 году 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. Управлением экономической политики мэрии;
5. Департаментом жилищно-коммунального хозяйства мэрии;
6. Жилищным управлением мэрии;
7. Управлением по делам культуры мэрии;
8. МКАУ «Череповецкий центр хранения документации»;
9. МБУ «МФЦ в г. Череповце».

Исследование не проводилось, в связи с отсутствием обращений заявителей по 15 муниципальным услугам, представленным в приложении 1.

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 2016 году в онлайн-опросе приняло участие 3 респондента (в 2015 - 12 респондентов, в 2014 году - 57 респондентов), из них:

- 1 респондент оценили качество и доступность муниципальных услуг, предоставляемых управлением архитектуры и градостроительства 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 жилищным управлением мэрии города.

Всего за период проведения мониторинга в 2016 году сотрудниками органов мэрии, муниципальных учреждений был проведен формализованный письменный опрос (анкетирование) 7 769 респондентов (в 2015 году 7 626 респондентов; в 2014 году - 7 745 респондентов, в 2013 - 2 735 респондента).

По результатам мониторинга, проводимого МБУ «МФЦ в г. Череповце» в 2016 году опрошено 126 333 респондентов (получателей услуг через МБУ «МФЦ в г. Череповце»), из них 6 757 - анкетирование респондентов в бумажном виде, 119 576 - анкетирование респондентов в электронном виде (в 2015 году опрошено 10 511 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 2016 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 2016 году в рамках реализации проекта «Госуслуги: Ваша оценка» 230 респондента оценили качество и доступность предоставления муниципальных услуг (в 2015 году опрошено 385 респондентов). Кроме того, 257 респондента оценили качество и доступность предоставления услуг МБУ «МФЦ в г. Череповце».

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 37 муниципальным услугам из 48 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)» - 5,05% (опрошено 420 респондентов);

- «Прием заявлений и выдача документов о согласовании переустройства и (или) перепланировки помещения» - 7,55% (опрошено 37 респондентов);

- «Принятие документов, а также выдача решений о переводе или об отказе в переводе жилого помещения в нежилое помещение или нежилого помещения в жилое помещение» - 8,70% (опрошено 4 респондента);

- «Предоставление сведения из информационной системы обеспечения градостроительной деятельности» - 8,05% (опрошено 75 респондентов);

- «Присвоение адресов объектам адресации, аннулирование адресов на территории города Череповца» - 8,76% (опрошено 42 респондента);

- «Предоставление поручочного билета и (или) разрешения на пересадку деревьев и кустарников» - 8,91% (опрошено 9 респондентов);

- «Предоставление разрешения на осуществление земляных работ» - 1,00% (опрошено 10 респондентов);

- «Выдача специальных разрешений на движение по автомобильным дорогам местного значения муниципального образования «Город Череповец» транспортных средств, осуществляющих перевозки тяжеловесных и (или) крупногабаритных грузов» - 2,06% (опрошено 10 респондентов);

- «Предоставление информации об очередности предоставления жилых помещений на условиях социального найма» - 4,59% (опрошено 27 респондентов);

- «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» - 0,05% (опрошено 5 респондентов);

- «Выдача копий архивных документов, подтверждающих право на владение землей» - 6,00% (опрошено 15 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 2016 году предоставлялось 63 муниципальных услуги (в 2015 году - 67 муниципальных услуг; в 2014 году - 60 муниципальных услуг).

В 2016 году из Перечня муниципальных услуг исключены следующие муниципальные услуги:

- «Выдача специальных разрешений на движение по автомобильным дорогам местного значения муниципального образования «Город Череповец» транспортных средств, осуществляющих перевозки тяжеловесных и (или) крупногабаритных грузов», предоставляемая департаментом жилищно-коммунального хозяйства мэрии;

- «Предоставление субсидий на возмещение субъектам малого и среднего предпринимательства части затрат по лизинговым договорам», предоставляемая управлением экономической политики мэрии;

- «Предоставление субсидий субъектам малого и среднего предпринимательства на создание собственного дела (грантовая поддержка)», предоставляемая управлением экономической политики мэрии города;

- «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», предоставляемая управлением по делам культуры мэрии города.

Кроме того, муниципальные услуги: «Предоставление разрешения на осуществление земляных работ» и «Предоставление порубочного билета и (или) разрешения на пересадку деревьев и кустарников» ранее предоставляемые комитетом по охране окружающей среды переданы в департамент жилищно-коммунального хозяйства мэрии города.

В 2016 году проведена экспертиза 56 (в 2015 году - 58) административных регламентов муниципальных услуг, утверждено 19 (в 2015 году - 24) административных регламентов - 88,88% (в 2015 году - 35,82%), в том числе:

- принято новых - 3 (в 2015 году - 3);
- изложено в новой редакции - 10 (в 2015 году - 11);
- внесены точечные изменения - 6 (в 2015 году - 10).

Доля регламентированных муниципальных услуг по итогам 2016 года составила 80,95%. Отклонение значения показателя связано с разработкой административных регламентов предоставления муниципальных услуг КУИ в соответствии с типовыми административными регламентами:

- 6 административных регламентов находятся в стадии разработки;
- 5 административных регламентов находятся в стадии согласования.

Административный регламент предоставления муниципальной услуги по выдаче решения об использовании территории, относящейся к землям общего пользования,

для проведения массового мероприятия по состоянию на 26.12.2016 прошел стадию согласования и находится на утверждении.

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» в 2016 году организовано предоставление 49 (77,77%) муниципальных услуг на базе МФЦ (в 2015 году 48 (71,64%).

Данные по количеству обращений в органы мэрии, муниципальные учреждения за предоставлением муниципальных услуг в 2016 году<sup>1</sup> представлены в приложении 1 к отчету.

За 2016 год в МФЦ обратились 9 824 заявителя - 58,24% от общего числа заявителей, обратившихся в органы мэрии, муниципальные учреждения для получения муниципальных услуг, предоставление которых организовано на базе МФЦ (Рисунок 1). В 2015 году - 47,49%, в 2014 - 26,88%.

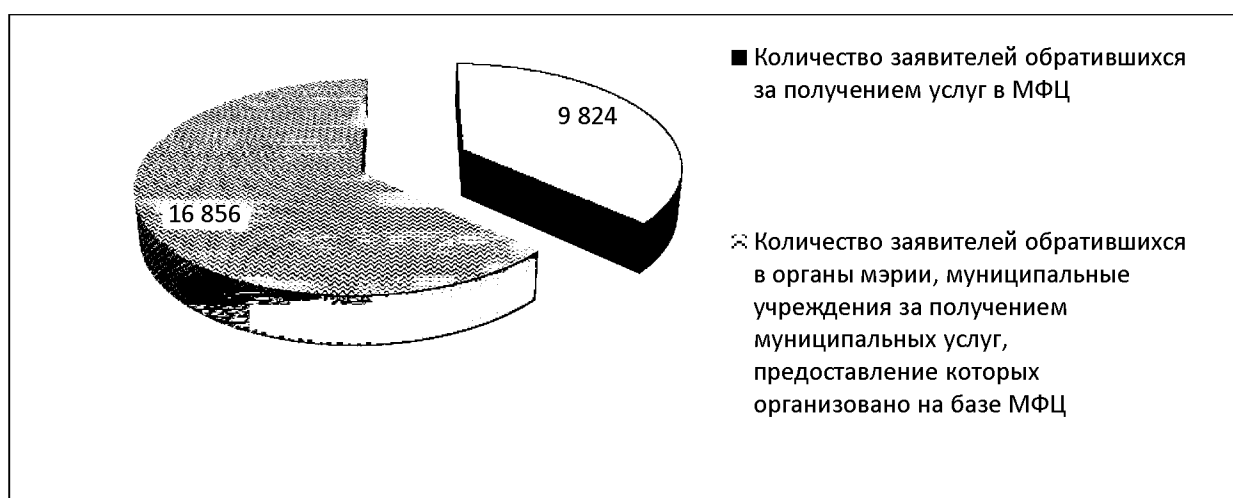


Рисунок 1. Данные по количеству обращений заявителей за получением муниципальных услуг, предоставление которых организовано на базе МФЦ в 2016 году

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.

<sup>1</sup> Данные в соответствии с отчетами органов мэрии по результатам мониторинга за 2016 год.



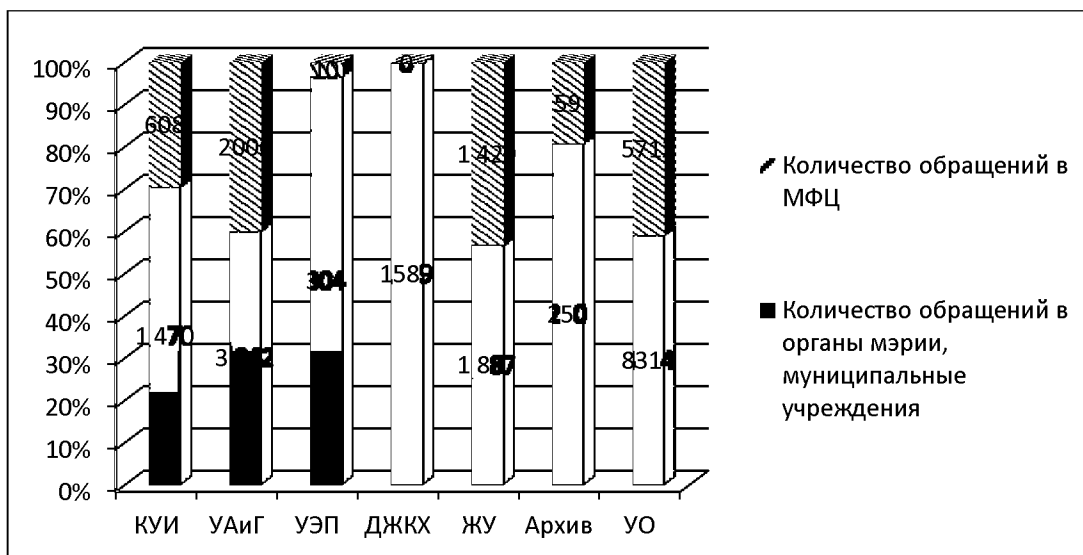


Рисунок 2. Данные по количеству обращений за получением муниципальных услуг в органы мэрии, муниципальные учреждения, предоставление которых организовано на базе МФЦ 2016 году

По результатам анализа гистограммы (Рисунок 2) можно сделать вывод о том, что наибольшее количество обращений заявителей, поступивших в МФЦ в 2016 году, было по муниципальным услугам, предоставляемым жилищным управлением мэрии - 75,72% (в 2015 году - 89,05%, в 2014 году - 80,13%), управлением образования мэрии - 68,70%; управлением архитектуры и градостроительства мэрии - 65,94% (в 2015 году - 52,38%, в 2014 году - 9,23%).

Не поступало обращений заявителей в МФЦ в 2016 году по муниципальным услугам, предоставляемым департаментом жилищно-коммунального хозяйства мэрии, комитетом по контролю в сфере благоустройства и охраны окружающей среды (в 2015 году аналогично).

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 2.

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

За 2016 год в органы мэрии, муниципальные учреждения поступило 19 235 обращений за получением муниципальных услуг в электронном виде через Единый портал государственных и муниципальных услуг либо Региональный портал государственных и муниципальных услуг (далее - Портал). В 2015 году - 1 489 обращений в электронном виде через Портал, в 2014 году - 357 обращения, в 2013 году - 228.

На гистограмме (Рисунок 3) изображено соотношение количества обращений заявителей за получением муниципальных услуг в органы мэрии, муниципальные учреждения в электронном виде к общему количеству обращений заявителей за получением муниципальных услуг, предоставление которых организовано в электронном виде.

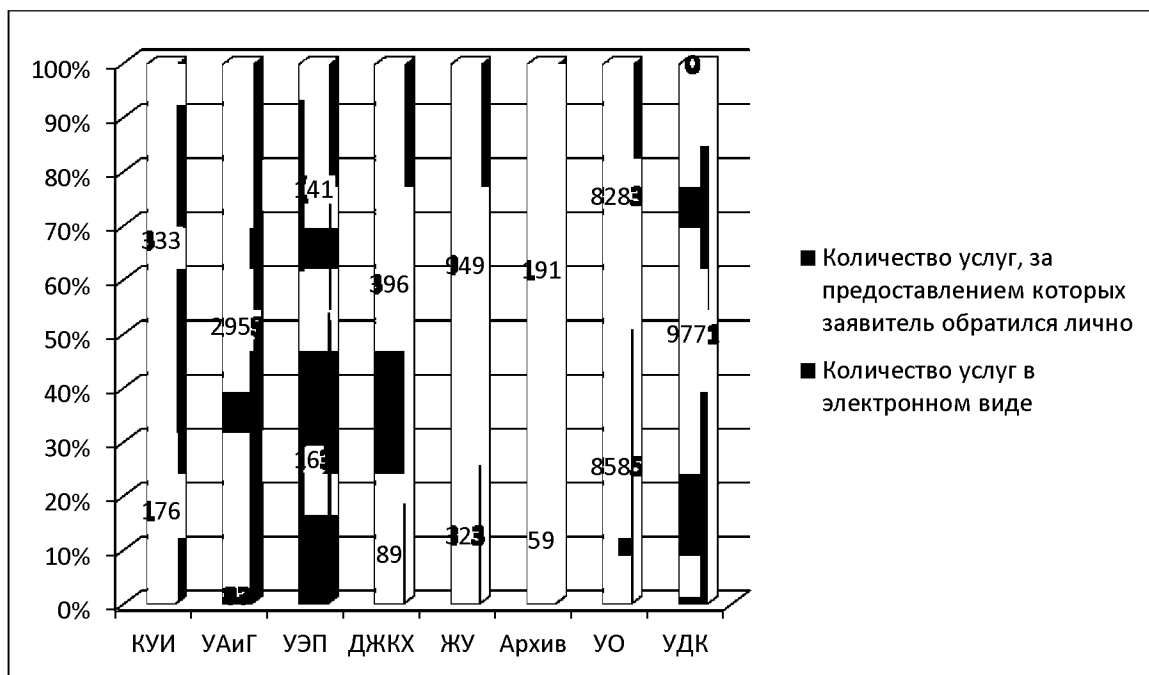


Рисунок 3. Данные по количеству обращений за получением муниципальных услуг в органы мэрии, муниципальные учреждения, предоставление которых организовано в электронном виде в 2016 году

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 2016 году предоставлено 35 355 муниципальных услуг (в 2015 году - 123 797 муниципальных услуг; в 2014 году - 153 645 муниципальных услуг, в 2013 - 36 337 муниципальных услуг).

Кроме того, в 2016 году в органы мэрии, муниципальные учреждения обратилось 20 287 граждан за получением устного консультирования (информирования) о предоставлении муниципальных услуг (в 2015 году - 16 928 граждан, в 2014 году - 55 744 граждан).

Данные по количеству обращений в органы мэрии, муниципальные учреждения за предоставлением муниципальных услуг в 2016 году представлены в приложении 3.

На круговой диаграмме (Рисунок 4) изображено процентное соотношение муниципальных услуг, предоставленных органами мэрии, муниципальными учреждениями в 2016 году.

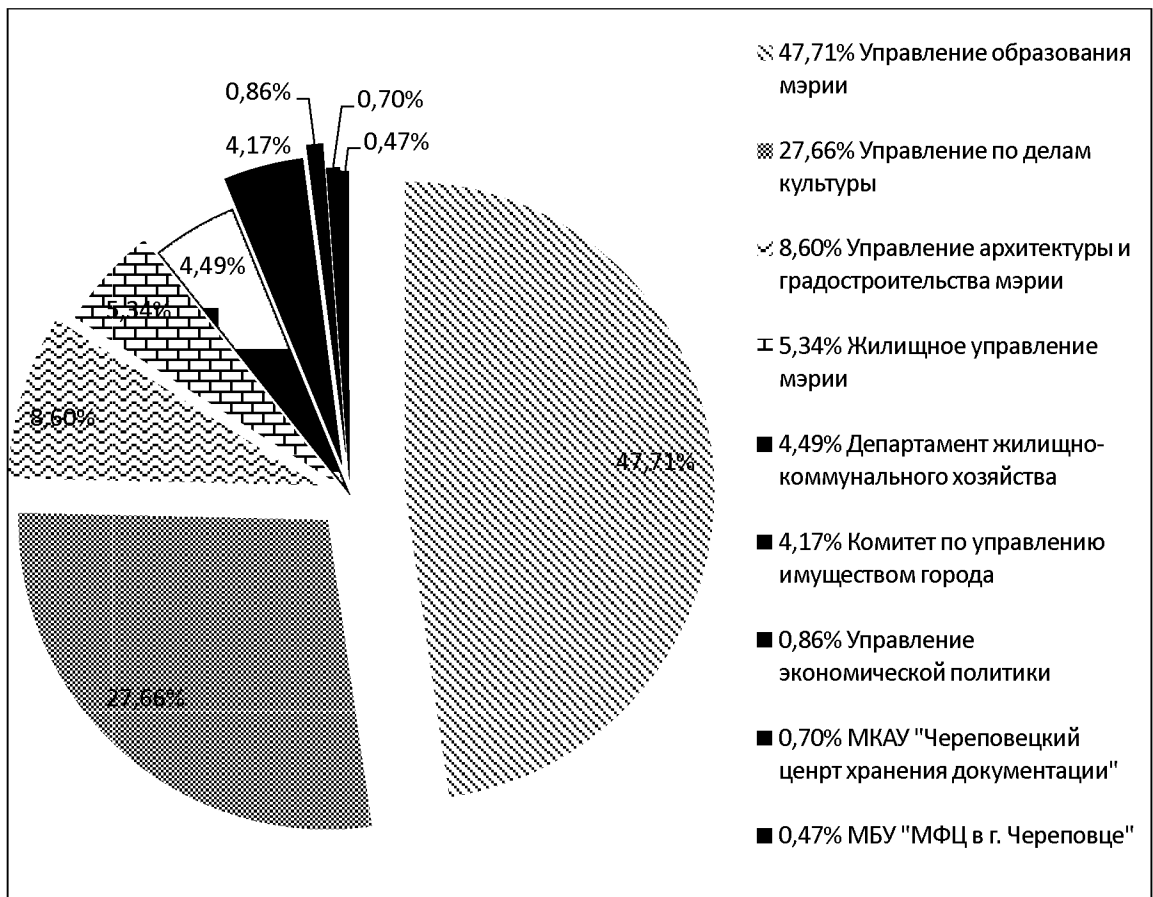


Рисунок 4. Доля муниципальных услуг предоставленных органами мэрии, муниципальными учреждениями в 2016 году

По итогам 2016 года самыми востребованными муниципальными услугами являются:

- «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 - 9 771 обращений;

- «Прием заявлений, постановка на учет и прием детей в образовательные учреждения, реализующие основную образовательную программу дошкольного образования (детские сады)» - 8 314 обращений;

- «Зачисление в образовательное учреждение» - 6 823 обращения.

За 2016 год остались невостребованными 15 муниципальных услуг (обращений не поступало), перечень данных услуг представлен в Приложении 1.

Из перечня муниципальных услуг, невостребованных населением города в 2016 году, 9 муниципальных услуг являлись невостребованными и в 2014-2015 годах (в соответствии отчетами о результатах мониторинга качества и доступности предоставления муниципальных услуг, оказываемых органами мэрии и муниципальными учреждениями в 2014-2015 годах).

По результатам анализа невостребованных услуг можно сделать следующий вывод: 6 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 2016 год составлена сводная таблица «Статистические данные общих показателей востребованных муниципальных услуг в муниципальном образовании «Город Череповец» (приложение 4). По результатам анализа данной информации, установлено следующее.

#### ***Количество отказов в приеме документов:***

1) количество отказов в приеме документов - 5 по муниципальной услуге «Прием заявлений, постановка на учет и прием детей в образовательные учреждения, реализующие образовательную программу дошкольного образования (детские сады), предоставляемой управлением образования мэрии. Заявители обращались за предоставлением данной услуги в МБУ «МФЦ в г. Череповце».

2) количество отказов в приеме документов - 129 по 11 муниципальным услугам, предоставляемым комитетом по управлению имуществом города (105 отказа в приеме документов специалистами комитета по управлению имуществом, 24 отказа в приеме документов специалистами МБУ «МФЦ в г. Череповце»). Наибольшее количество отказов в приеме документов установлено по муниципальной услуге «Выдача разрешений на установку и эксплуатацию рекламных конструкций, аннулирование таких разрешений» - 72 отказа специалистами комитета по управлению имуществом города, что составляет 33,48% от общего количества обращений по данной муниципальной услуге; 7 отказов специалистами МБУ «МФЦ в г. Череповце», что составляет 5,55% от общего количества обращений за данной муниципальной услугой в МБУ «МФЦ в г. Череповце».

3) количество отказов в приеме документов - 93 по 8 муниципальным услугам управления архитектуры и градостроительства мэрии города. Заявители обращались за предоставлением данных услуг в МБУ «МФЦ в г. Череповце». Наибольшее количество отказов в приеме документов по следующим услугам:

- «Присвоение, аннулирование адресов на территории города Череповца» - 27 отказов, что составляет 7,69% от общего количества обращений поступивших в МБУ «МФЦ в г. Череповце»;

- «Подготовка и выдача разрешений на строительство, реконструкцию объектов капитального строительства» - 19 отказов, что составляет 4,10% от общего количества обращений поступивших в МБУ «МФЦ в г. Череповце»;

- «Прием заявлений и выдача документов о согласовании переустройства и (или) перепланировки жилого помещения» - 17 отказов, что составляет 3,97% от общего количества обращений поступивших в МБУ «МФЦ в г. Череповце».

4) количество отказов в приеме документов - 66 по 8 муниципальным услугам жилищного управления мэрии города. Заявители обращались за предоставлением данных услуг в МБУ «МФЦ в г. Череповце». Наибольшее количество отказов в приеме документов по следующим услугам:

- «Прием заявлений, документов, а также постановка граждан на учет в качестве нуждающихся в жилых помещениях» - 17 отказов, что составляет 7,29% от общего количества обращений поступивших в МБУ «МФЦ в г. Череповце»;

- «Предоставление в собственность бесплатно отдельным категориям граждан земельных участков на территории города Череповца» - 11 отказов, что составляет 3,59% от общего количества обращений поступивших в МБУ «МФЦ в г. Череповце»;

- «Передача жилых помещений муниципального жилищного фонда в собственность граждан в порядке приватизации» - 19 отказов, что составляет 3,47% от общего количества обращений поступивших в МБУ «МФЦ в г. Череповце».

На гистограмме (рисунок 5) 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.

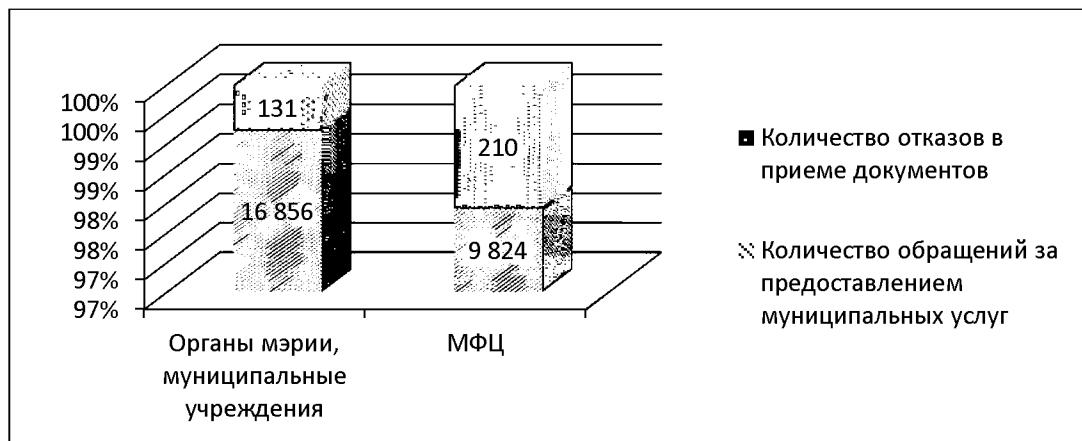


Рисунок 5. Доля отказов в приеме документов, в соотношении с количеством поступивших обращений в 2016 году

Таким образом, количество отказов в приеме документов при обращении заявителя в органы мэрии, муниципальные учреждения составляет 0,77% (в 2015 году - 0,96%, в 2014 году - 0,57%) от общего количества обращений заявителей. Количество отказов в приеме документов при обращении заявителя в МФЦ составляет 2,13% (в 2015 году - 7,48%, в 2014 году - 15,64%).

#### **Количество отказов в предоставлении муниципальных услуг.**

Количество отказов в предоставлении муниципальных услуг - 1 105 по 37 муниципальным услугам (в 2015 году - 872 отказа в предоставлении муниципальных услуг 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) комитетом по управлению имуществом города:

- «Подготовка схемы расположения земельного участка или земельных участков на кадастровом плане территории» - 48 отказов, что составляет 69,56% от общего количества обращений по данной услуге;

- «Предоставление земельных участков, находящихся в государственной или муниципальной собственности, на которых расположены здания, сооружения» - 204 отказа, что составляет 35,72% от общего количества обращений по данной услуге;

- «Выдача разрешения на использование земель или земельного участка, находящихся в государственной или муниципальной собственности (без

предоставления земельных участков и установления сервитута) - 40 отказов, что составляет 35,71% от общего количества обращений по данной услуге;

б) управлением архитектуры и градостроительства мэрии города:

- «Подготовка и выдача разрешений на ввод в эксплуатацию объектов капитального строительства» - 63 отказа, что составляет 48,65% от общего количества поступивших обращений по данной услуге;

- «Подготовка и выдача разрешений на строительство, реконструкцию объектов капитального строительства» - 207 отказа, что составляет 31,94% от общего количества поступивших обращений по данной услуге;

- «Подготовка и выдача градостроительного плана земельного участка» - 41 отказ, что составляет 14,38% от общего количества поступивших обращений по данной услуге;

в) управлением экономической политики мэрии города:

- «Выдача разрешений на размещение нестационарного торгового объекта развозной и разносной торговли» - 7 отказов, что составляет 4,92% от общего количества поступивших обращений по данной услуге;

г) департаментом жилищно-коммунального хозяйства мэрии города:

- «Предоставление разрешения на осуществление земляных работ» - 13 отказов, что составляет 1,30% от общего количества поступивших обращений по данной услуге;

д) жилищным управлением мэрии города:

- «Прием заявлений, документов, а также постановка граждан на учет в качестве нуждающихся в жилых помещениях» - 55 отказов, что составляет 55,55% от общего количества поступивших обращений по данной услуге;

- «Признание молодых семей участниками подпрограммы «Обеспечение жильем молодых семей» федеральной целевой программы «Жилище» - 23 отказа, что составляет 33,2% от общего количества поступивших обращений по данной услуге;

- «Передача жилых помещений муниципального жилищного фонда в собственность граждан в порядке приватизации» - 103 отказа, что составляет 18,76% от общего количества поступивших обращений по данной услуге;

В 2016 году жалоб заявителей на действия (бездействие) и решения, принятые (осуществленные) в ходе предоставления муниципальных услуг в органы мэрии, муниципальные учреждения не поступало.

Кроме того, в 2016 году поступило 1 обращение в управление архитектуры и градостроительство мэрии города за исправлением технических ошибок по муниципальной услуге «Подготовка и выдача градостроительного плана земельного участка». Следует отметить, что 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».

### **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 6.

По итогам проведенного мониторинга общий индекс соблюдения стандартов предоставления всех муниципальных услуг в муниципальном образовании «Город Череповец» составляет 4,11 (82,20%), что свидетельствует о высоком уровне соблюдения стандартов предоставления муниципальных услуг. Но в сравнении с 2014 - 2015 г.г. значение данного индекса снизилось, так в 2014 году индекс соблюдения стандартов предоставления всех муниципальных услуг в муниципальном образовании «Город Череповец» 4,14 (82,85%), в 2015 году 4,17 (83,40%).

Снижение значения индекса соблюдения стандартов предоставления муниципальных услуг в 2016 году обусловлено в первую очередь сокращением приема заявителей в органах мэрии, муниципальных учреждениях до 1 раза в месяц.

Минимальное значение индекса соблюдения стандартов предоставления муниципальных услуг выявлено при предоставлении комитетом по управлению имуществом города муниципальной услуги «Утверждение схемы расположения земельного участка или земельных участков на кадастровом плане территории» - 3,43 (68,66%), но полученное значение интерпретируется как «высокий уровень соблюдения стандарта предоставления муниципальной услуги».

Наивысшее значение индекса соблюдения стандартов предоставления муниципальных услуг отмечено по муниципальной услуге «Предоставление поручочного билета и (или) разрешения на пересадку деревьев и кустарников» 4,52 (90,40%), предоставляемой департаментом жилищно-коммунального хозяйства мэрии города, полученное значение интерпретируется как «очень 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.	МКАУ «Череповецкий центр хранения документации»	4,40
2.	Управление образования мэрии	4,33
3.	Управление экономической политики мэрии	4,26
4.	Департамент жилищно-коммунального хозяйства мэрии	4,21
5.	Управление по делам культуры мэрии	4,11
6.	Комитет по управлению имуществом города	4,04
7.	Управление архитектуры и градостроительства мэрии	3,84
8.	Жилищное управление мэрии	3,69

### 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 6.

По итогам проведенного мониторинга общий индекс удовлетворенности заявителей качеством предоставления всех муниципальных услуг в муниципальном образовании «Город Череповец» составляет 4,38 (87,60%), что интерпретируется как «очень хороший» уровень удовлетворенности заявителей качеством предоставления муниципальных услуг. В 2015 году индекс удовлетворенности заявителей качеством



предоставления всех муниципальных услуг в муниципальном образовании «Город Череповец» составлял 4,46 - 89,20%, в 2014 году 4,32 - 86,43%.

По результатам анализа полученных значений наивысшее значение индекса удовлетворенности заявителей качеством предоставления муниципальных услуг установлено по следующим муниципальным услугам, предоставляемым комитетом по управлению имуществом города:

- «Изменение (установление) вида разрешенного использования земельного участка» - 5,00 (100%);
- «Предварительное согласование предоставления земельных участков, находящихся в государственной или муниципальной собственности» - 4,83 (96,62%).

Полученные максимальные значения интерпретируются как «отличный» уровень удовлетворенности заявителей качеством предоставления муниципальной услуги.

Минимальное значение индекса удовлетворенности заявителей качеством предоставления муниципальных услуг установлено по муниципальной услуге, предоставляемой жилищным управлением мэрии города «Предоставление жилых помещений муниципального жилищного фонда коммерческого использования» - 3,59 (71,87%).

Полученное минимальное значение индекса удовлетворенности заявителей качеством предоставления муниципальных услуг интерпретируются как «хороший» 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 ( $K_{yo}$ ) как средне арифметическое индексов ( $I_{yo}$ ) 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	$K_{yo}$
1.	Управление экономической политики мэрии	4,66
2.	МКАУ «Череповецкий центр хранения документации»	4,60
3.	Управление образования мэрии	4,56
4.	Комитет по управлению имуществом города	4,48
5.	Департамент жилищно-коммунального хозяйства	4,42
6.	Управление архитектуры и градостроительства мэрии	4,28
7.	Управление по делам культуры мэрии	4,13
8.	Жилищное управление мэрии	3,94

Для выявления причин неудовлетворенности заявителей качеством предоставления муниципальных услуг, пожеланий и ожиданий заявителей в Анкету включен вопрос: «Что, по Вашему мнению, может повлиять на улучшение качества предоставления муниципальных услуг?». Однако в представленных органами мэрии,

муниципальными учреждениями отчетах по результатам мониторинга качества и доступности предоставления муниципальных услуг отсутствует информация о вариантах ответов респондентов, в связи с чем провести детальный анализ причин неудовлетворенности заявителей качеством предоставления муниципальных услуг, ожиданий заявителей по улучшению качества и доступности предоставления муниципальных услуг не представляется возможным.

Вместе с тем, в ходе мониторинга качества и доступности предоставления муниципальных услуг не установлено случаев установления неформальных платежей и вознаграждений, неофициальной очереди, требований документов, не предусмотренных законодательством.

Кроме того, следует отметить, что по итогам мониторинга проведенного МБУ «МФЦ в г. Череповце», показатель оценки качества «Удовлетворенность заявителями качеством и доступностью предоставления муниципальной услуги» в 2016 году составил 95,51%, в 2015 году 99,15%.

По результатам независимого мониторинга, проведенного в рамках общественного проекта «Госуслуги: Ваша оценка» удовлетворенность заявителей качеством предоставления муниципальных услуг в городе Череповце в 2016 году составила 85,20%, 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 6.

По результатам проведенного мониторинга общий индекс финансовых затрат заявителей при получении ими конечного результата предоставления муниципальных услуг в муниципальном образовании «Город Череповец» составляет 4,99 (99,80%), 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, за исключением муниципальной услуги «Прием заявлений в лагеря с дневным пребыванием на базе муниципальных образовательных учреждений для организации отдыха детей в каникулярное время», предоставляемой муниципальными общеобразовательными учреждениями. Следует отметить, что данная муниципальная услуга предоставляется заявителям на безвозмездной основе.

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).

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
	МКАУ «Череповецкий центр хранения документации»	
	Управление архитектуры и градостроительства мэрии	
	Комитет по управлению имуществом города	
	Жилищное управление мэрии	
	Управление по делам культуры мэрии	
	Департамент жилищно-коммунального хозяйства мэрии	
2.	Управление образования	4,99

### 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 6.

По результатам проведенного мониторинга общий индекс временных затрат заявителей при получении ими конечного результата предоставления муниципальных услуг в муниципальном образовании «Город Череповец» составляет 4,73% (94,60%), что свидетельствует об «очень низком уровне временных затрат». В 2015-2014 г.г. установлено значение индекса временных затрат заявителей при получении ими

конечного результата предоставления муниципальных услуг в муниципальном образовании «Город Череповец» - 4,78 (95,60%).

По результатам анализа полученных значений наивысшее значение индекса временных затрат заявителей при получении ими конечного результата муниципальных услуг 5,00 (100%) установлено по 12 муниципальным услугам (25,00%).

Минимальное значение индекса временных затрат заявителя при получении ими конечного результата муниципальных услуг установлено по муниципальной услуге «Утверждение схемы расположения земельного участка или земельных участков на кадастровом плане территории» - 4,25 (85,00%), предоставляемой комитетом по управлению имуществом города.

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.	МКАУ «Череповецкий центр хранения документации»	4,80
3.	Жилищное управление мэрии	4,78
4.	Управление по делам культуры мэрии	4,77
5.	Управление образования мэрии	4,75
6.	Департамент жилищно-коммунального хозяйства мэрии	4,68
7.	Управление архитектуры и градостроительства мэрии	4,66
8.	Комитет по управлению имуществом города	4,47

Согласно данным, представленным МБУ «МФЦ в г. Череповце» показатель качества муниципальной услуги «Среднее время ожидания в очереди» (в МБУ «МФЦ в г. Череповце») за 2016 год составляет 4,24 минуты.

#### 4. Выводы по результатам проведения мониторинга

В рамках мониторинга в 2016 году исследовано 48 муниципальных услуг (76,19%) (в 2015 году исследовано 49 муниципальных услуг - 73,13%; в 2014 году исследовано 46 муниципальных услуг - 76,6%). Исследование не проводилось, в связи с отсутствием обращений заявителей по 15 муниципальным услугам, из них 8 услуг являлись не востребованными и в 2014-2015 годах.

В 2016 году органами мэрии, муниципальными учреждениями предоставлено 35 355 услуг (в 2015 году - 123 797 муниципальных услуг; в 2014 году - 153 645 муниципальных услуг, в 2013 году - 36 337 муниципальных услуг).

Всего за период проведения мониторинга в 2016 году сотрудниками органов мэрии, муниципальных учреждений был проведен формализованный опрос (анкетирование) 7 769 респондентов (в 2015 году 7 626 респондентов; в 2014 году - 7 745 респондентов, в 2013 - 2 735 респондента).

По результатам мониторинга, проводимого МБУ «МФЦ в г. Череповце» в 2016 году опрошено 126 333 респондентов (получателей услуг через МБУ «МФЦ в г. Череповце»), из них 6 757 - анкетирование респондентов в бумажном виде, 119 576 - анкетирование респондентов в электронном виде (в 2015 году опрошено 10 511 получателей услуг через МБУ «МФЦ в г. Череповце», из них 7 594 - анкетирование респондентов в бумажном виде, 2 917 - анкетирование респондентов в электронном виде).

Данные, полученные в ходе анкетирования получателей муниципальных услуг (опрошено 7 769 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 37 муниципальным услугам, по 11 муниципальным услугам охват респондентов явился не достаточным, составил менее 10% от общего числа заявителей.

По итогам 2016 года самыми востребованными услугами явились муниципальные услуги, предоставляемые управлением образования мэрии 47,74% и управлением по делам культуры мэрии 27,66%.

В 2016 году установлено:

- 131 случай отказа в приеме документов органами мэрии, муниципальными учреждениями (в 2015 году - 110 случаев отказа в приеме документов; в 2014 - 48);

- 210 случаев отказа в приеме документов на предоставление муниципальных услуг МБУ «МФЦ в г. Череповце» (в 2015 году - 280).

- 1 105 случаев отказа в предоставлении муниципальных услуг (в 2015 году - 842 случае отказа в предоставлении муниципальных услуг; в 2014 году - 795).

Следует отметить, что в 2016 году в органы мэрии, муниципальные учреждения обратилось 20 287 граждан за получением устного консультирования (информирования) о предоставлении муниципальных услуг (в 2015 году - 16 928 граждан; 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 2016 году жалоб заявителей на действия (бездействие) и решения, принятые (осуществленные) в ходе предоставления муниципальных услуг в органы мэрии, муниципальные учреждения не поступало.

В рамках проведенного мониторинга вычислены значения:

- общего индекса соблюдения стандартов предоставления всех муниципальных услуг в муниципальном образовании «Город Череповец», который составил 4,11 (82,20%) что свидетельствует о высоком уровне соблюдения стандартов

предоставления муниципальных услуг (в 2015 году данный показатель составил - 4,17 (83,40%));

- общего индекса удовлетворенности заявителей качеством предоставления всех муниципальных услуг в муниципальном образовании «Город Череповец», который составил 4,38 (87,60%), что интерпретируется «очень хороший» уровень удовлетворенности заявителей качеством предоставления муниципальных услуг (в 2015 году данный показатель составил - 4,46 (89,20%));

- общего индекса финансовых затрат заявителей при получении ими конечного результата предоставления муниципальных услуг в муниципальном образовании «Город Череповец», который составил 4,99 (99,80%), что свидетельствует об очень низком уровне финансовых затрат заявителя (в 2015 году данный показатель составил - 5,00 (100%));

- общего индекса временных затрат заявителей при получении ими конечного результата предоставления муниципальных услуг в муниципальном образовании «Город Череповец», который составил 4,25 (85,00%), что свидетельствует об очень низком уровне временных затрат заявителя (в 2015 году данный показатель составил - 4,78 (95,60%)).

Полученные значения указанных индексов участвуют в расчете итогового индекса качества и доступности предоставления муниципальных услуг. Итоговый индекс качества по всем муниципальным услугам составляет 4,48 (89,60%), что свидетельствует о высоком качестве предоставления муниципальных услуг в муниципальном образовании «Город Череповец» (в 2015 году данный показатель составил 4,52 (90,40%)).

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.	МКАУ «Череповецкий центр хранения документации»	4,70
2.	Управление экономической политики мэрии	4,68
3.	Управление образования мэрии	4,59
4.	Комитет по управлению имуществом города	4,55
5.	Департамент жилищно-коммунального хозяйства мэрии	4,51
6.	Управление архитектуры и градостроительства мэрии	4,37
7.	Управление по делам культуры мэрии	4,34
8.	Жилищное управление мэрии	4,10

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

1. Доля регламентированных муниципальных услуг, должна составлять не менее 100%;

2. 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.

3. Особое внимание уделить информированию заявителей.

4. Организовать работу по популяризации получения муниципальных услуг, в электронной форме (виде) и достижению показателя - 60% муниципальных услуг, предоставленных в электронной форме (виде), посредством ЕПГУ (РПГУ) по итогам 2017 года.

Приложение 1  
к отчету по мониторингу

Перечень муниципальных услуг,  
невостребованных населением города в 2016 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.	Комитет по управлению имуществом города	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
8.	Управление архитектуры и градостроительства мэрии	Предоставление разрешения на отклонение от предельных параметров разрешенного строительства, реконструкции объекта капитального строительства*
9.	Комитет охраны окружающей среды мэрии города	Государственная регистрация заявлений о проведении общественной экологической экспертизы
10.	Управление экономической политики мэрии	Выдача решения об использовании территории, относящейся к землям общего пользования, для проведения ярмарки
11.	Жилищное управление мэрии	Согласование обмена жилыми помещениями, занимаемыми по договорам социального найма*
12.		Принятие решения о предоставлении нанимателю жилого помещения по договору социального найма другого жилого помещения меньшего размера взамен занимаемого*
13.		Принятие решения о передаче в поднаем занимаемого по договору социального найма жилого помещения муниципального жилищного фонда
14.	Управление по делам культуры	Предоставление доступа к изданиям, переведенным в электронный вид, хранящимся в муниципальных биб-

\* на основании отчетов о результатах мониторинга качества и доступности предоставления муниципальных услуг, оказываемых органами мэрии и муниципальными учреждениями в 2013-2015 г.г. данные муниципальные услуги являлись невостребованными



№ п/п	Наименование органа мэрии, учреждения, предоставляющего услугу	Наименование муниципальной услуги
		лиотеках, в том числе к фонду редких книг, с учетом соблюдения требований законодательства Российской Федерации об авторских и смежных правах
15.		Предоставление доступа к справочно-поисковому аппарату и базам данных муниципальных библиотек

Приложение 2  
к отчету по мониторингу

Информация о муниципальных услугах,  
не переведенных в электронный вид в 2016 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	
	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	
	Подготовка схемы расположения земельного участка или земельных участков на кадастровом плане территории	Муниципальная услуга не переведена в электронный вид, т.к. административный регламент предоставления муниципальной услуги находится в процессе разработки.
Департамент жилищно-коммунального хозяйства мэрии	Предоставление разрешения на осуществление земляных работ	Мэрией города проводится работа по приведению административных регламентов предоставления муниципальных услуг в соответствие с типовыми регламентами.
	Предоставление порубочного билета и (или) разрешения на пересадку деревьев и кустарников	
	Признание помещением жилым помещением, жилого помещения непригодным для проживания и многоквартирного дома аварийным и подлежащим сносу или реконструкции	Мэрией города утвержден административный регламент в соответствии с типовым регламентом. Данная услуга не переведена в электронный вид комитетом информационных технологий и телекоммуникаций области.
Комитет охраны окружающей среды	Государственная регистрация заявлений о проведении общественной экологической экспертизы	Мэрией города утвержден административный регламент в соответствии с типовым регламентом. Данная услуга не переведена в электронный вид комитетом информационных технологий и телекоммуникаций области.
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.

Приложение 3  
к отчету по мониторингу

Количество обращений заявителей  
за предоставлением муниципальных услуг в 2016 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)	8314	-	-	5712	2602
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	6823	1816	-	-	5007
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	1731	755	-	-	976
<b>ВСЕГО:</b>		<b>16868</b>	<b>2571</b>	<b>0</b>	<b>5712</b>	<b>8585</b>
<b>Комитет по управлению имуществом города</b>						
10.	Выдача разрешений на установку и эксплуатацию рекламных конструкций, аннулирование таких разрешений	215	84	0	126	5
11.	Согласование передачи арендных прав земельного участка	74	19	0	34	21
12.	Изменение (установление) вида разрешенного использования земельного участка	57	46	0	11	0

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

№ п/п	Наименование муниципальной услуги	Всего	Очно	Заочно	МФЦ	Портал
13.	Согласование передачи земельного участка либо его части в субаренду	17	7	0	3	7
14.	Прекращение права постоянного (бессрочно-го) пользования или права пожизненного наследуемого владения земельными участками, находящимися в муниципальной собственности либо государственная собственность на которые не разграничена	25	15	0	10	0
15.	Предоставление земельных участков, находящихся в государственной или муниципальной собственности, на которых расположены здания, сооружения	571	349	0	222	0
16.	Установление соответствия между разрешенным использованием земельного участка и видом разрешенного использования, установленным классификатором видов разрешенного использования земельных участков	3	1	0	2	0
17.	Подготовка схемы расположения земельного участка или земельных участков на кадастровом плане территории	69	18	0	51	0
18.	Утверждение схемы расположения земельного участка или земельных участков на кадастровом плане территории	56	18	0	38	0
19.	Предварительное согласование предоставления земельных участков, находящихся в государственной или муниципальной собственности	20	6	0	14	0
20.	Заключение соглашения о перераспределении земель и (или) земельных участков, находящихся в государственной или муниципальной собственности, и земельных участков, находящихся в частной собственности	45	22	0	23	0
21.	Заключение соглашения об установлении сервитута в отношении земельного участка, находящегося в государственной или муниципальной собственности	2	0	0	2	0
22.	Выдача разрешения на использование земель или земельного участка, находящихся в государственной или муниципальной собственности (без предоставления земельных участков и установления сервитута)	112	68	0	44	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	10	2	0	8	0
24.	Предоставление в собственность бесплатно либо в аренду без проведения торгов земельных участков, образованных из земельных участков, предоставленных до 09.11.2001 са-	0	0	0	0	0

№ п/п	Наименование муниципальной услуги	Всего	Очно	Заочно	МФЦ	Портал
	доводческим, огородническим и дачным некоммерческим объединениям граждан либо иной организации, при которой было создано или организовано указанное объединение					
25.	Предоставление земельного участка, находящегося в государственной или муниципальной собственности, без проведения торгов	48	28	0	20	0
26.	Выдача выписок из реестра муниципального имущества	58	3	0	-	55
27.	Предоставление информации о границах земельных участков	88	-	0	-	88
<b>ВСЕГО:</b>		<b>1470</b>	<b>686</b>	<b>0</b>	<b>608</b>	<b>176</b>
<b>Управление архитектуры и градостроительства мэрии</b>						
28.	Подготовка и выдача градостроительного плана земельного участка	285	66	33	172	14
29.	Подготовка и выдача разрешений на строительство, реконструкцию объектов капитального строительства	628	149	0	463	16
30.	Подготовка и выдача разрешений на ввод в эксплуатацию объектов капитального строительства	164	54	0	110	0
31.	Прием заявлений и выдача документов о согласовании переустройства и (или) перепланировки жилого помещения	490	58	0	428	4
32.	Принятие документов, а также выдача решений о переводе или об отказе в переводе жилого помещения в нежилое или нежилого помещения в жилое помещение	46	20	0	26	0
33.	Предоставление сведений из информационной системы обеспечения градостроительной деятельности	931	246	202	449	34
34.	Присвоение, аннулирование адресов на территории города Череповца	479	93	22	351	13
35.	Предоставление разрешения на условно разрешенный вид использования земельного участка или объекта капитального строительства	11	10	0	1	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	8	0	0	6	2
<b>ВСЕГО:</b>		<b>3042</b>	<b>696</b>	<b>257</b>	<b>2006</b>	<b>83</b>
<b>Комитет охраны окружающей среды мэрии города</b>						
38.	Государственная регистрация заявлений о проведении общественной экологической экспертизы	0	0	0	0	0

№ п/п	Наименование муниципальной услуги	Всего	Очно	Заочно	МФЦ	Портал
<b>Управление экономической политики мэрии</b>						
39.	Выдача разрешений на право организации розничного рынка	1	1	0	0	0
40.	Выдача разрешений на размещение нестационарного торгового объекта развозной и разносной торговли	142	62	0	6	74
41.	Согласование решения о проведении ярмарки на территории города Череповца за исключением земель общего пользования	161	68	0	4	89
42.	Выдача решения об использовании территории, относящейся к землям общего пользования, для проведения ярмарки	0	0	0	0	0
<b>ВСЕГО:</b>		<b>304</b>	<b>131</b>	<b>0</b>	<b>10</b>	<b>163</b>
<b>Департамент жилищно-коммунального хозяйства мэрии</b>						
43.	Выдача специальных разрешений на движение по автомобильным дорогам местного значения муниципального образования «Город Череповец» транспортных средств, осуществляющих перевозки тяжеловесных и (или) крупногабаритных грузов	485	396	0	0	89
44.	Признание помещения жилым помещением, жилого помещения непригодным для проживания и многоквартирного дома аварийным и подлежащим сносу или реконструкции	6	3	3	0	0
45.	Предоставление разрешения на осуществление земляных работ	997	997	0	0	0
46.	Предоставление порубочного билета и (или) разрешения на пересадку деревьев и кустарников	101	101	0	0	0
<b>ВСЕГО:</b>		<b>1589</b>	<b>1497</b>	<b>3</b>	<b>0</b>	<b>89</b>
<b>Жилищное управление мэрии</b>						
47.	Предоставление информации об очередности предоставления жилых помещений на условиях социального найма	587	89	0	177	321
48.	Прием заявлений, документов, а также постановка граждан на учет в качестве нуждающихся в жилых помещениях	99	2	0	96	1
49.	Предоставление информации об использовании права на приватизацию жилого помещения муниципального жилищного фонда города Череповца	66	4	0	62	0
50.	Передача жилых помещений муниципального жилищного фонда в собственность граждан в порядке приватизации	549	2	0	547	0
51.	Предоставление в собственность бесплатно отдельным категориям граждан земельных участков на территории города Череповца	306	0	0	306	0
52.	Согласование обмена жилыми помещениями, занимаемыми по договорам социального найма	0	0	0	0	0

№ п/п	Наименование муниципальной услуги	Всего	Очно	Заочно	МФЦ	Портал
53.	Принятие решения о вселении в жилое помещение муниципального жилищного фонда по договору социального найма других граждан в качестве проживающих совместно с нанимателем членов семьи	9	1	0	8	0
54.	Предоставление жилых помещений специализированного муниципального жилищного фонда	110	13	0	97	0
55.	Предоставление жилых помещений муниципального жилищного фонда коммерческого использования	93	11	0	81	1
56.	Признание молодых семей участниками подпрограммы «Обеспечение жильем молодых семей» федеральной целевой программы «Жилище»	68	13	0	55	0
57.	Принятие решения о передаче в поднаем занимаемого по договору социального найма жилого помещения муниципального жилищного фонда	0	0	0	0	0
58.	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>1887</b>	<b>135</b>	<b>0</b>	<b>1429</b>	<b>323</b>
<b>Управление по делам культуры мэрии</b>						
59.	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	9771	0	0	0	9771
60.	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	0	0	0	0
61.	Предоставление доступа к справочно-поисковому аппарату и базам данных муниципальных библиотек	0	0	0	0	0
<b>ВСЕГО:</b>		<b>9771</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>9771</b>
<b>Управление по делам культуры мэрии, комитет по физической культуре и спорту мэрии</b>						
62.	Выдача решения об использовании территории, относящейся к землям общего пользования для проведения массового мероприятия	5	5	0	0	0
<b>МКАУ «Череповецкий центр хранения документации»</b>						
63.	Выдача копий архивных документов, подтверждающих право на владение землей	250	139	7	59	45



№ п/п	Наименование муниципальной услуги	Всего	Очно	Заочно	МФЦ	Портал
<b>МБУ «МФЦ в г. Череповце»</b>						
1.	Выдача выписок из реестра муниципального имущества	14	14	0	-	-
2.	Предоставление информации о границах земельных участков	155	155	0	-	-
<b>ВСЕГО:</b>		<b>169</b>	<b>169</b>	<b>0</b>	<b>-</b>	<b>-</b>
<b>ИТОГО:</b>		<b>35355</b>	<b>5976</b>	<b>267</b>	<b>9824</b>	<b>19235</b>

Приложение 4  
к отчету по мониторингу

Статистические данные общих показателей востребованных  
муниципальных услуг в муниципальном образовании «Город Череповец»  
за 2016 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)	8314	0	0	0	0	0	0	8314	0
2.	Зачисление в общеобразовательное учреждение	6823	5000	0	0	0	0	0	6823	0
3.	Прием заявлений в лагеря с дневным пребыванием на базе муниципальных образовательных учреждений для организации отдыха детей в каникулярное время	1731	1242	0	0	0	0	0	1731	0
<b>ВСЕГО:</b>		<b>16868</b>	<b>6242</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>16868</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	215	597	72	4	0	0	0	215	0
5.	Согласование передачи арендных прав земельного участка	74	162	0	35	0	0	0	74	0
6.	Изменение (установление) вида разрешенного использования земельного участка	57	183	2	11	0	0	0	57	0
7.	Согласование передачи земельного участка либо его части в субаренду	17	59	0	7	0	0	0	17	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	25	83	0	4	0	0	0	25	0
9.	Предоставление земельных участков, находящихся в государственной или муниципальной собственности, на которых расположены здания, сооружения	571	1638	16	204	0	0	0	571	0
10.	Установление соответствия между разрешенным использованием земельного участка и видом разрешенного использования, установленным классификатором видов разрешенного использования земельных участков	3	11	0	0	0	0	0	3	0
11.	Подготовка схемы расположения земельного участка или земельных участков на кадастровом плане территории	69	192	0	48	0	0	0	69	0
12.	Утверждение схемы расположения земельного участка или земельных участков на кадастровом плане территории	56	149	1	24	0	0	0	56	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	20	56	2	11	0	0	0	20	0
14.	Заключение соглашения о перераспределении земель и (или) земельных участков, находящихся в государственной или муниципальной собственности, и земельных участков, находящихся в частной собственности	45	107	0	24	0	0	0	45	0
15.	Заключение соглашения об установлении сервитута в отношении земельного участка, находящегося в государственной или муниципальной собственности	2	9	0	1	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)	112	294	7	40	0	0	0	112	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	10	38	1	8	0	0	0	10	0
18.	Предоставление земельного участка, находящегося в государственной или муниципальной собственности, без проведения торгов	48	169	0	15	0	0	0	48	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
19.	Выдача выписок из реестра муниципального имущества	58	83	4	8	0	0	0	58	0
20.	Предоставление информации о границах земельных участков	88	508	0	7	0	0	0	241	0
<b>ВСЕГО:</b>		<b>1470</b>	<b>4338</b>	<b>105</b>	<b>451</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>1470</b>	<b>0</b>
<b>Управление архитектуры и градостроительства мэрии</b>										
21.	Подготовка и выдача градостроительного плана земельного участка	285	200	0	41	1	0	0	285	0
22.	Подготовка и выдача разрешений на строительство, реконструкцию объектов капитального строительства	628	214	0	207	0	0	0	628	0
23.	Подготовка и выдача разрешений на ввод в эксплуатацию объектов капитального строительства	164	119	0	63	0	0	0	164	0
24.	Прием заявлений и выдача документов о согласовании переустройства и (или) перепланировки жилого помещения	490	315	0	15	0	0	0	361	0
25.	Принятие документов, а также выдача решений о переводе или об отказе в переводе жилого помещения в нежилое или нежилого помещения в жилое помещение	46	25	0	1	0	0	0	46	0
26.	Предоставление сведений из информационной системы обеспечения градостроительной деятельности	931	230	0	0	0	0	0	931	0
27.	Присвоение адресов объектам адресации, аннулирование адресов на территории города Череповца	479	216	0	60	0	0	0	479	0
28.	Предоставление разрешения на условно разрешенный вид использования земельного участка или объекта капитального строительства	11	20	0	5	0	0	0	10	0
29.	Подготовка и выдача документа, подтверждающего проведение основных работ по строительству (реконструкции)	8	2	0	4	0	0	0	8	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
	объекта индивидуального жилищного строительства, осуществляемому с привлечением средств материнского (семейного) капитала									
<b>ВСЕГО:</b>		<b>3042</b>	<b>1341</b>	<b>0</b>	<b>396</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>3042</b>	<b>0</b>
<b>Управление экономической политики</b>										
30.	Выдача разрешений на право организации розничного рынка	1	1	0	0	0	0	0	1	0
31.	Выдача разрешений на размещение нестационарного торгового объекта развозной и разносной торговли	142	140	0	7	0	0	0	142	0
32.	Согласование решения о проведении ярмарки на территории города Череповца за исключением земель общего пользования	161	161	0	6	0	0	0	161	0
<b>ВСЕГО:</b>		<b>304</b>	<b>302</b>	<b>0</b>	<b>13</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>304</b>	<b>0</b>
<b>Департамент жилищно-коммунального хозяйства мэрии</b>										
33.	Выдача специальных разрешений на движение по автомобильным дорогам местного значения муниципального образования «Город Череповец» транспортных средств, осуществляющих перевозки тяжеловесных и (или) крупногабаритных грузов	485	114	23	0	0	0	0	481	0
34.	Признание помещения жилым помещением, жилого помещения непригодным для проживания и многоквартирного дома аварийным и подлежащим сносу или реконструкции	6	3	0	0	0	0	0	6	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
35.	Предоставление разрешения на осуществление земляных работ	997	410	0	13	0	0	0	997	0
36.	Предоставление порубочного билета и (или) разрешения на пересадку деревьев и кустарников	101	101	0	2	0	0	0	101	0
<b>ВСЕГО:</b>		<b>1589</b>	<b>628</b>	<b>23</b>	<b>15</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>1589</b>	<b>0</b>
<b>Жилищное управление мэрии</b>										
37.	Предоставление информации об очередности предоставления жилых помещений на условиях социального найма	587	482	0	0	0	0	0	587	0
38.	Прием заявлений, документов, а также постановка граждан на учет в качестве нуждающихся в жилых помещениях	99	373	0	55	0	0	0	99	0
39.	Предоставление информации об использовании права на приватизацию жилого помещения муниципального жилищного фонда города Череповца	66	169	0	4	0	0	0	66	0
40.	Передача жилых помещений муниципального жилищного фонда в собственность граждан в порядке приватизации	549	4120	0	103	0	0	0	549	0
41.	Предоставление в собственность бесплатно отдельным категориям граждан земельных участков на территории города Череповца	306	710	0	4	0	0	0	306	0
42.	Принятие решения о вселении в жилое помещение муниципального жилищного фонда по договору социального найма других граждан в качестве проживающих совместно с нанимателем членом семьи	9	135	0	2	0	0	0	9	0
43.	Предоставление жилых помещений специализированного муниципального жилищного фонда	110	421	0	22	0	0	0	110	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
44.	Предоставление жилых помещений муниципального жилищного фонда коммерческого использования	93	437	0	11	0	0	0	93	0
45.	Признание молодых семей участниками подпрограммы «Обеспечение жильем молодых семей» федеральной целевой программы «Жилище»	68	538	0	23	0	0	0	68	0
<b>ВСЕГО:</b>		<b>1887</b>	<b>7385</b>	<b>0</b>	<b>224</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>1887</b>	<b>0</b>
<b>Управление по делам культуры мэрии</b>										
46.	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	9771	0	0	0	0	0	0	9771	0
<b>Управление по делам культуры мэрии, комитет по физической культуре и спорту мэрии</b>										
47.	Выдача решения об использовании территории, относящейся к землям общего пользования для проведения массового мероприятия	5	5	0	0	0	0	0	5	0
<b>МКАУ «Череповецкий центр хранения документации»</b>										
48.	Выдача копий архивных документов, подтверждающих право на владение землей	250	139	0	5	0	0	0	250	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	
<b>МБУ «МФЦ в г. Череповце»</b>											
1.	Выдача выписок из реестра муниципальной собственности	14	7	2	0	0	0	0	12	0	
2.	Предоставление информации о границах земельных участков	155	14	1	1	0	0	0	155	0	
	<b>ВСЕГО:</b>	<b>169</b>	<b>21</b>	<b>3</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>169</b>	<b>0</b>	
	<b>ИТОГО:</b>	<b>35355</b>	<b>20287</b>	<b>131</b>	<b>1105</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>35355</b>	<b>0</b>	

Приложение 5  
к отчету по мониторингу

Статистические показатели по муниципальным услугам,  
предоставление которых организовано на базе МБУ «МФЦ в г. Череповце» за 2016 год

№ п/п	Наименование муниципальной услуги	Количество				
		обращений за 2016 год	отказов в приеме документов	за исправлением технических ошибок	посту- пивших жалоб	удовлет- воренных жалоб
<b>Управление архитектуры и градостроительства мэрии</b>						
1.	Прием заявлений и выдача документов о согласовании переустройства и (или) перепланировки жилого помещения	428	17	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 помеще- ние	26	3	0	0	0
3.	Предоставление сведений из информационной системы обеспечения градост- роительной деятельности	449	10	0	0	0
4.	Подготовка и выдача градостроительного плана земельного участка	172	12	0	0	0
5.	Подготовка и выдача разрешений на строительство, реконструкцию объектов капитального строительства	463	19	0	0	0
6.	Подготовка и выдача разрешений на ввод в эксплуатацию объектов капитального строительства	110	4	0	0	0
7.	Предоставление разрешения на условно разрешенный вид использования земе- льного участка или объекта капитального строительства	1	0	0	0	0
8.	Предоставление разрешения на отклонение от предельных параметров разрешенного строительства, реконструкции объектов капитального строительства	0	0	0	0	0
9.	Присвоение адресов объектам адресации, аннулирование адресов на территории города Череповца	351	27	0	0	0
10.	Подготовка и выдача документа, подтверждающего проведение основных работ по строительству (реконструкции) объекта индивидуального жилищного строи- тельства, осуществляемому с привлечением средств материнского (семейного) капитала	6	1	0	0	0
<b>ВСЕГО:</b>		<b>2006</b>	<b>93</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>

№ п/п	Наименование муниципальной услуги	Количество				
		обращений за 2016 год	отказов в приеме документов	за исправлением технических ошибок	поступивших жалоб	удовлетворенных жалоб
<b>Комитет по управлению имуществом города</b>						
11.	Согласование передачи арендных прав земельного участка	34	1	0	0	0
12.	Изменение (установление) вида разрешенного использования земельного участка	11	1	0	0	0
13.	Выдача разрешений на установку и эксплуатацию рекламных конструкций, аннулирование таких разрешений	126	7	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	10	0	0	0	0
15.	Согласование передачи земельного участка либо его части в субаренду	3	1	0	0	0
16.	Предоставление земельных участков, находящихся в государственной или муниципальной собственности, на которых расположены здания, сооружения	222	2	0	0	0
17.	Установление соответствия между разрешенным использованием земельного участка и видом разрешенного использования, установленным классификатором видов разрешенного использования земельных участков	2	0	0	0	0
18.	Подготовка схемы расположения земельного участка или земельных участков на кадастровом плане территории	51	1	0	0	0
19.	Утверждение схемы расположения земельного участка или земельных участков на кадастровом плане территории	38	2	0	0	0
20.	Предварительное согласование предоставления земельных участков, находящихся в государственной или муниципальной собственности	14	3	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	23	0	0	0	0
22.	Заключение соглашения об установлении сервитута в отношении земельного участка, находящегося в государственной или муниципальной собственности	2	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)	44	1	0	0	0

№ п/п	Наименование муниципальной услуги	Количество				
		обращений за 2016 год	отказов в приеме документов	за исправлением технических ошибок	поступивших жалоб	удовлетворенных жалоб
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	8	2	0	0	0
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	1	0	0	0
26.	Предоставление земельного участка, находящегося в государственной или муниципальной собственности, без проведения торгов	20	2	0	0	0
<b>ВСЕГО:</b>		<b>608</b>	<b>24</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	177	3	0	0	0
28.	Прием заявлений, документов, а также постановка граждан на учет в качестве нуждающихся в жилых помещениях	96	17	0	0	0
29.	Предоставление в собственность бесплатно отдельным категориям граждан земельных участков на территории города Череповца	306	11	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	8	2	0	0	0
31.	Предоставление жилых помещений специализированного муниципального жилищного фонда	97	0	0	0	0
32.	Предоставление информации об использовании права на приватизацию жилого помещения муниципального жилищного фонда города Череповца	62	6	0	0	0
33.	Передача жилых помещений муниципального жилищного фонда в собственность граждан в порядке приватизации	547	19	0	0	0
34.	Согласование обмена жилыми помещениями, занимаемыми по договорам	0	0	0		

№ п/п	Наименование муниципальной услуги	Количество				
		обращений за 2016 год	отказов в приеме документов	за исправлением технических ошибок	посту- пивших жалоб	удовлет- воренных жалоб
	социального найма				0	0
35.	Предоставление жилых помещений муниципального жилищного фонда коммерческого использования	81	7	0	0	0
36.	Признание молодых семей участниками подпрограммы «Обеспечение жильем молодых семей» федеральной целевой программы «Жилище»	55	1	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
38.	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>1429</b>	<b>66</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
<b>Комитет по охране окружающей среды города</b>						
39.	Государственная регистрация заявлений о проведении общественной экологической экспертизы	0	0	0	0	0
<b>Управление экономической политики мэрии</b>						
40.	Выдача разрешений на право организации розничного рынка	0	0	0	0	0
41.	Выдача разрешений на размещение нестационарного торгового объекта развозной и разносной торговли	6	2	0	0	0
42.	Согласование решения о проведении ярмарки на территории города Череповца, за исключением земель общего пользования	4	0	0	0	0
43.	Выдача решения об использовании территории, относящейся к землям общего пользования, для проведения ярмарки	0	0	0	0	0
<b>ВСЕГО:</b>		<b>10</b>	<b>2</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
<b>Департамент жилищно-коммунального хозяйства мэрии</b>						
44.	Выдача специальных разрешений на движение по автомобильным дорогам транспортных средств, осуществляющих перевозки тяжеловесных и (или) крупногабаритных грузов	0	0	0	0	0

№ п/п	Наименование муниципальной услуги	Количество				
		обращений за 2016 год	отказов в приеме документов	за исправлением технических ошибок	поступивших жалоб	удовлетворенных жалоб
45.	Предоставление разрешения на осуществление земляных работ	0	0	0	0	0
46.	Предоставление порубочного билета и (или) разрешения на пересадку деревьев и кустарников	0	0	0	0	0
47.	Признание помещения жилым помещением, жилого помещения не пригодным для проживания и многоквартирного дома аварийным и подлежащим сносу или реконструкции	0	0	0	0	0
<b>ВСЕГО:</b>		<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
<b>МКАУ «Череповецкий центр хранения документации»</b>						
48.	Выдача копий архивных документов, подтверждающих право на владение землей	59	8	0	0	0
<b>Управление образования мэрии</b>						
49.	Прием заявлений, постановка на учет и прием детей в образовательные учреждения, реализующие образовательную программу дошкольного образования (детские сады)	5712	15	0	0	0
<b>ИТОГО:</b>		<b>9824</b>	<b>207</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
<b>МБУ «МФЦ в г. Череповце»</b>						
1.	Выдача выписок из реестра муниципального имущества	14	7	0	0	0
2.	Предоставление информации о границах земельных участков	155	14	0	0	0
<b>ИТОГО:</b>		<b>169</b>	<b>21</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>

Основные результаты исследования качества и доступности  
предоставления муниципальных услуг в 2016 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>4</sup>	4,20	83,80	очень высокий уровень соблюдения стандарта	420	5,05
		Иуо <sup>5</sup>	4,60	91,60	отличный		
		Ифз <sup>6</sup>	5,00	100,00	очень низкий уровень финансовых затрат		
		Ивз <sup>7</sup>	4,90	96,90	очень низкий уровень временных затрат		
		<b>Ик<sup>8</sup></b>	<b>4,62</b>				
2	Зачисление в общеобразовательное учреждение	Ист	4,40	85,40	высокий уровень соблюдения стандарта	5328	64,08
		Иуо	4,50	88,80	очень хороший		
		Ифз	5,00	97,60	очень низкий уровень финансовых затрат		
		Ивз	4,70	92,10	очень низкий уровень временных затрат		
		<b>Ик</b>	<b>4,57</b>				

<sup>4</sup> Ист - индекс соблюдения стандартов предоставления муниципальных услуг<sup>5</sup> Иуо – индекс удовлетворенности заявителей качеством предоставления муниципальных услуг<sup>6</sup> Ифз – индекс уровня финансовых затрат заявителя при получении им конечного результата муниципальной услуги<sup>7</sup> Ивз – индекс уровня временных затрат заявителя при получении им конечного результата муниципальной услуги<sup>8</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	81,23	высокий уровень соблюдения стандарта	1290	68,10
		Иуо	4,59	88,16	очень хороший		
		Ифз	4,98	91,00	очень низкий уровень финансовых затрат		
		Ивз	4,66	89,03	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	4,34	86,90	очень высокий уровень соблюдения стандарта	60	27,90
		Иуо	4,42	88,56	очень хороший		
		Ифз	5,00	100,00	очень низкий уровень финансовых затрат		
		Ивз	4,67	99,55	очень низкий уровень временных затрат		
		<b>Ик</b>	<b>4,58</b>				
5	Согласование передачи арендных прав земельного участка	Ист	4,01	80,28	высокий уровень соблюдения стандарта	8	10,81
		Иуо	4,28	85,73	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>4,44</b>				
6	Изменение (установление) вида разрешенного использования земельного участка	Ист	4,31	86,25	очень высокий уровень соблюдения стандарта	6	10,52
		Иуо	5,00	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>4,49</b>				



№ п/п	Наименование муниципальной услуги	Индекс	Абсолютное значение индекса	Значение уровня, %	Интерпретация значения уровня	Количество респондентов	Репрезентативность выборки, %
7	Согласование передачи земельного участка либо его части в субаренду	Ист	4,20	84,00	высокий уровень соблюдения стандарта	2	11,76
		Иуо	4,58	91,65	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>				
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	4,10	82,00	высокий уровень соблюдения стандарта	3	12,00
		Иуо	4,38	87,73	очень хороший		
		Ифз	5,00	100,00	очень низкий уровень финансовых затрат		
		Ивз	4,85	97,00	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	3,66	73,31	высокий уровень соблюдения стандарта	58	10,15
		Иуо	4,05	81,14	очень хороший		
		Ифз	5,00	100,00	очень низкий уровень финансовых затрат		
		Ивз	4,68	93,60	очень низкий уровень временных затрат		
		<b>Ик</b>	<b>4,26</b>				
10	Установление соответствия между разрешенным использованием земельного участка и видом разрешенного использования, установленным классификатором видов разрешенного использования земельных участков	Ист	4,40	88,00	очень высокий уровень соблюдения стандарта	1	33,33
		Иуо	4,75	94,98	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>4,75</b>				

№ п/п	Наименование муниципальной услуги	Индекс	Абсолютное значение индекса	Значение уровня, %	Интерпретация значения уровня	Количество респондентов	Репрезентативность выборки, %
11	Подготовка схемы расположения земельного участка или земельных участков на кадастровом плане территории	Ист	3,72	74,57	высокий уровень соблюдения стандарта	7	10,14
		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>4,43</b>				
12	Утверждение схемы расположения земельного участка или земельных участков на кадастровом плане территории	Ист	3,43	68,66	высокий уровень соблюдения стандарта	6	10,71
		Иуо	4,12	82,44	очень хороший		
		Ифз	5,00	100,00	очень низкий уровень финансовых затрат		
		Ивз	4,25	85,00	низкий уровень временных затрат		
		<b>Ик</b>	<b>4,24</b>				
13	Предварительное согласование предоставления земельных участков, находящихся в государственной или муниципальной собственности	Ист	4,15	83,00	очень высокий уровень соблюдения стандарта	2	10,00
		Иуо	4,83	96,62	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>4,74</b>				
14	Заключение соглашения о перераспределении земель и (или) земельных участков, находящихся в государственной или муниципальной собственности, и земельных участков, находящихся в частной собственности	Ист	3,64	72,80	высокий уровень соблюдения стандарта	5	11,11
		Иуо	4,19	83,93	очень хороший		
		Ифз	5,00	100,00	очень низкий уровень финансовых затрат		
		Ивз	4,64	92,80	очень низкий уровень временных затрат		
		<b>Ик</b>	<b>4,32</b>				

№ п/п	Наименование муниципальной услуги	Индекс	Абсолютное значение индекса	Значение уровня, %	Интерпретация значения уровня	Количество респондентов	Репрезентативность выборки, %
15	Заключение соглашения об установлении сервитута в отношении земельного участка, находящегося в государственной или муниципальной собственности	Ист	3,90	78,00	высокий уровень соблюдения стандарта	1	50,00
		Иуо	4,67	93,40	отличный		
		Ифз	5,00	100,00	очень низкий уровень финансовых затрат		
		Ивз	4,55	91,00	очень низкий уровень временных затрат		
		<b>Ик</b>	<b>4,61</b>				
16	Выдача разрешения на использование земель или земельного участка, находящихся в государственной или муниципальной собственности (без предоставления земельных участков и установления сервитута)	Ист	4,30	86,00	очень высокий уровень соблюдения стандарта	12	11,00
		Иуо	4,74	94,97	отличный		
		Ифз	5,00	100,00	очень низкий уровень финансовых затрат		
		Ивз	4,85	97,00	очень низкий уровень временных затрат		
		<b>Ик</b>	<b>4,73</b>				
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) хозяйством его деятельности	Ист	4,30	86,00	очень высокий уровень соблюдения стандарта	1	10,00
		Иуо	4,34	86,91	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>4,53</b>				
18	Предоставление земельного участка, находящегося в государственной или муниципальной собственности, без проведения торгов	Ист	3,76	75,20	высокий уровень соблюдения стандарта	5	10,41
		Иуо	4,27	85,54	очень хороший		
		Ифз	5,00	100,00	очень низкий уровень финансовых затрат		
		Ивз	4,64	92,80	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, %
19	Выдача выписок из реестра муниципального имущества	Ист	4,23	84,75	высокий уровень соблюдения стандарта	8	13,79
		Иуо	4,67	93,54	отличный		
		Ифз	5,00	100,00	очень низкий уровень финансовых затрат		
		Ивз	4,83	96,62	очень низкий уровень временных затрат		
		<b>Ик</b>	<b>4,86</b>				
20	Предоставление информации о границах земельных участков	Ист	4,34	86,88	очень высокий уровень соблюдения стандарта	25	28,40
		Иуо	4,56	91,26	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>4,88</b>				
<b>Управление архитектуры и градостроительства мэрии</b>							
21	Подготовка и выдача градостроительного плана земельного участка	Ист	3,81	76,27	высокий уровень соблюдения стандарта	30	10,52
		Иуо	4,26	85,28	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>4,39</b>				
22	Подготовка и выдача разрешений на строительство, реконструкцию объектов капитального строительства	Ист	3,81	76,30	высокий уровень соблюдения стандарта	65	10,35
		Иуо	4,24	84,70	очень хороший		
		Ифз	5,00	100,00	очень низкий уровень финансовых затрат		
		Ивз	4,56	91,10	очень низкий уровень временных затрат		
		<b>Ик</b>	<b>4,38</b>				

№ п/п	Наименование муниципальной услуги	Индекс	Абсолютное значение индекса	Значение уровня, %	Интерпретация значения уровня	Количество респондентов	Репрезентативность выборки, %
23	Подготовка и выдача разрешений на ввод в эксплуатацию объектов капитального строительства	Ист	3,70	74,00	высокий уровень соблюдения стандарта	17	10,36
		Иуо	4,19	83,80	очень хороший		
		Ифз	5,00	100,00	очень низкий уровень финансовых затрат		
		Ивз	4,29	85,70	низкий уровень временных затрат		
		<b>Ик</b>	<b>4,34</b>				
24	Прием заявлений и выдача документов о согласовании переустройства и (или) перепланировки жилого помещения	Ист	3,86	77,20	высокий уровень соблюдения стандарта	37	7,55
		Иуо	4,34	86,70	очень хороший		
		Ифз	5,00	100,00	очень низкий уровень финансовых затрат		
		Ивз	4,78	95,50	очень низкий уровень временных затрат		
		<b>Ик</b>	<b>4,39</b>				
25	Принятие документов, а также выдача решений о переводе или об отказе в переводе жилого помещения в нежилое или нежилого помещения в жилое помещение	Ист	3,65	73,10	высокий уровень соблюдения стандарта	4	8,70
		Иуо	4,28	85,60	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>4,28</b>				
26	Предоставление сведений из информационной системы обеспечения градостроительной деятельности	Ист	3,70	75,40	высокий уровень соблюдения стандарта	75	8,05
		Иуо	4,14	82,83	очень хороший		
		Ифз	5,00	100,00	очень низкий уровень финансовых затрат		
		Ивз	4,62	92,40	очень низкий уровень временных затрат		
		<b>Ик</b>	<b>4,23</b>				

№ п/п	Наименование муниципальной услуги	Индекс	Абсолютное значение индекса	Значение уровня, %	Интерпретация значения уровня	Количество респондентов	Репрезентативность выборки, %
27	Присвоение адресов объектам адресации, аннулирование адресов на территории города Череповца	Ист	3,79	75,80	высокий уровень соблюдения стандарта	42	8,76
		Иуо	4,14	82,80	очень хороший		
		Ифз	5,00	100,00	очень низкий уровень финансовых затрат		
		Ивз	4,70	94,30	очень низкий уровень временных затрат		
		<b>Ик</b>	<b>4,26</b>				
28	Предоставление разрешения на условно разрешенный вид использования земельного участка или объекта капитального строительства	Ист	4,45	89,00	очень высокий уровень соблюдения стандарта	2	18,18
		Иуо	4,37	87,50	очень хороший		
		Ифз	5,00	100,00	очень низкий уровень финансовых затрат		
		Ивз	4,78	95,50	очень низкий уровень временных затрат		
		<b>Ик</b>	<b>4,52</b>				
29	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	высокий уровень соблюдения стандарта	2	25,00
		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>				
<b>Управление экономической политики мэрии</b>							
30	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		

№ п/п	Наименование муниципальной услуги	Индекс	Абсолютное значение индекса	Значение уровня, %	Интерпретация значения уровня	Количество респондентов	Репрезентативность выборки, %
		<b>Ик</b>	<b>4,78</b>				
31	Выдача разрешений на размещение нестационарного торгового объекта развозной и разносной торговли	Ист	4,30	86,90	очень высокий уровень соблюдения стандарта	15	10,56
		Иуо	4,70	93,00	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>				
32	Согласование решения о проведении ярмарки на территории города Череповца за исключением земель общего пользования	Ист	4,10	81,60	высокий уровень соблюдения стандарта	17	10,55
		Иуо	4,50	90,60	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>4,57</b>				
<b>Департамент жилищно-коммунального хозяйства мэрии</b>							
33	Предоставление порубочного билета и (или) разрешения на пересадку деревьев и кустарников	Ист	4,52	90,40	очень высокий уровень соблюдения стандарта	9	8,91
		Иуо	4,76	95,26	отличный		
		Ифз	5,00	100,00	очень низкий уровень финансовых затрат		
		Ивз	4,85	97,00	очень низкий уровень временных затрат		
		<b>Ик</b>	<b>4,79</b>				
34	Предоставление разрешения на осуществление земляных работ	Ист	4,16	83,20	высокий уровень соблюдения стандарта	10	1,00
		Иуо	4,36	87,19	очень хороший		
		Ифз	5,00	100,00	очень низкий уровень финансовых затрат		
		Ивз	4,64	92,80	очень низкий уровень временных затрат		

№ п/п	Наименование муниципальной услуги	Индекс	Абсолютное значение индекса	Значение уровня, %	Интерпретация значения уровня	Количество респондентов	Репрезентативность выборки, %
		<b>Ик</b>	<b>4,51</b>				
35	Признание помещения жилым помещением, жилого помещения непригодным для проживания и многоквартирного дома аварийным и подлежащим сносу или реконструкции	Ист	4,10	82,00	высокий уровень соблюдения стандарта	2	33,33
		Иуо	4,24	84,80	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>4,35</b>				
36	Выдача специальных разрешений на движение по автомобильным дорогам местного значения муниципального образования «Город Череповец» транспортных средств, осуществляющих перевозки тяжеловесных и (или) крупногабаритных грузов	Ист	4,06	81,20	высокий уровень соблюдения стандарта	10	2,06
		Иуо	4,32	86,57	очень хороший		
		Ифз	5,00	100,00	очень низкий уровень финансовых затрат		
		Ивз	4,69	93,70	очень низкий уровень временных затрат		
		<b>Ик</b>	<b>4,40</b>				
<b>Жилищное управление мэрии</b>							
37	Предоставление информации об очередности предоставления жилых помещений на условиях социального найма	Ист	3,71	74,22	высокий уровень соблюдения стандарта	27	4,59
		Иуо	3,77	75,48	хороший		
		Ифз	5,00	100,00	очень низкий уровень финансовых затрат		
		Ивз	4,97	99,33	очень низкий уровень временных затрат		
		<b>Ик</b>	<b>4,13</b>				
38	Прием заявлений, документов, а также постановка граждан на учет в качестве нуждающихся в жилых помещениях	Ист	3,65	73,00	высокий уровень соблюдения стандарта	10	10,10
		Иуо	3,85	77,10	хороший		
		Ифз	5,00	100,00	очень низкий уровень финансовых затрат		
		Ивз	4,96	99,10	очень низкий уровень временных затрат		



№ п/п	Наименование муниципальной услуги	Индекс	Абсолютное значение индекса	Значение уровня, %	Интерпретация значения уровня	Количество респондентов	Репрезентативность выборки, %
		<b>Ик</b>	<b>4,16</b>				
39	Предоставление информации об использовании права на приватизацию жилого помещения муниципального жилищного фонда города Череповца	Ист	3,84	76,86	высокий уровень соблюдения стандарта	7	10,60
		Иуо	4,16	83,11	очень хороший		
		Ифз	5,00	100,00	очень низкий уровень финансовых затрат		
		Ивз	4,81	96,14	очень низкий уровень временных затрат		
		<b>Ик</b>	<b>4,35</b>				
40	Передача жилых помещений муниципального жилищного фонда в собственность граждан в порядке приватизации	Ист	3,65	73,00	высокий уровень соблюдения стандарта	58	10,56
		Иуо	3,89	77,80	хороший		
		Ифз	5,00	100,00	очень низкий уровень финансовых затрат		
		Ивз	4,64	92,86	очень низкий уровень временных затрат		
		<b>Ик</b>	<b>4,18</b>				
41	Предоставление в собственность бесплатно отдельным категориям граждан земельных участков на территории города Череповца	Ист	3,62	72,39	высокий уровень соблюдения стандарта	31	10,13
		Иуо	3,83	76,67	хороший		
		Ифз	5,00	100,00	очень низкий уровень финансовых затрат		
		Ивз	4,74	94,77	очень низкий уровень временных затрат		
		<b>Ик</b>	<b>4,14</b>				
42	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	3,70	74,00	высокий уровень соблюдения стандарта	1	11,11
		Иуо	4,35	86,91	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>4,41</b>				

№ п/п	Наименование муниципальной услуги	Индекс	Абсолютное значение индекса	Значение уровня, %	Интерпретация значения уровня	Количество респондентов	Репрезентативность выборки, %
43	Предоставление жилых помещений специализированного муниципального жилищного фонда	Ист	3,55	71,09	высокий уровень соблюдения стандарта	11	10,00
		Иуо	3,72	74,40	хороший		
		Ифз	5,00	100,00	очень низкий уровень финансовых затрат		
		Ивз	4,75	95,09	очень низкий уровень временных затрат		
		<b>Ик</b>	<b>4,07</b>				
44	Предоставление жилых помещений муниципального жилищного фонда коммерческого использования	Ист	3,47	69,40	высокий уровень соблюдения стандарта	10	10,75
		Иуо	3,59	71,87	хороший		
		Ифз	5,00	100,00	очень низкий уровень финансовых затрат		
		Ивз	4,78	95,50	очень низкий уровень временных затрат		
		<b>Ик</b>	<b>3,99</b>				
45	Признание молодых семей участниками подпрограммы «Обеспечение жильем молодых семей» федеральной целевой программы «Жилище»	Ист	4,10	82,00	высокий уровень соблюдения стандарта	7	14,70
		Иуо	4,32	86,35	очень хороший		
		Ифз	5,00	100,00	очень низкий уровень финансовых затрат		
		Ивз	4,87	97,43	очень низкий уровень временных затрат		
		<b>Ик</b>	<b>3,48</b>				
<b>Управление по делам культуры мэрии</b>							
46	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	0,05
		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		

№ п/п	Наименование муниципальной услуги	Индекс	Абсолютное значение индекса	Значение уровня, %	Интерпретация значения уровня	Количество респондентов	Репрезентативность выборки, %
		<b>Ик</b>	<b>4,37</b>				
<b>Управление по делам культуры мэрии, комитет по физической культуре и спорту мэрии</b>							
47	Выдача решения об использовании территории, относящейся к землям общего пользования для проведения массового мероприятия	Ист	3,90	78,00	высокий уровень соблюдения стандарта	1	20,00
		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>МКАУ «Череповецкий центр хранения документации»</b>							
48	Выдача копий архивных документов, подтверждающих право на владение землей	Ист	4,40	88,00	очень высокий уровень соблюдения стандарта	15	6,00
		Иуо	4,60	92,80	отличный		
		Ифз	5,00	100,00	очень низкий уровень финансовых затрат		
		Ивз	4,80	95,80	очень низкий уровень временных затрат		
		<b>Ик</b>	<b>4,70</b>				