


УТВЕРЖДАЮ

Начальник управления муниципальной
службы и кадровой политики


_____ Н.Н. Тугаринова

«30» _____ 04 2021 год

ОТЧЕТ

о результатах мониторинга
качества и доступности предоставления муниципальных услуг
в муниципальном образовании
«Городской округ город Череповец Вологодской области»,
в том числе на базе МБУ «МФЦ в г. Череповце»
по итогам I полугодия 2021 года

СОДЕРЖАНИЕ:

1. ОБЩИЕ СВЕДЕНИЯ.....	3
1.1. Правовые основания проведения мониторинга.....	3
1.2. Цели и задачи проведения мониторинга.....	3
1.3. Объект и предмет мониторинга.....	4
1.4. Методы сбора информации о качестве и доступности предоставления муниципальных услуг.....	6
2. ОБЩИЕ ПОКАЗАТЕЛИ МУНИЦИПАЛЬНЫХ УСЛУГ.....	9
2.1. Информация о муниципальных услугах.....	9
2.2. Востребованность муниципальных услуг.....	16
3. РЕЗУЛЬТАТЫ ОЦЕНКИ ОСНОВНЫХ ПАРАМЕТРОВ КАЧЕСТВА И ДОСТУПНОСТИ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ МУНИЦИПАЛЬНЫХ УСЛУГ.....	19
3.1. Уровень удовлетворенности заявителей качеством и доступностью предоставления муниципальных услуг.....	19
3.2. Соблюдение обязательных требований к порядку предоставления муниципальных услуг органом мэрии.....	24
4. ВЫВОДЫ ПО РЕЗУЛЬТАТАМ ПРОВЕДЕНИЯ МОНИТОРИНГА.....	26
ПРИЛОЖЕНИЕ 1 «Количество обращений заявителей за предоставлением муниципальных услуг в I полугодии 2021 года».....	28
ПРИЛОЖЕНИЕ 2 «Статистические данные общих показателей муниципальных услуг в муниципальном образовании «Город Череповец» по итогам I полугодия 2021 года, в отношении которых проводилось исследование.....	34
ПРИЛОЖЕНИЕ 3 «Основные результаты исследования качества и доступности предоставления муниципальных услуг по итогам I полугодия 2021 года».....	41
ПРИЛОЖЕНИЕ 4 «Оценка соблюдения обязательных требований к порядку предоставления муниципальных услуг по итогам II полугодия 2021 года».....	48

1. ОБЩИЕ СВЕДЕНИЯ

1.1. Правовые основания проведения мониторинга

Мониторинг качества и доступности предоставления муниципальных услуг в муниципальном образовании «Городской округ город Череповец Вологодской области» (далее - мониторинг) в первом полугодии 2021 года 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» (далее - Указ Президента);
- постановлением Правительства Вологодской области от 22.10.2012 № 1235 «О государственной программе «Совершенствование государственного управления в Вологодской области на 2013 - 2024 годы»;
- постановлением мэрии города от 10.10.2013 № 4814 «Об утверждении муниципальной программы «Совершенствование муниципального управления в городе Череповце» на 2014 – 2024 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 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 «Городской округ город Череповец Вологодской области» проводится один раз в полугодие, 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;
- выявление фактических значений и оценку достижений показателей, установленных Указом Президента от 07.05.2012 № 601;
- 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, в том числе при получении муниципальных услуг в электронной форме посредством ФГИС «Единый портал государственных и

муниципальных услуг (функций) (далее - ЕПГУ) или ФГИС «Портал государственных и муниципальных услуг (функций) Вологодской области (далее - РПГУ);

- последующее определение и реализацию 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 первом полугодии 2021 года 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) (в редакции постановления мэрии города от 05.09.2017 № 4177).

Объектом мониторинга являются муниципальные услуги, предоставляемые органами мэрии города, услуги, предоставляемые муниципальными учреждениями, в том числе в электронной форме.

В целом в рамках мониторинга исследовано 40 муниципальных услуг (71,43%), предоставляемых:

1. Управлением образования мэрии (далее – УО);
2. Комитетом по управлению имуществом города (далее – КУИ);
3. Управлением архитектуры и градостроительства мэрии (далее – УАиГ);
4. Управлением экономической политики мэрии (далее – УЭП);
5. Департаментом жилищно-коммунального хозяйства мэрии (далее - ДЖКХ);
6. Жилищным управлением мэрии (далее – ЖУ);
7. Комитетом по физической культуре и спорту мэрии (далее – КФиС).

Справочно: информация в сравнении с предыдущими периодами представлена в таблице 1.

Таблица 1

Период проведения исследования, год ¹	Количество муниципальных услуг ²	Количество обследуемых муниципальных услуг ³	% исследованных муниципальных услуг из общего количества
2014	60	46	76,60
2015	67	49	73,13
2016	63	48	76,19
II полугодие 2017 ⁴	50	40	80,63
I полугодие 2018	53	41	77,36
II полугодие 2018	54	42	77,78
I полугодие 2019	51 ⁵	40	78,43
II полугодие 2019	51	42	82,35

¹ Согласно Методике в редакции постановления мэрии города от 05.09.2017 № 4177.

² Согласно постановления мэрии города от 14.11.2014 № 6165 «Об утверждении Перечня муниципальных услуг, предоставляемых мэрией города, услуг, предоставляемых муниципальными учреждениями».

³ Без учета услуг по которым отсутствовали обращения или их количество не превышало 2.

⁴ В первом полугодии 2017 года мониторинг не проводился, так как изменился порядок проведения мониторинга.

⁵ С 01 апреля 2019 года количество муниципальных услуг – 53, с 07 июня 2019 года количество муниципальных услуг – 51.

I полугодие 2020	54	42	77,78
II полугодие 2020	55	40	72,73
I полугодие 2021	56	40	71,43

Исследование не проводилось, в связи с отсутствием обращений заявителей по трем муниципальным услугам, представленным в таблице 2.

Таблица 2

№ п/п	Наименование органа мэрии, учреждения, предоставляющего услугу	Наименование муниципальной услуги
1	КУИ	Заключение соглашения об установлении сервитута в отношении земельных участков, находящихся в муниципальной собственности либо государственная собственность на которые не разграничена
2		Прекращение права постоянного (бессрочного) пользования или права пожизненного наследуемого владения земельными участками, находящимися в муниципальной собственности либо государственная собственность на которые не разграничена
3	УЭП	Выдача разрешений на право организации розничного рынка

Кроме того, не проводилось исследование за первое полугодие 2021 года по 13 муниципальным услугам:

1. количество обращений по которым не превышало двух:

- «Предоставление разрешения на отклонение от предельных параметров разрешенного строительства, реконструкции объекта капитального строительства» услуга предоставляется УАиГ -2 обращения);

- «Установление соответствия между разрешенным использованием земельного участка и видом разрешенного использования, установленным классификатором видов разрешенного использования земельных участков» (услуга предоставляется КУИ -1 обращение);

- «Предоставление в собственность бесплатно либо в аренду без проведения торгов земельных участков, образованных из земельных участков, предоставленных до 09.11.2001» (услуга предоставляется КУИ - 1 обращение);

- «Предоставление информации об объектах, выставляемых на торги» (услуга предоставляется КУИ -1 обращение);

- «Признание помещения жилым помещением, жилого помещения непригодным для проживания и многоквартирного дома аварийным и подлежащим сносу или реконструкции, садового дома жилым домом и жилого дома садовым домом» (услуга предоставляется ДЖКХ -1 обращение).

2. количество обращений взаимодействие с заявителем, по которым не требуется:

- «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» (услуга предоставляется УДК);

- «Предоставление информации об организации регулярных перевозок пассажиров и багажа автомобильным транспортом и городским наземным электрическим транспортом» (услуга предоставляется ДЖКХ).

3. муниципальные услуги не переведенные в электронный вид:

- «Выдача разрешений на выполнение авиационных работ, парашютных прыжков, демонстрационных полетов воздушных судов, полетов беспилотных летательных аппаратов, подъемов привязанных аэростатов над населенными пунктами, а также на посадку (взлет) на расположенные в границах населенных пунктов площадки, сведения о которых не опубликованы в документах аэронавигационной информации» (услуга предоставляется ДЖКХ);

- «Выдача разрешения на вступление в брак лицам в возрасте от четырнадцати до восемнадцати лет» (услуга предоставляется отделом опеки);

- «Государственная регистрация заявлений о проведении общественной экологической экспертизы» (услуга предоставляется КООС);

- «Оказание имущественной поддержки субъектам малого и среднего предпринимательства путем предоставления имущества, включенного в перечень муниципального имущества, предназначенного для передачи во владение и (или) пользование субъектам малого и среднего предпринимательства и организациям, образующим инфраструктуру поддержки субъектов малого и среднего предпринимательства» (услуга предоставляется КУИ);

- «Согласование создания мест (площадок) накопления твердых коммунальных отходов» (услуга предоставляется ДЖКХ);

- «Включение сведений о месте (площадке) накопления твердых коммунальных отходов в Реестр мест (площадок) накопления твердых коммунальных отходов» (услуга предоставляется ДЖКХ).

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

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

Мониторинг реализован с учетом особенностей исследуемых муниципальных услуг и с помощью следующих методов сбора первичной информации о качестве и доступности предоставления муниципальных услуг:

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.

Формализованный письменный опрос (анкетирование) заявителей постоянно проводится по месту предоставления муниципальной услуги в момент получения заявителем ее конечного результата.

Для проведения онлайн-опроса на официальном сайте мэрии города размещена электронная форма анкеты⁶, позволяющая в онлайн-режиме оценить качество и доступность предоставления муниципальных услуг.

⁶После оформления каждой муниципальной услуги есть возможность оценить качество предоставления услуги (например, https://mavor.cherinfo.ru/feed/open_mark?s=702).

По результатам мониторинга, проводимого МБУ «МФЦ в г. Череповце» (далее - МФЦ) в первом полугодии 2021 года опрошено 68 913 респондента (репрезентативность выборки составила 90,0%) (получателей государственных и муниципальных услуг через МФЦ) посредством ИАС «Информационно-аналитическая система мониторинга качества государственных услуг» (далее - ИАС «МГКУ») и путем заполнения анкеты на бумажном носителе.

Справочно: информация по предыдущим периодам представлена в таблице 3.

Таблица 3

Период проведения анкетирования, год	Количество опрошенных респондентов
2015	10 511
2016	126 333
2017	160 919
I полугодие 2018	86 057
II полугодие 2018	85 902
I полугодие 2019	84 732
II полугодие 2019	87 529
I полугодие 2020	69 878
II полугодие 2020	65 663
I полугодие 2021	68 913

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, МФЦ, касающаяся оказания муниципальных услуг;
- информация о результатах мониторинга качества предоставления услуг МФЦ за I и II полугодие 2020 года.

Не проведен опрос заявителей, обратившихся за предоставлением следующих муниципальных услуг в орган мэрии лично:

- «Предоставление сведений из информационной системы обеспечения градостроительной деятельности» (174 обращения);
- «Присвоение или аннулирование адресов» (61 обращение);
- «Предоставление разрешения на осуществление земляных работ» (44 обращения);
- «Направление уведомления о соответствии указанных в уведомлении о планируемом строительстве и реконструкции объекта индивидуального жилищного строительства или садового дома параметров объекта индивидуального жилищного строительства или садового дома установленным параметрам и допустимости размещения объекта индивидуального жилищного строительства или садового дома на земельном участке» (19 обращений);
- «Согласование переустройства и (или) перепланировки жилого помещения» (6 обращений);
- «Направление уведомления о соответствии построенных или реконструированных объектов индивидуального жилищного строительства или садового дома требованиям законодательства о градостроительной деятельности» (4 обращения);
- «Перевод жилого помещения в нежилое или нежилого помещения в жилое помещение» (3 обращения);
- «Предоставление поручочного билета и (или) разрешения на пересадку деревьев и кустарников» (1 обращение).

Не проведен опрос заявителей, обратившихся за предоставлением следующих муниципальных услуг в МФЦ:

- «Предоставление земельных участков, находящихся в муниципальной собственности либо государственная собственность на которые не разграничена, на которых расположены здания, сооружения» (54 обращения);

- «Направление уведомления о соответствии построенных или реконструированных объектов индивидуального жилищного строительства или садового дома требованиям законодательства о градостроительной деятельности» (24 обращения);

- «Выдача разрешения на ввод объекта в эксплуатацию» (13 обращений);

- «Предоставление разрешения на условно разрешенный вид использования земельного участка или объекта капитального строительства» (3 обращения);

- «Предоставление земельных участков, находящихся в муниципальной собственности либо государственная собственность на которые не разграничена, гражданам для индивидуального жилищного строительства, ведения личного подсобного хозяйства в границах населенного пункта, садоводства, гражданам и крестьянским (фермерским) хозяйствам для осуществления крестьянским (фермерским) хозяйством его деятельности» (2 обращения);

- «Предоставление порубочного билета и (или) разрешения на пересадку деревьев и кустарников» (2 обращения);

- «Предварительное согласование предоставления земельных участков, находящихся в муниципальной собственности либо государственная собственность на которые не разграничена» (1 обращение);

- «Предоставление разрешения на осуществление земляных работ» (1 обращение).

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 первом полугодии 2021 года предоставлялось 56 муниципальных услуг.

В первом полугодии 2021 года УМСиКП проведена экспертиза административных регламентов предоставления муниципальных услуг. Информация о результатах представлена в таблице 4.

Таблица 4

Период проведения экспертизы	Подготовлено заключений по административным регламентам	Утверждено административных регламентов			
		Всего	Принято новых	Изложено в новой редакции	Внесены точечные изменения
2015	-	24	3	11	10
2016	-	19	3	10	4
2017	-	45	15	26	4
2018	47	28	5	19	4
I полугодие 2019	52	21	1	18	2
II полугодие 2019	59	43	0	30	13
I полугодие 2020	27	16	2	4	10
II полугодие 2020	28	17	1	2	14
I полугодие 2021	20	20	0	4	16

По состоянию на конец отчетного периода доля регламентированных муниципальных услуг составляет 96,36% (по итогам 2020 года -100%, в 2019 году -100%, в 2018 году – 96,24%; в 2017 году - 90,00%; в 2016 году - 80,95%).

В соответствии с постановлением мэрии города от 18.03.2014 № 1517 «Об утверждении Перечня муниципальных услуг, предоставление которых организуется на базе МБУ «МФЦ в г. Череповце» (с изменениями от 09.04.2019 № 1460, от 05.08.2019 № 3821, от 04.02.2020 №360) в первом полугодии 2021 года организовано предоставление 36 муниципальных услуг (65,45 %).

Справочно: информация по предыдущим периодам представлена в таблице 5.

Таблица 5

Период	Количество муниципальных услуг, организованных на базе МБУ «МФЦ в г. Череповце»	% от общего числа предоставляемых муниципальных услуг
2015	48	71,64
2016	49	77,77
II полугодие 2017	41	82,00
I полугодие 2018	37	67,93
II полугодие 2018	36	66,66
I полугодие 2019	36	70,59
II полугодие 2019	36	70,59
I полугодие 2020	37	68,52

II полугодие 2020	37	67,27
I полугодие 2021	36	65,45

В первом полугодии 2021 года за получением муниципальных услуг в МФЦ обратились 2 607 заявитель – 41,59 % от общего числа заявителей, обратившихся в органы мэрии, муниципальные учреждения для получения муниципальных услуг, предоставление которых организовано на базе МФЦ (рисунок 1).



Рисунок 1. Данные по количеству обращений заявителей за получением муниципальных услуг, предоставление которых организовано на базе МФЦ за I полугодие 2021 года

Справочно: информация по предыдущим периодам представлена в таблице 6.

Таблица 6

Период	Количество заявителей обратившихся за получением муниципальных услуг МБУ «МФЦ в г. Череповце»	% от общего числа заявителей
2016	9 824	58,24
II полугодие 2017	4 184	50,01
I полугодие 2018	3 504	47,61
II полугодие 2018	3 085	41,97
I полугодие 2019	3 955	52,57
II полугодие 2019	2 100	33,35
I полугодие 2020	2 098	31,29
II полугодие 2020	2 732	43,92
I полугодие 2021	2 607	41,59

На рисунке 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 во II полугодии 2020 года.

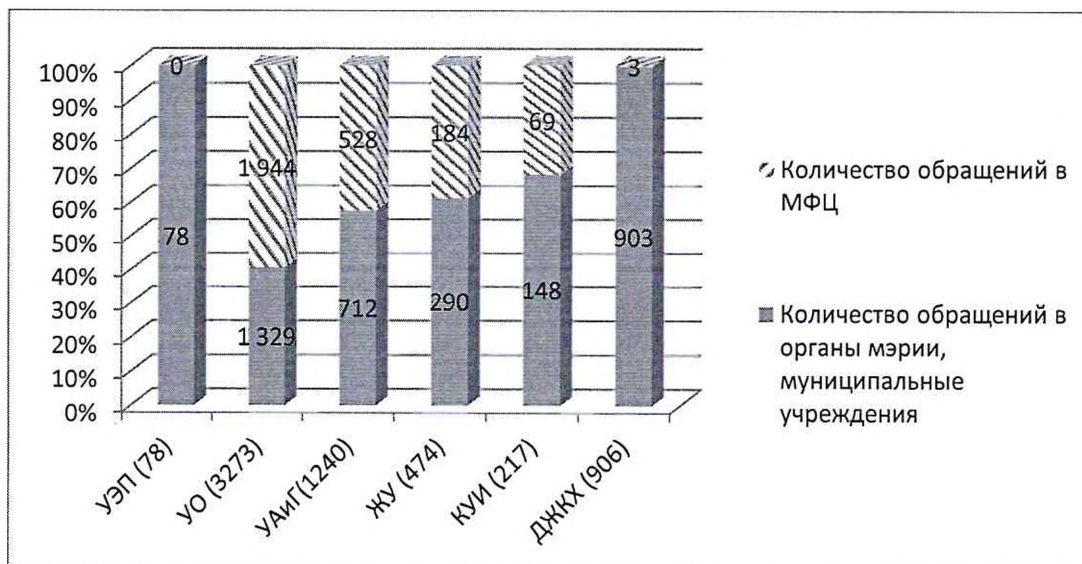


Рисунок 2. Данные по количеству обращений за II полугодие 2020 года за получением муниципальных услуг в органы мэрии, муниципальные учреждения, в МФЦ, (предоставление данных услуг организовано на базе МФЦ)

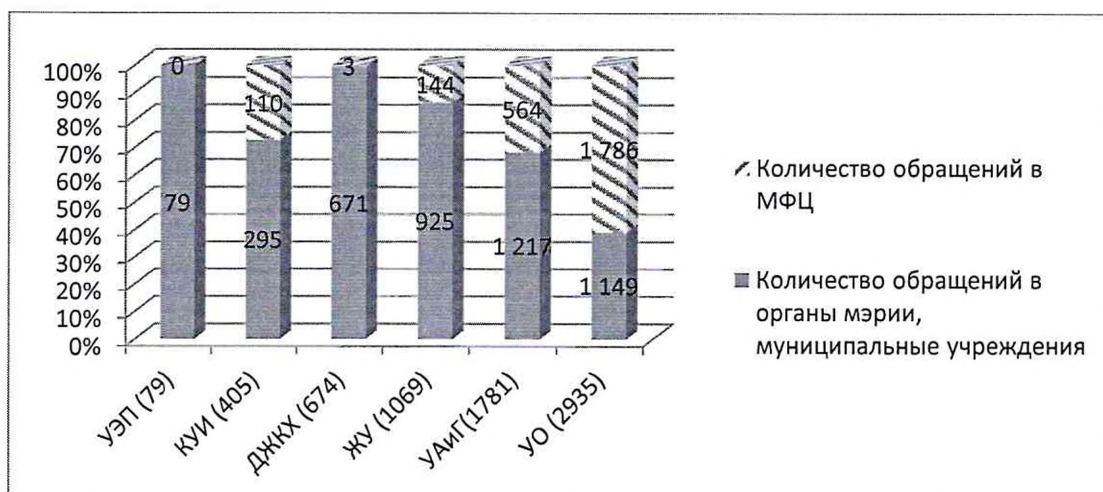


Рисунок 3. Данные по количеству обращений за I полугодие 2021 года за получением муниципальных услуг в органы мэрии, муниципальные учреждения, в МФЦ, (предоставление данных услуг организовано на базе МФЦ)

По результатам анализа рисунков 2 и 3 можно сделать вывод о том, что наибольшее количество обращений заявителей, поступивших в МФЦ во I полугодии 2021 года, наблюдалось по муниципальным услугам, предоставляемым:

- УО – 68,51% (в II полугодии 2020 – 59,40%, в I полугодии 2020 – 38,37%, во II полугодии 2019 – 38,77%, в I полугодии 2019 – 67,54%, в 2018 – 57,71%, в 2017 – 55,74%, в 2016 – 68,70%);

- УАиГ – 21,63% (во II полугодии 2020 – 42,58%, в I полугодии 2020 – 31,33%, во II полугодии 2019 – 58,78%, в I полугодии 2019 – 53,11%, в 2018 – 65,23%; в 2017 – 58,80%; в 2016 – 65,94%, в 2015 – 52,38%, в 2014 – 9,23%);

- ЖУ – 5,52% (во II полугодии – 38,82%, в I полугодии 2020 – 53,59%, во II полугодии 2019 – 47,53%, в I полугодии 2019 – 33,58% в 2018 – 35,51%; в 2017 – 55,55%; в 2016 – 75,72%; в 2015 – 89,05%, в 2014 – 80,13%);

- КУИ – 4,22% (во II полугодии 2020 – 31,80%, в I полугодии 2020 – 24,26%, во II полугодии 2019 – 44,20%, в I полугодии 2019 – 59,32%, в 2018 – 38,66%, в 2017 – 83,67%).

В первом полугодии 2021 года принято 1 325 решений об отказе в предоставлении муниципальных услуг, в том числе:

- ЖУ – 1074 (по услугам: «Предоставление информации об очередности предоставления жилых помещений на условиях социального найма», «Передача жилых помещений муниципального жилищного фонда в собственность граждан в порядке приватизации», «Принятие граждан на учет в качестве нуждающихся в жилых помещениях в целях последующего предоставления им жилых помещений по договорам социального найма», «Постановка отдельных категорий граждан на учет в качестве лиц, имеющих право на предоставление земельных участков, находящихся в муниципальной собственности либо государственная собственность на которые не разграничена, в собственность бесплатно», «Предоставление жилых помещений муниципального жилищного фонда коммерческого использования», «Предоставление жилых помещений специализированного муниципального жилищного фонда»);

- УАиГ – 182 (по услугам: «Согласование переустройства и (или) перепланировки помещений в многоквартирном доме», «Выдача разрешений на строительство», «Направление уведомления о соответствии указанных в уведомлении о планируемом строительстве и реконструкции объекта индивидуального жилищного строительства или садового дома параметров объекта индивидуального жилищного строительства или садового дома установленным параметрам и допустимости размещения объекта индивидуального жилищного строительства или садового дома на земельном участке», «Направление уведомления о соответствии построенных или реконструированных объектов индивидуального жилищного строительства или садового дома требованиям законодательства о градостроительной деятельности», «Выдача градостроительного плана земельного участка», «Выдача разрешения на ввод объекта в эксплуатацию», «Перевод жилого помещения в нежилое или нежилого помещения в жилое помещение», «Предоставление разрешения на условно разрешенный вид использования земельного участка или объекта капитального строительства», «Предоставление разрешения на отклонение от предельных параметров разрешенного строительства, реконструкции объекта капитального строительства», «Подготовка и выдача документа, подтверждающего проведение основных работ по строительству (реконструкции) объекта индивидуального жилищного строительства, осуществляемому с привлечением средств материнского (семейного) капитала»);

- ДЖКХ – 64 (по услугам: «Предоставление разрешения на осуществление земляных работ», «Выдача специального разрешения на движение по автомобильным дорогам тяжеловесного и (или) крупногабаритного транспортного средства», «Предоставление порубочного билета и (или) разрешения на пересадку деревьев и кустарников»);

- УЭП – 4 (по услугам: «Согласование решения о проведении ярмарки на территории города Череповца, за исключением земель общего пользования», «Выдача разрешений на размещение нестационарного торгового объекта»);

- КФис – 1 (по услуге «Присвоение и (или) подтверждение спортивных разрядов "второй спортивный разряд" и "третий спортивный разряд" (за исключением военно-прикладных и служебно-прикладных видов спорта)»).

Данная информация представлена в приложении 2 к отчету.

Во исполнение 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 (доля граждан, использующих механизм получения государственных и муниципальных услуг в электронной форме, к 2018 году - не менее 70 процентов).

Согласно плану мероприятий перехода, на предоставление муниципальных услуг в электронной форме (заключительный этап предоставления муниципальной услуги в электронном виде - V этап) на 2021 год, утвержденному заместителем мэра города М.В. Полуниной 10.02.2021, данный показатель должен быть не менее 80 процентов. В первом полугодии 2021 года выполнен перевод на региональный портал государственных услуг одной муниципальной услуги и запланирована доработка и перевод шести муниципальных услуг (подробная информация указана в таблице 7).

Таблица 7

Наименование муниципальной услуги	Мероприятия	Информация об исполнении
Комитет по управлению имуществом города		
Оказание имущественной поддержки субъектам малого и среднего предпринимательства путем предоставления имущества, включенного в перечень муниципального имущества, предназначенного для передачи во владение и (или) пользование субъектам малого и среднего предпринимательства и организациям, образующим инфраструктуру поддержки субъектов малого и среднего предпринимательства	Перевод услуги в электронный вид на РПГУ	Административный регламент проходит процедуру согласования ПР-3847-2021
Выдача разрешения на использование земель или земельного участка, находящихся в муниципальной собственности либо государственная собственность на которые не разграничена, без предоставления земельных участков и установления сервитута, публичного сервитута	Внесение изменений в интерактивную форму услуги	Направлена заявка на изменения в МАУ «ЦМИРиТ» №20/01-14-14 от 21.06.2021
Комитет охраны окружающей среды мэрии		
Государственная регистрация заявлений о проведении общественной экологической экспертизы	Перевод услуги в электронный вид на РПГУ	По мере необходимости
Отдел опеки и попечительства		
Выдача разрешения на вступление в брак лицам в возрасте от четырнадцати до восемнадцати лет	Перевод услуги в электронный вид на РПГУ	Направлена заявка на изменения в МАУ «ЦМИРиТ» №20/01-14-14 от 21.06.2021
Департамент жилищно-коммунального хозяйства мэрии		
Выдача разрешений на выполнение авиационных работ, парашютных прыжков, демонстрационных полетов воздушных судов, полетов беспилотных летательных аппаратов, подъемов привязанных аэростатов над населенными пунктами, а также на посадку (взлет) на расположенные в границах населенных пунктов площадки, сведения о которых не опубликованы в документах аэронавигационной информации	Перевод услуги в электронный вид на РПГУ	Административный регламент проходит процедуру согласования ПР-3964-2021
Жилищное управление мэрии		
Предоставление жилых помещений специализированного муниципального жилищного фонда	Внесение изменений в интерактивную форму услуги	Направлена заявка на изменения в МАУ «ЦМИРиТ» №20/01-14-14 от 21.06.2021
Управление архитектуры и градостроительства мэрии		

Наименование муниципальной услуги	Мероприятия	Информация об исполнении
Предоставление сведений из информационной системы обеспечения градостроительной деятельности	Перевод услуги с ЕПГУ на РПГУ	Исполнено.

Таким образом, в первом полугодии 2021 года обеспечено предоставление 50 муниципальных услуг (90,91%) в электронной форме (заключительный этап предоставления муниципальной услуги в электронном виде - V этап).

Пунктом 11 Указа Президента Российской Федерации от 7 мая 2018 года № 204 «О национальных проектах и стратегических задачах развития Российской Федерации на период до 2024 года» предусмотрено:

- обеспечение ускоренного внедрения цифровых технологий в экономике и социальной сфере;

- внедрение цифровых технологий и платформенных решений в сферах государственного управления и оказания государственных услуг, в том числе в интересах населения и субъектов малого и среднего предпринимательства, включая индивидуальных предпринимателей;

- преобразование приоритетных отраслей экономики и социальной сферы, включая здравоохранения, образование, промышленность, строительство, городское хозяйство, транспортную и энергетическую инфраструктуру, финансовые услуги, посредством внедрения цифровых технологий и платформенных решений.

Базовыми элементами цифровых преобразований сферы государственного управления станут:

- единая цифровая госплатформа;
- управление данными, в том числе ускоренный переход от сбора данных государственными и муниципальными органами в традиционной бумажной форме к их систематизации посредством автоматизации и/или цифровизации;

- реестровая модель сбора и обработки данных как основа предоставления государственных и муниципальных услуг, в том числе в проактивной (беззаявительной) форме;

- цифровой профиль гражданина на основе подтвержденной учетной записи пользователя Порталов госуслуг.

За I полугодие 2021 года в органы мэрии, муниципальные учреждения поступило 10 640 (80%) заявлений о предоставлении муниципальных услуг в электронной форме посредством ЕПГУ/РПГУ.

На диаграмме (рисунок 4) изображена информация о количестве обращений за получением муниципальных услуг в электронной форме в органы мэрии, муниципальные учреждения за восемь лет начиная с 2013 года.

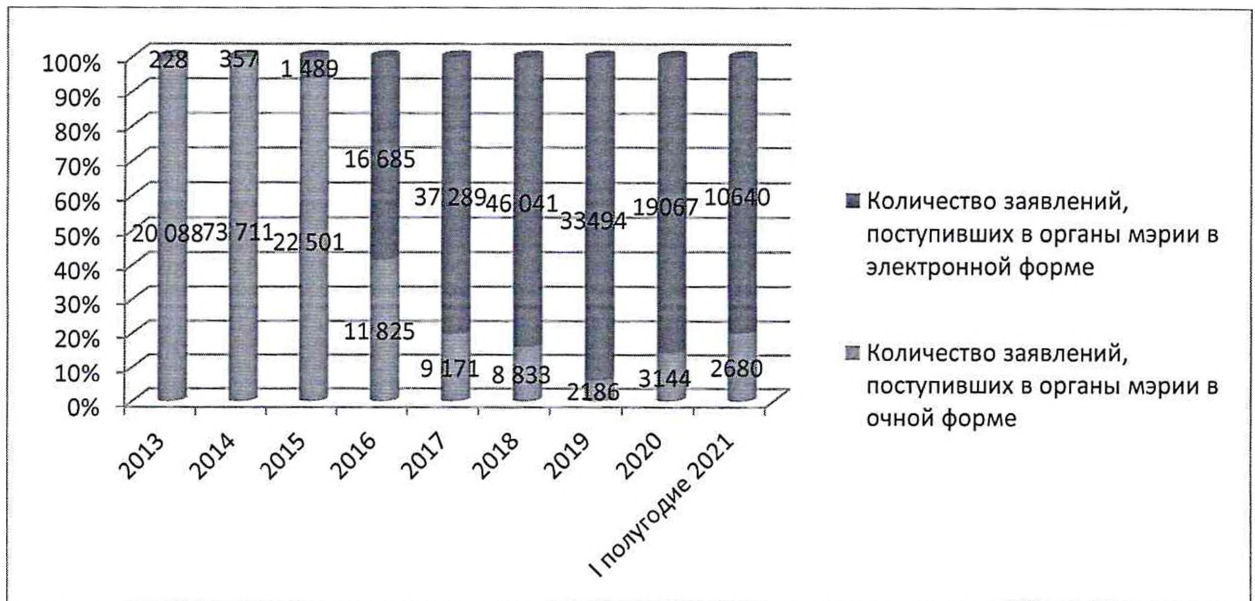


Рисунок 4. Данные по количеству обращений за получением муниципальных услуг в электронной форме в органы мэрии, муниципальные учреждения, предоставление которых организовано в электронной форме

На гистограмме (рисунок 5) изображено соотношение количества обращений заявителей за получением муниципальных услуг в органы мэрии, муниципальные учреждения в электронной форме к общему количеству обращений заявителей за получением муниципальных услуг, предоставление которых организовано в электронной форме в I полугодии 2021 года.

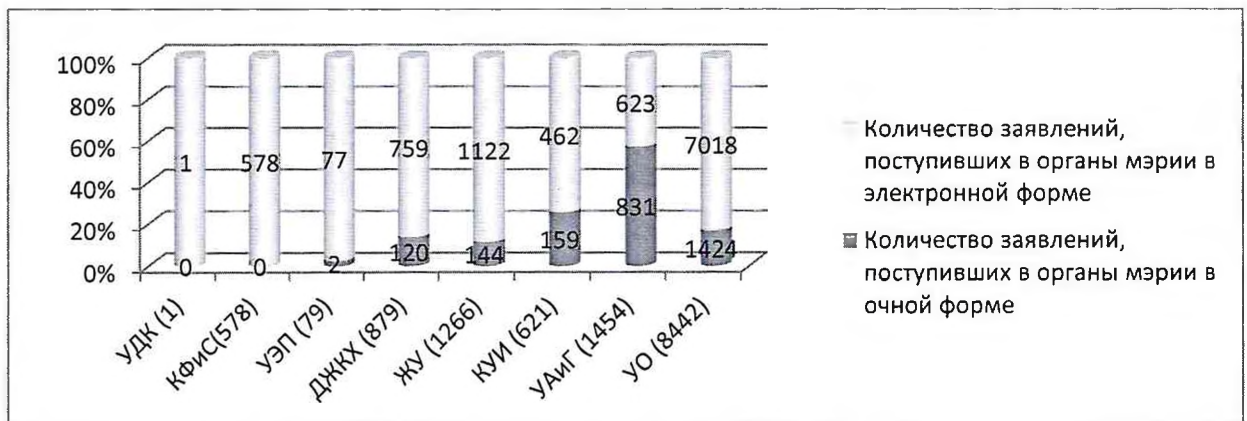


Рисунок 5. Данные по количеству обращений за получением муниципальных услуг в органы мэрии, муниципальные учреждения, предоставление которых организовано в электронной форме за I полугодие 2021 года

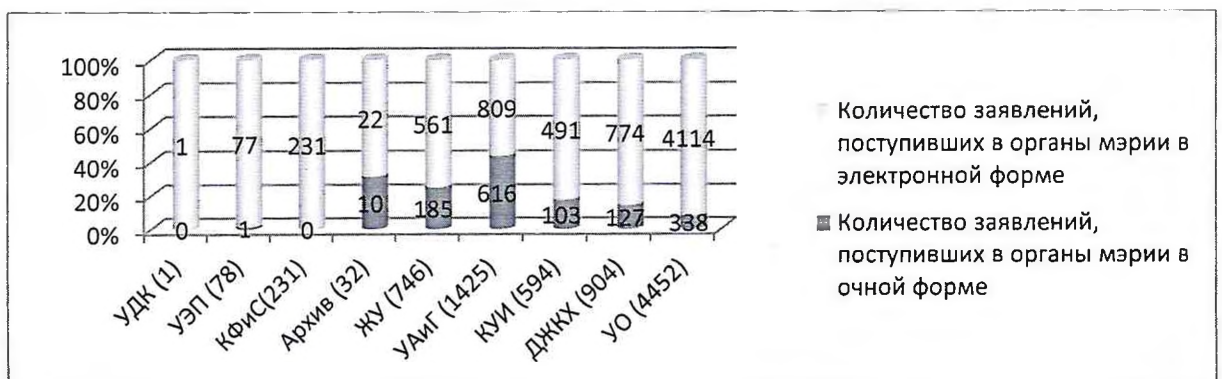


Рисунок 6. Данные по количеству обращений за получением муниципальных услуг в органы мэрии, муниципальные учреждения, предоставление которых организовано в электронной форме за II полугодие 2020 года

Ранжирование органов мэрии по достижению показателя «доля граждан, использующих механизм получения муниципальной услуги в электронной форме» по итогам II полугодия 2020 года и I полугодия 2021 года представлено в таблице 8.

Таблица 8

Наименование органа мэрии	II полугодие 2020 года, %	I полугодие 2021 года, %
УДК	100,0	100,0
КФиС	100,0	100,0
УЭП	98,7	97,5
ЖУ	75,2	88,6
ДЖКХ	85,6	86,8
УО	92,4	83,1
УАиГ	56,8	74,4
КУИ	82,7	42,8

Исчерпывающая информация о муниципальных услугах размещена:

- на официальном сайте мэрии города в разделах органов мэрии и в разделе «Муниципальные услуги» в соответствии с рекомендациями Минстроя России. Данная информация содержит гиперссылку на интерактивные формы услуг ЕПГУ/РПГУ и позволяет перейти к процедуре подачи заявления о предоставлении муниципальной услуги в электронном виде;

- на официальном сайте МФЦ в разделе «Муниципальные услуги». Информация содержит гиперссылку на интерактивные формы услуг ЕПГУ/РПГУ и позволяет перейти к процедуре подачи заявления о предоставлении муниципальной услуги в электронном виде;

- на официальных сайтах образовательных учреждений, подведомственных управлению образования мэрии города.

2.2. Востребованность муниципальных услуг

По результатам отчетов, предоставленных органами мэрии, муниципальными учреждениями за первое полугодие 2021 года предоставлено 13 320 муниципальных услуг (во II полугодии 2020 – 8 463, в I полугодии 2020 – 13 759, во II полугодии 2019 – 13 761, в I полугодии 2019 – 28 119, в 2018 – 54 587).

Данные по количеству обращений в органы мэрии, муниципальные учреждения за первое полугодие 2021 года представлены в приложении 1 к отчету по Мониторингу.

На круговой диаграмме (рисунок 7) изображено процентное соотношение муниципальных услуг, предоставленных органами мэрии, муниципальными учреждениями в I полугодии 2021 года.

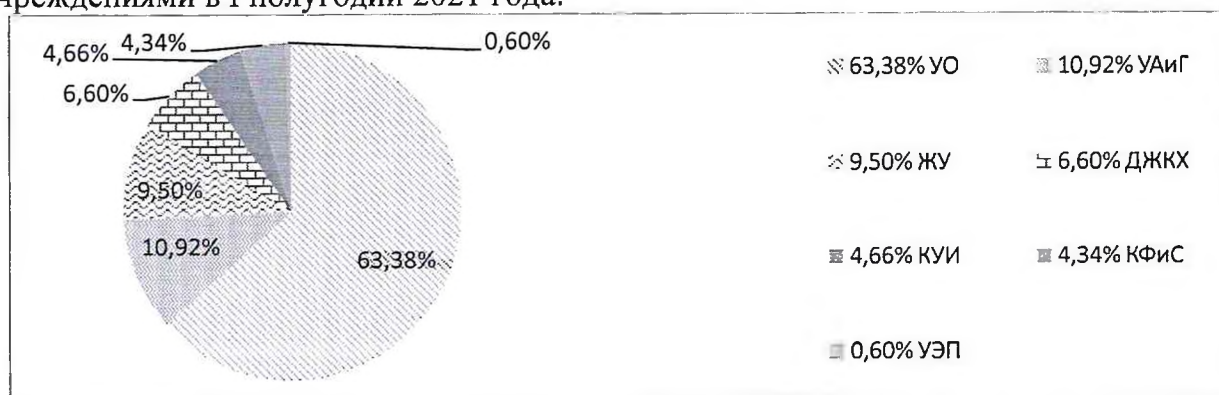


Рисунок 7. Доля муниципальных услуг, предоставленных органами мэрии, муниципальными учреждениями в первом полугодии 2021 года

На круговой диаграмме (рисунок 8) изображено процентное соотношение муниципальных услуг, предоставленных органами мэрии, муниципальными учреждениями во II полугодии 2020 года.

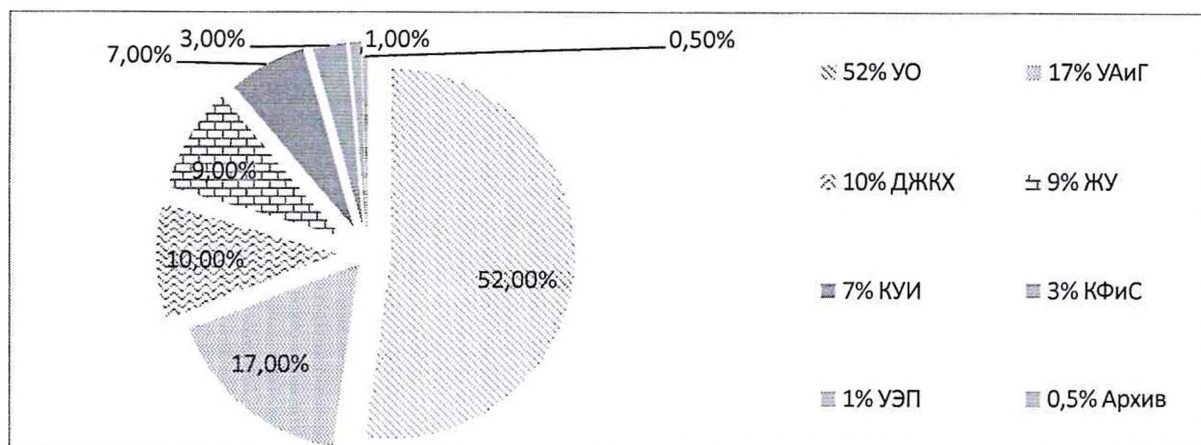


Рисунок 8. Доля муниципальных услуг, предоставленных органами мэрии, муниципальными учреждениями во втором полугодии 2020 года

По итогам I полугодия 2021 года самыми востребованными муниципальными услугами являются:

- «Зачисление в общеобразовательное учреждение» - 3 942 обращения;
- «Прием заявлений, постановка на учет и прием детей в образовательные учреждения, реализующие основную образовательную программу дошкольного образования (детские сады)» - 2 935 обращений;
- «Прием заявлений в лагеря с дневным пребыванием на базе муниципальных образовательных учреждений для организации отдыха детей в каникулярное время» - 1565 обращений.

В I полугодии 2021 года остались невостребованными шесть муниципальных услуг (по которым обращений не поступало), перечень данных услуг представлен в таблице 9.

Таблица 9

№ п/п	Наименование органа мэрии, учреждения, предоставляющего услугу	Наименование муниципальной услуги
1.	КУИ	Прекращение права постоянного (бессрочного) пользования или права пожизненного наследуемого владения земельными участками, находящимися в муниципальной собственности либо государственная собственность на которые не разграничена
2.		Заключение соглашения об установлении сервитута в отношении земельных участков, находящихся в муниципальной собственности либо государственная собственность на которые не разграничена
3.		Оказание имущественной поддержки субъектам малого и среднего предпринимательства путем предоставления имущества, включенного в перечень муниципального имущества, предназначенного для передачи во владение и (или) пользование субъектам малого и среднего

		предпринимательства и организациям, образующим инфраструктуру поддержки субъектов малого и среднего предпринимательства
4.	КООС	Государственная регистрация заявлений о проведении общественной экологической экспертизы
5.	ДЖКХ	Предоставление информации об организации регулярных перевозок пассажиров и багажа автомобильным транспортом и городским наземным электрическим транспортом
6.	УЭП	Выдача разрешений на право организации розничного рынка

3. РЕЗУЛЬТАТЫ ОЦЕНКИ ОСНОВНЫХ ПАРАМЕТРОВ КАЧЕСТВА И ДОСТУПНОСТИ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ МУНИЦИПАЛЬНЫХ УСЛУГ

Результаты исследования качества и доступности предоставления муниципальных услуг по итогам I полугодия 2021 года представлены в приложении 3 к отчету по Мониторингу.

3.1. Уровень удовлетворенности заявителей качеством и доступностью предоставления муниципальных услуг

Мониторинг удовлетворенности заявителей качеством и доступностью предоставления муниципальных услуг проводится на основании данных, полученных в ходе анкетирования получателей муниципальных услуг. Формы анкет для проведения опроса получателей услуг представлены в приложениях 1, 2, 3 к Методике (далее - Анкета).

Для оценки уровня удовлетворенности заявителей качеством и доступностью предоставления муниципальных услуг (Уу%), их ожиданий в отношении качества предоставления исследуемых муниципальных услуг рассчитываются:

- индекс удовлетворенности заявителей качеством и доступностью предоставления муниципальных услуг органом мэрии по муниципальным услугам, за предоставлением которых заявитель лично обратился в орган мэрии (Иу1);
- индекс удовлетворенности заявителей качеством и доступностью предоставления муниципальных услуг на базе МФЦ по муниципальным услугам, за предоставлением которых заявитель обратился в МФЦ (Иу2);
- индекс удовлетворенности заявителей качеством предоставления муниципальных услуг в электронной форме по муниципальным услугам, за предоставлением которых заявитель обратился через ЕПГУ/РПГУ (Иу3).

Удовлетворенность заявителей качеством и доступностью предоставления муниципальных услуг органом мэрии по муниципальным услугам, за предоставлением которых заявитель лично обратился в орган мэрии

В расчете индекса удовлетворенности заявителей качеством и доступностью предоставления муниципальных услуг органом мэрии по муниципальным услугам, за предоставлением которых заявитель лично обратился в орган мэрии (Иу1) участвуют вопросы № 1, 2, 3, 4, 5, 6 Анкеты (приложение 1 к Методике).

По итогам проведенного мониторинга общий индекс удовлетворенности заявителей качеством и доступностью предоставления муниципальных услуг органом мэрии по муниципальным услугам, за предоставлением которых заявитель лично обратился в орган мэрии в первом полугодие 2021 года, составляет **4,81 баллов (96,28%)** (во II полугодии 2020 – 4,85 балла (97,12%), в I полугодии 2020 – 4,70 балла (93,46%), во II полугодии 2019 – 4,73 балла (94,82%), в I полугодии 2019 - 4,66 балла (93,48%)), что интерпретируется как «отличный» уровень удовлетворенности.

По результатам анализа полученных значений наивысшее значение индекса удовлетворенности заявителей качеством и доступностью предоставления муниципальных услуг органом мэрии по муниципальным услугам, за предоставлением которых заявитель лично обратился в орган мэрии установлено по следующей муниципальной услуге:

- «Заключение соглашения о перераспределении земель и (или) земельных участков, находящихся в муниципальной собственности либо государственная собственность на которые не разграничена, и земельных участков, находящихся в

частной собственности» - 4,88 баллов (97,60%). Муниципальная услуга предоставляется КУИ.

Полученные максимальные значения интерпретируются как «отличный» уровень удовлетворенности заявителей качеством и доступностью предоставления муниципальных услуг органом мэрии по муниципальным услугам, за предоставлением которых заявитель лично обратился в орган мэрии.

Минимальное значение индекса удовлетворенности заявителей качеством и доступностью предоставления муниципальных услуг органом мэрии по муниципальным услугам, за предоставлением которых заявитель лично обратился в орган мэрии установлено по следующей муниципальной услуге:

- «Изменение (установление) вида разрешенного использования земельного участка» - 4,70 баллов (94,0%). Муниципальная услуга предоставляется КУИ;

- «Предоставление земельных участков, находящихся в муниципальной собственности либо государственная собственность на которые не разграничена, на которых расположены здания, сооружения» - 4,70 баллов (94,0%). Муниципальная услуга предоставляется КУИ.

В таблице 10 представлена информация по ранжированию органов мэрии по параметру качества и доступности предоставления муниципальных услуг: «Удовлетворенность заявителей качеством и доступностью предоставления муниципальных услуг органом мэрии по муниципальным услугам, за предоставлением которых заявитель лично обратился в орган мэрии» в первом полугодии 2021 года и II полугодии 2020 года.

Таблица 10

№ п/п	Наименование органа мэрии	Уу1% ⁷	
		II полугодие 2020 года	I полугодие 2021 года
1	ЖУ	100,00	98,00
2	УО	96,46	96,00
3	УЭП	97,00	96,00
4	ДЖКХ	96,07	95,80
5	КУИ	96,09	95,60
6	КФиС	0 ⁸	0
7	УАиГ	- ⁹	-

Удовлетворенность заявителей качеством и доступностью предоставления муниципальных услуг на базе МФЦ по муниципальным услугам, за предоставлением которых заявитель обратился в МФЦ

В расчете индекса удовлетворенности заявителей качеством и доступностью предоставления муниципальных услуг на базе МФЦ по муниципальным услугам, за предоставлением которых заявитель обратился в МФЦ (Иу2) участвуют вопросы № 1, 2, 3, 4, 5 Анкеты (приложение 2 к Методике).

По итогам проведенного мониторинга общий индекс удовлетворенности заявителей качеством и доступностью предоставления муниципальных услуг на базе МФЦ по муниципальным услугам, за предоставлением которых заявитель обратился в

⁷ Уу1% -уровень удовлетворенности заявителей качеством и доступностью предоставления муниципальных услуг органом мэрии по муниципальным услугам, за предоставлением которых заявитель лично обратился в орган мэрии.

⁸ «0» не обращались заявители в орган мэрии.

⁹ «-» данные не предоставлены

МФЦ за I полугодие 2021 года, составляет **4,80 баллов (95,94%)** что интерпретируется как «отличный» уровень удовлетворенности (во II полугодии 2021 – 4,69 баллов (93,79), в I полугодии 2020 – 4,67 баллов (93,33%), во II полугодии – 4,70 баллов (93,98%), в I полугодии 2019 - 4,73 балла (94,73%)).

По результатам анализа полученных значений наивысшее значение индекса удовлетворенности заявителей качеством и доступностью предоставления муниципальных услуг на базе МФЦ по муниципальным услугам, за предоставлением которых заявитель обратился в МФЦ установлено по муниципальным услугам:

- «Заключение соглашения о перераспределении земель и (или) земельных участков, находящихся в муниципальной собственности либо государственная собственность на которые не разграничена, и земельных участков, находящихся в частной собственности» - 5,00 баллов (100%) КУИ;

- «Выдача заключения о согласовании архитектурно-градостроительного облика объекта капитального строительства» - 5,00 баллов (100%) УАиГ.

Полученные максимальные значения интерпретируются как «отличный» уровень удовлетворенности заявителей качеством и доступностью предоставления муниципальных услуг на базе МФЦ по муниципальным услугам, за предоставлением которых заявитель обратился в МФЦ.

Минимальное значение индекса удовлетворенности заявителей качеством и доступностью предоставления муниципальных услуг на базе МФЦ по муниципальным услугам, за предоставлением которых заявитель обратился в МФЦ установлено по услуге «Перевод жилого помещения в нежилое или нежилого помещения в жилое помещение» - 4,25 баллов (85%) УАиГ.

В таблице 11 представлена информация по ранжированию органов мэрии по параметру качества и доступности предоставления муниципальных услуг: «Удовлетворенность заявителей качеством и доступностью предоставления муниципальных услуг на базе МФЦ по муниципальным услугам, за предоставлением которых заявитель обратился в МФЦ за II полугодие 2020 года и I полугодие 2021 года.

Таблица 11

№ п/п	Наименование органа мэрии	Уу2% ¹⁰	
		II полугодие 2020 года	I полугодие 2021 года
1	КУИ	93,13	100,0
2	УАиГ	94,09	94,73
3	ЖУ	91,74	93,10
4	УО	-	-
5	УЭП	-	-
6	ДЖКХ	100,00	-
7	КФиС	-	-

Удовлетворенность заявителей качеством предоставления муниципальных услуг в электронной форме по муниципальным услугам, за предоставлением которых заявитель обратился через ЕПГУ/РПГУ

В расчете индекса удовлетворенности заявителей качеством предоставления муниципальных услуг в электронной форме, по муниципальным услугам, за предоставлением которых заявитель обратился через ЕПГУ/РПГУ (Иу3) участвуют вопросы № 1, 2, 3, 4 Анкеты (приложение 3 к Методике).

¹⁰Уу2% - уровень удовлетворенности заявителей качеством и доступностью предоставления муниципальных услуг на базе МФЦ по муниципальным услугам, за предоставлением которых заявитель обратился в МФЦ.

По итогам проведенного мониторинга общий индекс удовлетворенности заявителей качеством предоставления муниципальных услуг в электронной форме по муниципальным услугам, за предоставлением которых заявитель обратился через ЕПГУ/РПГУ в первом полугодии 2021 года, составляет **4,84 баллов (96,71%)** что интерпретируется как «отличный» уровень удовлетворенности (во II полугодии 2020 - 4,81 балл (96,22%), в I полугодии 2020 – 4,80 баллов (95,88%), во II полугодии – 4,73 балла (94,65%), в I полугодии 2019 - 4,78 балла (95,60%)).

По результатам анализа полученных значений наивысшее значение индекса установлено по следующим муниципальным услугам:

- «Подготовка и выдача документа, подтверждающего проведение основных работ по строительству (реконструкции) объекта индивидуального жилищного строительства, осуществляемому с привлечением средств материнского (семейного) капитала» - 5,00 баллов (100%) УАиГ;

- «Направление уведомления о соответствии построенных или реконструированных объектов индивидуального жилищного строительства или садового дома требованиям законодательства о градостроительной деятельности» - 5,00 баллов (100%) УАиГ;

- «Постановка отдельных категорий граждан на учет в качестве лиц, имеющих право на предоставление земельных участков, находящихся в муниципальной собственности либо государственная собственность на которые не разграничена, в собственность бесплатно» - 5,00 баллов (100%), ЖУ;

- «Присвоение и (или) подтверждение спортивных разрядов "второй спортивный разряд" и "третий спортивный разряд" (за исключением военно-прикладных и служебно-прикладных видов спорта)» - 5,00 баллов (100%), КФиС;

- «Присвоение квалификационной категории спортивных судей "спортивный судья второй категории" и "спортивный судья третьей категории" (за исключением военно-прикладных и служебно-прикладных видов спорта)» - 5,00 баллов (100%), КФиС.

Полученные максимальные значения интерпретируются как «отличный» уровень удовлетворенности заявителей качеством предоставления муниципальных услуг в электронной форме по муниципальным услугам, за предоставлением которых заявитель обратился через ЕПГУ/РПГУ.

Минимальные значения индекса установлено по следующим услугам:

- «Принятие граждан на учет в качестве нуждающихся в жилых помещениях в целях последующего предоставления им жилых помещений по договорам социального найма» - 4,50 баллов (90,0%), ЖУ;

- «Передача жилых помещений муниципального жилищного фонда в собственность граждан в порядке приватизации» - 4,50 баллов (90,0%), ЖУ;

- «Предоставление жилых помещений специализированного муниципального жилищного фонда» - 4,50 баллов (90,0%), ЖУ.

Полученные минимальные значения интерпретируются тоже как «отличный» уровень удовлетворенности заявителей качеством предоставления муниципальных услуг в электронной форме по муниципальным услугам, за предоставлением которых заявитель обратился через ЕПГУ/РПГУ.

В таблице 12 представлена информация по ранжированию органов мэрии по параметру качества и доступности предоставления муниципальных услуг: «Удовлетворенность заявителей качеством предоставления муниципальных услуг в электронной форме по муниципальным услугам, за предоставлением которых заявитель обратился через ЕПГУ/РПГУ» за II полугодие 2020 года и I полугодие 2021 года.

Таблица 12

№ п/п	Наименование органа мэрии	Уу3% ¹¹	
		II полугодие 2020 года	I полугодие 2021 года
1	КФИС	100,0	100,0
3	УЭП	96,84	97,30
4	ДЖКХ	96,99	96,93
5	УО	95,94	96,40
6	ЖУ	93,05	96,00
7	УАиГ	95,50	95,73
8	КУИ	94,69	94,64

По итогам проведенного мониторинга уровень удовлетворенности заявителей качеством и доступностью предоставления всех муниципальных услуг (Уу%) в муниципальном образовании «Городской округ город Череповец Вологодской области» за I полугодие 2021 года составляет **96,26%**, что интерпретируется как «отличный» уровень удовлетворенности заявителей качеством и доступностью предоставления муниципальных услуг (за II полугодие 2020 – 95,80%, за I полугодие 2020 – 94,23%, за II полугодие 2019 – 95,01%, за I полугодие 2019 – 95,38%, за 2018 – 93,00%).

В таблице 13 представлена информация по ранжированию органов мэрии по уровню удовлетворенности качеством и доступностью предоставления муниципальных услуг по итогам II полугодия 2020 года и I полугодия 2021 года.

Таблица 13

№ п/п	Наименование органа мэрии	Уу%	
		II полугодие 2020 года	I полугодие 2021 года
1	КФИС	100,00	100,00
2	УЭП	96,84	96,55
3	УО	96,05	96,40
4	ДЖКХ	97,15	96,37
5	УАиГ	95,33	95,87
6	КУИ	95,07	95,26
7	ЖУ	93,02	93,39
	Всего	95,80	96,26

На графике (рисунок 9) изображена информация об уровне удовлетворенности заявителей качеством предоставления всех муниципальных услуг в муниципальном образовании «Городской округ город Череповец Вологодской области» за 2014 - 2021 года.

¹¹ Уу3% - уровень удовлетворенности заявителей качеством и доступностью предоставления муниципальных услуг в электронной форме по муниципальным услугам, за предоставлением которых заявитель обратился через ЕПГУ/РПГУ.

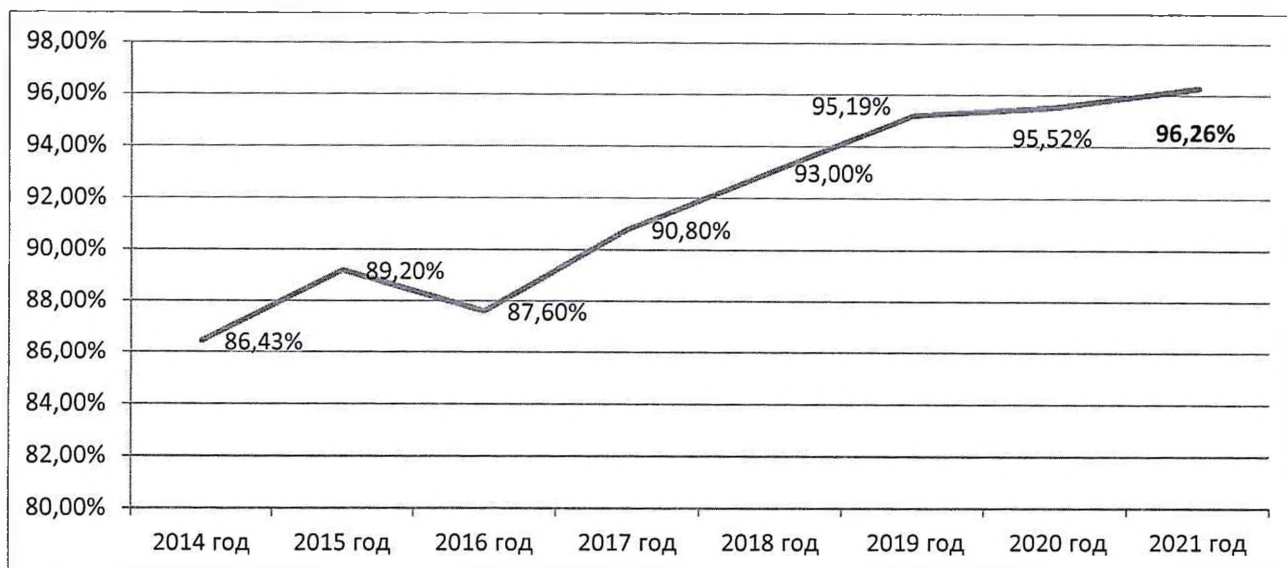


Рисунок 9. Уровень удовлетворенности заявителей предоставлением всех муниципальных услуг в муниципальном образовании "Городской округ город Череповец Вологодской области"

По итогам мониторинга, проведенного МФЦ, показатель оценки качества «Уровня удовлетворенности граждан качеством предоставления государственных и муниципальных услуг» по итогам I полугодия 2021 года составил 97,82% (во II полугодии 2020 – 96,96, в I полугодии 2020 – 95,67, во II полугодии 2019 – 97,11%, в I полугодии 2019 - 96,27%, в 2018 году - 95,35%; в 2017 году - 95,11%; в 2016 году - 95,51%; в 2015 году - 99,15%).

3.2. Соблюдение обязательных требований к порядку предоставления муниципальных услуг органом мэрии

Оценка соблюдения обязательных требований к порядку предоставления муниципальных услуг органами мэрии осуществляется на основании анализа показателей. Перечень показателей оценки соблюдения обязательных требований к порядку предоставления муниципальных услуг органами мэрии, их значения утверждены Методикой (таблица 5 к Методике).

В приложении 4 к отчету по мониторингу представлены результаты анализа соблюдения органами мэрии обязательных требований к порядку предоставления муниципальных услуг.

По итогам проведенной оценки уровень соблюдения обязательных требований к порядку предоставления муниципальных услуг органами мэрии за I полугодие 2021 года составил **94,81%**, что интерпретируется как «высокий уровень» (за II полугодие 2020 – 96,43%, за I полугодие 2020 – 95,47%, за II полугодие 2019 - 96,28%, за I полугодие 2019 - 96,36%).

Ранжирование органов мэрии по уровню соблюдения обязательных требований к порядку предоставления муниципальных услуг по итогам II полугодия 2020 года и I полугодия 2021 года представлено в таблице 14.

Таблица 14

№ п/п	Наименование органа мэрии	Уот% ¹²	
		II полугодие 2020 года	I полугодие 2021 года
1	УЭП	100,00	100,00
2	УО	100,00	98,41

¹²Уот% - уровень соблюдения обязательных требований к порядку предоставления муниципальных услуг.

3	УАиГ	100,00	98,06
4	КФиС	95,24	95,24
5	ЖУ	95,24	94,64
6	КУИ	90,48	90,00
7	ДЖКХ	90,48	87,30
	Всего	96,43	94,81

Полученные значения оценки уровня соблюдения обязательных требований к порядку предоставления муниципальных услуг органами мэрии (Уот%) интерпретируются как «высокий уровень».

На основании полученных значений уровня удовлетворенности граждан качеством и доступностью предоставления муниципальных услуг (Уу%) и уровня соблюдения обязательных требований к порядку предоставления муниципальных услуг органами мэрии (Уот%) производится расчет эффективности и результативности деятельности органов мэрии по предоставлению муниципальных услуг как среднеарифметическое значений: Уу%, Уот%.

Эффективность и результативность деятельности органов мэрии по предоставлению муниципальных услуг по итогам I полугодия 2021 года составила **95,54%** (за II полугодие 2020 – 96,12%, за I полугодие 2020 – 95,58%, за II полугодие 2019 – 95,65%, за I полугодие 2019 - 95,34%, за II полугодие 2018 года - 93,87%, за I полугодие 2018 года - 96,03%; за II полугодие 2017 года - 93,64%), что интерпретируются как «высокий уровень».

Ранжирование органов мэрии по эффективности и результативности деятельности по предоставлению муниципальных услуг по итогам II полугодия 2020 года и I полугодия 2021 года представлена в таблице 15.

Таблица 15

№ п/п	Наименование органа мэрии	Эффективность, %	
		II полугодие 2020 года	I полугодие 2021 года
1	УЭП	98,42	98,28
2	КФиС	97,62	97,62
3	УО	98,03	97,41
4	УАиГ	97,67	96,97
5	ЖУ	94,13	94,02
6	КУИ	92,78	92,63
7	ДЖКХ	93,82	91,84
	Всего	96,12	95,54

4. ВЫВОДЫ ПО РЕЗУЛЬТАТАМ ПРОВЕДЕНИЯ МОНИТОРИНГА

В первом полугодии 2021 года предоставлялось 56 муниципальных услуг. В рамках мониторинга исследовано 40 муниципальных услуг, что составляет 71,43% из Перечня предоставляемых муниципальных услуг.

В I полугодии 2021 года исследование не проводилось по 16 муниципальным услугам, в связи с отсутствием по ним обращений заявителей, количество обращений по которым не превышало двух, взаимодействие с заявителем в которых не требуется и непереведенных в электронный вид.

За данный период органами мэрии, муниципальными учреждениями предоставлено 13 320 муниципальная услуга (во II полугодии 2020 – 8 471, в I полугодии 2020 – 13 759, во II полугодии 2019 – 13 761, в I полугодии 2019 – 28 119, в 2018 - 54 587, во II полугодии 2017 - 20 097, в 2016 - 35 355, в 2015 - 123 797, в 2014 - 153 645, в 2013 год - 6 337).

Данные, полученные в ходе анкетирования получателей муниципальных услуг, позволили получить объективные сведения о качестве и доступности обследуемых муниципальных услуг.

В рамках проведенного мониторинга вычислены и оценены значения:

1. *уровня удовлетворенности заявителей качеством и доступностью предоставления муниципальных услуг (Уу%) – 96,26% (в 2020 – 95,52%, в 2019 – 95,19%), что интерпретируется как «отличный» уровень удовлетворенности заявителей качеством и доступностью предоставления муниципальных услуг, в том числе:*

- *удовлетворенность заявителей качеством и доступностью предоставления муниципальных услуг органом мэрии по муниципальным услугам, за предоставлением которых заявитель лично обратился в орган мэрии за I полугодие 2021 года – 96,28% (по итогам 2020 года – 95,29%, 2019 года – 94,15%), что интерпретируется как «отличный» уровень удовлетворенности;*

- *удовлетворенность заявителей качеством и доступностью предоставления муниципальных услуг на базе МФЦ по муниципальным услугам, за предоставлением которых заявитель обратился в МФЦ за I полугодие 2021 года – 95,94% (по итогам 2020 года – 93,56%, 2019 года – 94,36%), что интерпретируется как «отличный» уровень удовлетворенности;*

- *удовлетворенность заявителей качеством предоставления муниципальных услуг в электронной форме по муниципальным услугам, за предоставлением которых заявитель обратился через ЕПГУ/РПГУ за I полугодие 2021 года – 96,71% (по итогам 2020 года – 96,05%, 2019 года – 95,13%), что интерпретируются как «очень хороший» уровень удовлетворенности.*

По итогам мониторинга, проведенного МФЦ, показатель оценки качества «Уровень удовлетворенности граждан качеством предоставления государственных и муниципальных услуг» по итогам I полугодия 2021 года составил 97,82% (по итогам 2020 года – 96,31%, 2019 года – 96,69%).

2. *уровня соблюдения обязательных требований к порядку предоставления муниципальных услуг органами мэрии (Уот%) за I полугодие 2021 года – 94,81% (в 2020 – 96,13%, в 2019 - 96,32%), что интерпретируется как «высокий уровень».*

3. *эффективности и результативности деятельности органов мэрии по предоставлению муниципальных услуг за I полугодие 2021 года – 95,54% (в 2020 – 95,83%, в 2019 – 95,76%, в 2018 году – 94,95%), что интерпретируются как «высокий уровень».*

В органы мэрии, муниципальные учреждения в первом полугодии 2021 года поступило 80% обращений за получением муниципальных услуг в электронной форме

посредством ЕПГУ/РПГУ. Таким образом, достижение показателя «доля граждан, использующих механизм получения государственных и муниципальных услуг в электронной форме, к 2018 году - не менее 70%», установленного подпунктом «в» пункта 1 Указа Президента Российской Федерации от 07.05.2012 года «Об основных направлениях совершенствования системы государственного управления» выполнено в полном объеме.

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

1. своевременно актуализировать административные регламенты предоставления муниципальных услуг в соответствии с действующим законодательством. Доля регламентированных муниципальных услуг, предоставляемых органом мэрии должна составлять не менее 100%;

2. соблюдать административные процедуры при предоставлении муниципальных услуг:

- не допускать случаев обоснованных жалоб на несоблюдение обязательных требований к порядку предоставления муниципальных услуг;

- не допускать случаев отказа в предоставлении муниципальных услуг по основаниям, не установленным административными регламентами;

- в полном объеме запрашивать необходимые документы и сведения, необходимые для предоставления муниципальной услуги и не допускать нарушения сроков направления межведомственных запросов;

- не допускать нарушений сроков предоставления услуг;

- не допускать нарушения сроков размещения полной и достоверной информации о муниципальных услугах в Реестре муниципальных услуг (функций);

- не допускать случаев нарушений сроков предоставления отчетности по муниципальным услугам в ГАС «Управление» и фактов предоставления недостоверных данных;

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

3. продолжить работу по популяризации получения муниципальных услуг в электронной форме.

Количество обращений заявителей
за предоставлением муниципальных услуг в I полугодии 2021 года

№ п/п	Наименование муниципальной услуги	Количество запросов о предоставлении муниципальной услуги за отчетный период			
		Общее количество	на личном приеме в органе мэрии	через МФЦ	Через Портал ¹³
Управление образования мэрии					
1.	Прием заявлений, постановка на учет и прием детей в образовательные учреждения, реализующие основную образовательную программу дошкольного образования (детские сады)	2 935	0	14	2 935
2.	Зачисление в общеобразовательное учреждение	3 942	1 424	-	2 518
3.	Прием заявлений в лагеря с дневным пребыванием на базе муниципальных образовательных учреждений для организации отдыха детей в каникулярное время	1 565	0	-	1 565
ВСЕГО:		8 442	1 424	-	7 018
Комитет по управлению имуществом города					
4.	Выдача разрешений на установку и эксплуатацию рекламных конструкций, аннулирование таких разрешений	123	4	-	119
5.	Изменение (установление) вида разрешенного использования земельного участка	5	1	0	4
6.	Прекращение права постоянного (бессрочного) пользования или права пожизненного наследуемого владения земельными участками, находящимися в муниципальной собственности либо государственная собственность на которые не разграничена	0	0	0	0
7.	Предоставление земельных участков, находящихся в муниципальной собственности либо государственная собственность на которые не разграничена, на которых расположены здания, сооружения	114	11	54	49
8.	Установление соответствия между разрешенным использованием земельного участка и видом разрешенного использования, установленным классификатором видов разрешенного использования земельных участков	1	0	0	1
9.	Утверждение схемы расположения земельного участка или земельных участков на кадастровом плане территории	18	2	14	2

¹³ Портал - количество обращений заявителей, поступивших через ЕПГУ (РПГУ)¹⁴ С учетом подачи заявлений через МФЦ

№ п/п	Наименование муниципальной услуги	Количество запросов о предоставлении муниципальной услуги за отчетный период			
		Общее количество	на личном приеме в органе мэрии	через МФЦ	Через Портал 13
10.	Предварительное согласование предоставления земельных участков, находящихся в муниципальной собственности, либо государственная собственность на которые не разграничена	13	3	1	9
11.	Заключение соглашения о перераспределении земель и (или) земельных участков, находящихся в государственной или муниципальной собственности, и земельных участков, находящихся в частной собственности	42	13	16	13
12.	Заключение соглашения об установлении сервитута в отношении земельных участков, находящихся в муниципальной собственности либо государственная собственность на которые не разграничена	0	0	0	0
13.	Выдача разрешения на использование земель или земельного участка, находящихся в муниципальной собственности либо государственная собственность на которые не разграничена, без предоставления земельных участков и установления сервитута, публичного сервитута	202	3	-	199
14.	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 его деятельности	48	2	2	44
15.	Предоставление в собственность бесплатно либо в аренду без проведения торгов земельных участков, образованных из земельных участков, предоставленных до 09.11.2001	1	0	1	0
16.	Предоставление земельного участка, находящегося в муниципальной собственности, либо государственная собственность на которые не разграничена, без проведения торгов	45	2	22	21
17.	Предоставление отдельным категориям граждан земельных участков, находящихся в муниципальной собственности либо государственная собственность на которые не разграничена, в собственность бесплатно	8	8	0	0
18.	Предоставление информации об объектах, выставляемых на торги	1	0	-	1
19.	Оказание имущественной поддержки субъектам малого и среднего предпринимательства путем предоставления	0	0	-	-

№ п/п	Наименование муниципальной услуги	Количество запросов о предоставлении муниципальной услуги за отчетный период			
		Общее количество	на личном приеме в органе мэрии	через МФЦ	Через Портал 13
	имущества, включенного в перечень муниципального имущества, предназначенного для передачи во владение и (или) пользование субъектам малого и среднего предпринимательства и организациям, образующим инфраструктуру поддержки субъектов малого и среднего предпринимательства				
ВСЕГО:		621	49	110	462
Управление архитектуры и градостроительства мэрии					
20.	Выдача градостроительного плана земельного участка	180	0	70	110
21.	Выдача разрешений на строительство	125	0	32	93
22.	Выдача разрешений на ввод объекта в эксплуатацию	41	0	13	28
23.	Согласование переустройства и (или) перепланировки помещения в многоквартирном доме	462	6	234	222
24.	Перевод жилого помещения в нежилое или нежилого помещения в жилое помещение	18	3	2	13
25.	Предоставление сведений из информационной системы обеспечения градостроительной деятельности	237	174	0	63
26.	Присвоение или аннулирование адресов	169	61	100	8
27.	Предоставление разрешения на условно разрешенный вид использования земельного участка или объекта капитального строительства	4	0	3	1
28.	Предоставление разрешения на отклонение от предельных параметров разрешенного строительства, реконструкции объекта капитального строительства	2	0	1	1
29.	Подготовка и выдача документа, подтверждающего проведение основных работ по строительству (реконструкции) объекта индивидуального жилищного строительства, осуществляемому с привлечением средств материнского (семейного) капитала	3	0	0	3
30.	Выдача заключения о согласовании архитектурно-градостроительного облика объекта капитального строительства	43	0	3	40
31.	Направление уведомления о соответствии указанных в уведомлении о планируемых строительстве и реконструкции объекта индивидуального жилищного строительства или садового дома параметров объекта индивидуального жилищного строительства или садового дома установленным параметрам	139	19	82	38

№ п/п	Наименование муниципальной услуги	Количество запросов о предоставлении муниципальной услуги за отчетный период			
		Общее количество	на личном приеме в органе мэрии	через МФЦ	Через Портал ¹³
	и допустимости размещения объекта индивидуального жилищного строительства или садового дома на земельном участке				
32.	Направление уведомления о соответствии построенных или реконструированных объектов индивидуального жилищного строительства или садового дома требованиям законодательства о градостроительной деятельности	31	4	24	3
ВСЕГО:		1 454	267	564	623
Комитет охраны окружающей среды мэрии города					
33.	Государственная регистрация заявлений о проведении общественной экологической экспертизы	0	0	0	0
Управление экономической политики мэрии					
34.	Выдача разрешений на право организации розничного рынка	0	-	0	0
35.	Выдача разрешений на размещение нестационарного торгового объекта	27	2	0	25
36.	Согласование решения о проведении ярмарки на территории города Череповца, за исключением земель общего пользования	52	0	0	52
ВСЕГО:		79	2	0	77
Департамент жилищно-коммунального хозяйства мэрии					
37.	Выдача специального разрешения на движение по автомобильным дорогам тяжеловесного и (или) крупногабаритного транспортного средства	277	67	0	210
38.	Признание помещения жилым помещением, жилого помещения непригодным для проживания и многоквартирного дома аварийным и подлежащим сносу или реконструкции, садового дома жилым домом и жилого дома садовым домом	1	0	0	1
39.	Предоставление разрешения на осуществление земляных работ	547	44	1	502
40.	Предоставление порубочного билета и (или) разрешения на пересадку деревьев и кустарников	49	1	2	46
41.	Предоставление информации об организации регулярных перевозок пассажиров и багажа автомобильным транспортом и городским наземным электрическим транспортом	0	-	-	0
42.	Выдача разрешений на выполнение авиационных работ, парашютных прыжков, демонстрационных полетов воздушных судов, полетов беспилотных летательных аппаратов, подъемов привязанных аэростатов над населенными пунктами, а также на посадку	5	5	-	-

№ п/п	Наименование муниципальной услуги	Количество запросов о предоставлении муниципальной услуги за отчетный период			
		Общее количество	на личном приеме в органе мэрии	через МФЦ	Через Портал ¹³
	(взлет) на расположенные в границах населенных пунктов площадки, сведения о которых не опубликованы в документах аэронавигационной информации				
43.	Согласование создания мест (площадок) накопления твердых коммунальных отходов	0	0	-	-
44.	Включение сведений о месте (площадке) накопления твердых коммунальных отходов в Реестр мест (площадок) накопления твердых коммунальных отходов	0	0	-	-
ВСЕГО:		879	117	3	759
Жилищное управление мэрии					
45.	Предоставление информации об очередности предоставления жилых помещений на условиях социального найма	915	0	15	900
46.	Принятие на учет граждан в качестве нуждающихся в жилых помещениях в целях последующего предоставления им жилых помещений по договорам социального найма	30	0	18	12
47.	Предоставление информации об использовании права на приватизацию жилого помещения муниципального жилищного фонда города Череповца	94	0	0	94
48.	Передача жилых помещений муниципального жилищного фонда в собственность граждан в порядке приватизации	124	0	111	13
49.	Постановка отдельных категорий граждан на учет в качестве лиц, имеющих право на предоставление земельных участков, находящихся в муниципальной собственности либо государственная собственность на которые не разграничена, в собственность бесплатно	55	0	-	55
50.	Принятие решения о вселении в жилое помещение муниципального жилищного фонда по договору социального найма других граждан в качестве проживающих совместно с нанимателем членов семьи	4	0	-	4
51.	Предоставление жилых помещений специализированного муниципального жилищного фонда	23	0	-	23
52.	Предоставление жилых помещений муниципального жилищного фонда коммерческого использования	21	0	-	21
ВСЕГО:		1 266	0	144	1 122
Управление по делам культуры мэрии					
53.	Предоставление информации о времени и месте проведения театральных представ-	1	-	-	1

№ п/п	Наименование муниципальной услуги	Количество запросов о предоставлении муниципальной услуги за отчетный период			
		Общее количество	на личном приеме в оргane мэрии	через МФЦ	Через Портал 13
	лений, филармонических и эстрадных концертов и гастрольных мероприятий театров и филармоний, киносеансов, анонсы данных мероприятий в муниципальных учреждениях культуры				
Комитет по физической культуре и спорту мэрии					
54.	Присвоение и (или) подтверждение спортивных разрядов "второй спортивный разряд" и "третий спортивный разряд" (за исключением военно-прикладных и служебно-прикладных видов спорта)	494	0	-	494
55.	Присвоение квалификационной категории спортивных судей «спортивный судья второй категории» и «спортивный судья третьей категории» (за исключением военно-прикладных и служебно-прикладных видов спорта)	84	0	-	84
	ВСЕГО:	578	0	-	578
Отдел опеки и попечительства					
56.	Выдача разрешения на вступление в брак лицам в возрасте от четырнадцати до восемнадцати лет	1	1	-	-
	ИТОГО:	13 320	1 859	821	10 640

Приложение 2
к отчету по мониторингу

Статистические данные общих показателей
муниципальных услуг в муниципальном образовании «Город Череповец»
по итогам I полугодия 2021 года, в отношении которых проводилось исследование

№ п/ п	Наименование муниципальной услуги	Заявители:		Количество:								
		физические лица	юридические лица	устных консультаций	отказов в приеме документов		отказов в предоставлении услуги	поступивших обращений за исправлением технических ошибок	поступивших жалоб		удовлетворенных жалоб	муниципальных услуг, предоставленных с нарушением срока
орган мэрии	МФЦ	орган мэрии	МФЦ									
Управление образования												
1.	Прием заявлений, постановка на учет и прием детей в образовательные учреждения, реализующие основную образовательную программу дошкольного образования (детские сады)	2 935	0	2 132	0	0	0	0	0	0	0	0
2.	Зачисление в общеобразовательное учреждение	3 942	0	3 942	0	0	0	0	0	0	0	0
3.	Прием заявлений в лагеря с дневным пребыванием на базе муниципальных образовательных учреждений для организации отдыха детей в каникулярное время	1 565	0	1 565	0	0	0	0	0	0	0	256
		8 442	0	7 639	0	0	0	0	0	0	0	256
Комитет по управлению имуществом города												
4.	Выдача разрешений на установку и эксплуатацию рекламных конструкций, аннулирование таких разрешений	1	122	¹⁵	-	-	-	-	-	-	-	1

¹⁵ Информация не представлена.

№ п/ п	Наименование муниципальной услуги	Заявители:		Количество:								
		физические лица	юридические лица	устных консультаций	отказов в приеме документов		отказов в предоставлении услуги	поступивших обращений за исправлением технических ошибок	поступивших жалоб		удовлетворенных жалоб	муниципальных услуг, предоставленных с нарушением срока
					орган мэрии	МФЦ			орган мэрии	МФЦ		
5.	Изменение (установление) вида разрешенного использования земельного участка	5	0	-	-	-	-	-	-	-	-	0
6.	Предоставление земельных участков, находящихся в муниципальной собственности либо государственная собственность на которые не разграничена, на которых расположены здания, сооружения	106	8	-	-	0	-	-	-	0	-	0
7.	Утверждение схемы расположения земельного участка или земельных участков на кадастровом плане территории	17	1	-	-	0	-	-	-	0	-	0
8.	Предварительное согласование предоставления земельных участков, находящихся в муниципальной собственности, либо государственная собственность на которые не разграничена	13	0	-	-	0	-	-	-	0	-	0
9.	Заключение соглашения о перераспределении земель и (или) земельных участков, находящихся в государственной или муниципальной собственности, и земельных участков, находящихся в частной собственности	42	0	-	-	0	-	-	-	0	-	0
10.	Выдача разрешения на использование земель или земельного участка, находящихся в муниципальной собственности либо государственная собственность на которые не разграничена, без предоставления земельных участков и установления сервитута, публичного сервитута	18	184	-	-	*	-	-	-	*	-	0
11.	Предоставление земельных участков, находящихся в государственной или муниципальной собственности, гражданам для индивидуального жилищного строительства, ведения личного подсобного хозяйства, в границах	48	0	-	-	0	-	-	-	0	-	0

№ п/ п	Наименование муниципальной услуги	Заявители:		Количество:								
		физические лица	юридические лица	устных консультаций	отказов в приеме документов		отказов в предоставлении услуги	поступивших обращений за исправлением технических ошибок	поступивших жалоб		удовлетворенных жалоб	муниципальных услуг, предоставленных с нарушением срока
орган мэрии	МФЦ	орган мэрии	МФЦ									
21.	Подготовка и выдача документа, подтверждающего проведение основных работ по строительству (реконструкции) объекта индивидуального жилищного строительства, осуществляемому с привлечением средств материнского (семейного) капитала	3	0	1	0	0	1	0	0	0	0	0
22.	Выдача заключения о согласовании архитектурно-градостроительного облика объекта капитального строительства	9	34	18	0	0	0	0	0	0	0	0
23.	Предоставление разрешения на условно разрешенный вид использования земельного участка или объекта капитального строительства	1	3	3	0	0	4	0	0	0	0	0
24.	Направление уведомления о соответствии указанных в уведомлении о планируемых строительстве и реконструкции объекта индивидуального жилищного строительства или садового дома параметров объекта индивидуального жилищного строительства или садового дома установленным параметрам и допустимости размещения объекта индивидуального жилищного строительства или садового дома на земельном участке	138	1	128	0	0	20	0	0	0	0	1
25.	Направление уведомления о соответствии построенных или реконструированных объектов индивидуального жилищного строительства или садового дома требованиям законодательства о градостроительной деятельности	29	2	36	0	0	7	0	0	0	0	0
		964	488	1 058	0	0	180	0	0	0	0	6

№ п/п	Наименование муниципальной услуги	Заявители:		Количество:										
		физические лица	юридические лица	устных консультаций		отказов в приеме документов		отказов в предоставлении услуги		поступивших обращений за исправлением технических ошибок		поступивших жалоб		удовлетворенных жалоб
		0	578	126	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1
	третьей категории" (за исключением военно-прикладных и служебно-прикладных видов спорта)	11 004	2304	10851	0	0	1323	0	0	0	0	0	0	274

Приложение 3
к отчету по мониторингу

Основные результаты исследования качества и доступности
предоставления муниципальных услуг по итогам I полугодия 2021 года

№ п/п	Наименование муниципальной услуги	Индекс	Абсолютное значение индекса	Значение уровня, %	Интерпретация значения уровня	Количество респондентов	Репрезентативность выборки, %
Управление образования мэрии города							
1.	Прием заявлений, постановка на учет и прием детей в образовательные учреждения, реализующие основную образовательную программу дошкольного образования (детские сады)	Иу1 ¹⁶	- ¹⁷	-	отличный	-	-
		Иу2 ¹⁸	* ¹⁹	*		-	-
		Иу3 ²⁰	4,81	96,20		478	16,29%
		Ик	4,81	96,20			
2.	Зачисление в общеобразовательное учреждение	Иу1	4,80	96,00	отличный	213	14,96%
		Иу2	-	-		-	-
		Иу3	4,70	94,00		327	12,99%
		Ик	4,75	95,00			
3.	Прием заявлений в лагеря с дневным пребыванием на базе муниципальных образовательных учреждений для организации отдыха детей в каникулярное время	Иу1	-	-	отличный		
		Иу2	-	-			
		Иу3	4,90	98,00		203	12,97%
		Ик	4,90	98,00			
		Уу²¹	4,82	96,40			
Комитет по управлению имуществом города							
4.	Выдача разрешений на установку и эксплуатацию рекламных конструкций, аннулирование таких разрешений	Иу1	4,73	94,60	отличный	3	75,00%
		Иу2	-	-		-	-

¹⁶ Иу1 - индекс удовлетворенности заявителей качеством и доступностью предоставления муниципальных услуг органом мэрии по муниципальным услугам, за предоставлением которых заявитель лично обратился в орган мэрии.

¹⁷ «-» обращений за муниципальной услугой данным способом в отчетном периоде не поступало.

¹⁸ Иу2 - индекс удовлетворения заявителей качеством и доступностью предоставления муниципальных услуг на базе МФЦ по муниципальным услугам, за предоставлением которых заявитель обратился в МФЦ.

¹⁹ «*» - в соответствии с пунктом 3.4 Методики охват респондентов явился не достаточным.

²⁰ Иу3 - индекс удовлетворенности заявителей качеством предоставления муниципальных услуг в электронной форме по муниципальным услугам, за предоставлением которых заявитель обратился через ЕПГУ/РПГУ.

²¹ Уу - уровень удовлетворенности заявителей качеством и доступностью предоставления муниципальных услуг.

№ п/п	Наименование муниципальной услуги	Индекс	Абсолютное значение индекса	Значение уровня, %	Интерпретация значения уровня	Количество респондентов	Репрезентативность выборки, %
		Иу3	4,73	94,60		12	10,08%
		Ик	4,73	94,60			
5.	Изменение (установление) вида разрешенного использования земельного участка	Иу1	4,70	94,00	отличный	1	100,00%
		Иу2	-	-		-	-
		Иу3	4,70	94,00		1	25,00%
		Ик	4,70	94,00			
6.	Предоставление земельных участков, находящихся в муниципальной собственности либо государственная собственность на которые не разграничена, на которых расположены здания, сооружения	Иу1	4,70	94,00	отличный	7	63,64%
		Иу2	-	-			
		Иу3	4,74	94,80		5	10,20%
		Ик	4,72	94,40			
7.	Утверждение схемы расположения земельного участка или земельных участков на кадастровом плане территории	Иу1	4,80	96,00	отличный	2	100,00%
		Иу2	-	-			
		Иу3	4,70	94,00		1	50,00%
		Ик	4,75	95,00			
8.	Предварительное согласование предоставления земельных участков, находящихся в муниципальной собственности либо государственная собственность на которые не разграничена	Иу1	4,85	97,00	отличный	2	66,67%
		Иу2	-	-		-	-
		Иу3	4,7	94,00		1	11,11%
		Ик	4,78	95,50			
9.	Заключение соглашения о перераспределении земель и (или) земельных участков, находящихся в муниципальной собственности либо государственная собственность на которые не разграничена, и земельных участков, находящихся в частной собственности	Иу1	4,88	97,60	отличный	8	61,54%
		Иу2	5,00	100,00		2	12,50%
		Иу3	4,75	95,00		2	15,38%
		Ик	4,88	97,53			
10.	Выдача разрешения на использование земель или земельного участка, находящихся в муниципальной собственности либо государственная собственность на которые не разграничена, без предоставления земельных участков и установления сервитута, публичного сервитута	Иу1	4,75	95,00	отличный	2	66,67%
		Иу2	-	-		-	-
		Иу3	4,73	94,60		20	10,05%
		Ик	4,74	94,80			
11.	Предоставление земельных участков, находящихся в государственной или муниципальной собственности, гражданам для индивидуального жилищного строительства, ведения личного подсобного хозяйства, в границах населенного пункта,	Иу1	4,75	95,00	отличный	2	100,00%
		Иу2	-	-		-	-
		Иу3	4,82	96,40		5	11,36%
		Ик	4,79	95,70			

№ п/п	Наименование муниципальной услуги	Индекс	Абсолютное значение индекса	Значение уровня, %	Интерпретация значения уровня	Количество респондентов	Репрезентативность выборки, %
	садоводства, дачного хозяйства, гражданам и крестьянским (фермерским) хозяйствам его деятельности						
12.	Предоставление отдельным категориям граждан земельных участков, находящихся в муниципальной собственности либо государственная собственность на которые не разграничена, в собственность бесплатно	Иу1	4,84	96,80	отличный	5	62,50%
		Иу2	-	-		-	-
		Иу3	-	-		-	-
		Ик	4,84	96,80			
13.	Предоставление земельного участка, находящегося в муниципальной собственности, либо государственная собственность на которые не разграничена, без проведения торгов	Иу1	4,80	96,00	отличный	2	100,00%
		Иу2	-	-		-	-
		Иу3	4,75	95,00		2	9,52%
		Ик	4,78	95,50			
		Уу	4,76	95,26			
Управление архитектуры и градостроительства мэрии							
14.	Выдача градостроительного плана земельного участка	Иу1	-	-	отличный	-	-
		Иу2	4,96	99,20		10	14,29%
		Иу3	4,70	94,00		11	10,00%
		Ик	4,83	96,60			
15.	Выдача разрешений на строительство	Иу1	-	-	отличный	-	-
		Иу2	-	-		-	-
		Иу3	4,96	99,20		13	13,98%
		Ик	4,96	99,20			
16.	Выдача разрешений на ввод объекта в эксплуатацию	Иу1	-	-	отличный	-	-
		Иу2	-	-		-	-
		Иу3	4,76	95,20		5	17,86%
		Ик	4,76	95,20			
17.	Согласование переустройства и (или) перепланировки жилого помещения	Иу1	-	-	отличный	-	-
		Иу2	-	-		-	-
		Иу3	4,48	89,60		23	10,36%
		Ик	4,48	89,60			
18.	Перевод жилого помещения в нежилое или нежилого помещения в жилое помещение	Иу1	-	-	Очень хороший	-	-
		Иу2	4,25	85,00		2	100,00%
		Иу3	4,70	94,00		2	15,38%
		Ик	4,48	89,50			

№ п/п	Наименование муниципальной услуги	Индекс	Абсолютное значение индекса	Значение уровня, %	Интерпретация значения уровня	Количество респондентов	Репрезентативность выборки, %
19.	Предоставление сведений из информационной системы обеспечения градостроительной деятельности	Иу1	-	-	отличный	-	-
		Иу2	-	-		-	-
		Иу3	4,90	98,00		34	53,97%
		Ик	4,90	98,00			
20.	Присвоение или аннулирование адресов	Иу1	-	-	отличный	-	-
		Иу2	-	-		-	-
		Иу3	4,65	93,00		4	50,00%
		Ик	4,65	93,00			
21.	Подготовка и выдача документа, подтверждающего проведение основных работ по строительству (реконструкции) объекта индивидуального жилищного строительства, осуществляемому с привлечением средств материнского (семейного) капитала	Иу1	-	-	отличный	-	-
		Иу2	0	0		0	0
		Иу3	5,00	100,00		1	33,33
		Ик	5,00	100,00			
22.	Выдача заключения о согласовании архитектурно-градостроительного облика объекта капитального строительства	Иу1	-	-	отличный	-	-
		Иу2	5,00	100,00		2	66,67%
		Иу3	4,65	93,00		4	10,00%
		Ик	4,83	96,50			
23.	Предоставление разрешения на условно разрешенный вид использования земельного участка или объекта капитального строительства	Иу1	-	-	-	-	-
		Иу2	-	-		-	-
		Иу3	-	-		-	-
		Ик	-	-			
24.	Направление уведомления о соответствии указанных в уведомлении о планируемых строительстве и реконструкции объекта индивидуального жилищного строительства или садового дома параметров объекта индивидуального жилищного строительства или садового дома установленным параметрам и допустимости размещения объекта индивидуального жилищного строительства или садового дома на земельном участке	Иу1	-	-	отличный	-	-
		Иу2	-	-		-	-
		Иу3	4,85	97,00		4	10,53%
		Ик	4,85	97,00			
25.	Направление уведомления о соответствии построенных или реконструированных объектов индивидуального жилищного строительства или садового дома требованиям законодательства о градостроительной деятельности	Иу1	-	-	отличный	-	-
		Иу2	-	-		-	-
		Иу3	5,00	100,00		1	33,33%
		Ик	5,00	100,00			
		Уу	4,79	95,87			

№ п/п	Наименование муниципальной услуги	Индекс	Абсолютное значение индекса	Значение уровня, %	Интерпретация значения уровня	Количество респондентов	Репрезентативность выборки, %
26.	Выдача разрешений на размещение нестационарного торгового объекта	Иу1	4,80	96,00	отличный	2	100,00%
		Иу2	-	-		-	-
		Иу3	4,95	99,00		4	16,00%
		Ик	4,88	97,50			
27.	Согласование решения о проведении ярмарки на территории города Череповца, за исключением земель общего пользования	Иу1	-	-	отличный	-	-
		Иу2	-	-		-	-
		Иу3	4,78	95,60		6	11,54%
		Ик	4,78	95,60			
		Уу	4,83	96,55			
Департамент жилищно-коммунального хозяйства мэрии							
28.	Предоставление порубочного билета и (или) разрешения на пересадку деревьев и кустарников	Иу1	-	-	отличный	-	-
		Иу2	0	0		-	-
		Иу3	4,79	95,88		5	10,87%
		Ик	4,79	95,88			
29.	Предоставление разрешения на осуществление земляных работ	Иу1	-	-	отличный	-	-
		Иу2	-	-		-	-
		Иу3	4,79	95,88		51	10,16%
		Ик	4,79	95,88			
30.	Выдача специальных разрешений на движение по автомобильным дорогам местного значения тяжеловесных и (или) крупногабаритных транспортных средств	Иу1	4,80	96,00	отличный	2	100,00%
		Иу2	-	-		-	-
		Иу3	4,95	99,00		4	16,00%
		Ик	4,88	97,50			
		Уу	4,82	96,37			
Жилищное управление мэрии							
31.	Предоставление информации об очередности предоставления жилых помещений на условиях социального найма	Иу1	-	-	отличный	-	-
		Иу2	4,50	90,00		5	33,33%
		Иу3	4,70	94,00		90	10,00%
		Ик	4,60	92,00			
32.	Принятие граждан на учет в качестве нуждающихся в жилых помещениях в целях последующего предоставления им жилых помещений по договорам социального найма	Иу1	-	-	отличный	-	-
		Иу2	-	-		-	-
		Иу3	4,50	90,00		3	25,00%
		Ик	4,50	90,00			
33.		Иу1	-	-	отличный	-	-

№ п/п	Наименование муниципальной услуги	Индекс	Абсолютное значение индекса	Значение уровня, %	Интерпретация значения уровня	Количество респондентов	Репрезентативность выборки, %
	Предоставление информации об использовании права на приватизацию жилого помещения муниципального жилищного фонда города Череповца	Иу2	-	-		-	-
		Иу3	4,60	92,00		10	10,64
		Ик	4,60	92,00			
34.	Постановка отдельных категорий граждан на учет в качестве лиц, имеющих право на предоставление земельных участков, находящихся в муниципальной собственности либо государственная собственность на которые не разграничена, в собственность бесплатно	Иу1	-	-	отличный	-	-
		Иу2	-	-		-	-
		Иу3	5,00	100,00		6	10,91%
		Ик	5,00	100,00			
35.	Принятие решения о вселении в жилое помещение муниципального жилищного фонда по договору социального найма других граждан в качестве проживающих совместно с нанимателем членов семьи	Иу1	-	-	отличный	-	-
		Иу2	-	-		-	-
		Иу3	4,70	94,00		1	25,00
		Ик	4,70	94,00			
36.	Передача жилых помещений муниципального жилищного фонда в собственность граждан в порядке приватизации	Иу1	-	-	отличный	-	-
		Иу2	4,81	96,20		18	16,22%
		Иу3	4,50	90,00		12	92,31%
		Ик	4,66	93,10			
37.	Предоставление жилых помещений специализированного муниципального жилищного фонда	Иу1	-	-	отличный	-	-
		Иу2	-	-		-	-
		Иу3	4,50	90,00		3	13,04%
		Ик	4,50	90,00			
38.	Предоставление жилых помещений муниципального жилищного фонда коммерческого использования	Иу1	-	-	отличный	-	-
		Иу2	-	-		-	-
		Иу3	4,8	96,00		3	14,29%
		Ик	4,8	96,00			
		Уу	4,67	93,39			
Комитет по физической культуре и спорту мэрии							
39.	Присвоение и (или) подтверждение спортивных разрядов "второй спортивный разряд" и "третий спортивный разряд" (за исключением военно-прикладных и служебно-прикладных видов спорта)	Иу1	-	-	отличный	-	-
		Иу2	-	-		-	-
		Иу3	5,00	100,00		494	100,00%
		Ик	5,00	100,00			
40.	Присвоение квалификационной категории спортивных судей «спортивный судья второй категории» и «спортивный судья	Иу1	-	-	отличный	-	-
		Иу2	-	-		-	-
		Иу3	5,00	100,00		84	100,00

№ п/п	Наименование муниципальной услуги	Индекс	Абсолютное значение индекса	Значение уровня, %	Интерпретация значения уровня	Коли- чество респон- дентов	Репрезента- тивность выборки, %
	третьей категории» (за исключением военно-прикладных видов спорта и служебно-прикладных видов спорта)	Ик	5,00	100,00			
		Уу	5,00	100,00			