**ОТЧЕТ О РЕЗУЛЬТАТАХ МОНИТОРИНГА**

**КАЧЕСТВА ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ МУНИЦИПАЛЬНЫХ УСЛУГ, ГОСУДАРСТВЕННЫХ УСЛУГ ПО ПЕРЕДАННЫМ ПОЛНОМОЧИЯМ, ОКАЗЫВАЕМЫХ СТРУКТУРНЫМИ ПОДРАЗДЕЛЕНИЯМИ АДМИНИСТРАЦИИ КУРСКОГО РАЙОНА КУРСКОЙ ОБЛАСТИ**

**(2017 год)**

В целях оценки эффективности деятельности органов местного самоуправления по достижению установленных Указом Президента Российской Федерации от 7 мая 2012 года № 601 «Об основных направлениях совершенствования системы государственного управления» целевых значений показателей совершенствования системы государственного управления в 2017 году Администрацией Курского района Курской области проведен мониторинг качества предоставления государственных и муниципальных услуг.

В соответствии с постановлением Администрации Курского района Курской области от 04.06.2015 года № 3085 «О порядке проведения мониторинга качества предоставления муниципальных услуг в Курском районе Курской области», распоряжением Администрации Курского района Курской области от 14.04.2017 года №152 утвержден план мероприятий по организации и проведению мониторинга качества предоставления муниципальных услуг в Курском районе Курской области на 2017 год.

 В качестве объекта мониторинга рассматривались услуги, полученные заявителями в последние два календарных года (2017, 2016 г.г).

Для проведения мониторинга были определены следующие методы сбора первичной информации о качестве и доступности муниципальных услуг, государственных услуг по переданным полномочиям, оказываемых структурными подразделениями Администрации Курского района Курской области:

- изучение документов (анализ нормативных правовых актов, регулирующих предоставление услуги);

- анализ статистической информации Администрации Курского района Курской области, муниципальных учреждений, предоставляющих услуги;

- анализ результатов проведения мероприятий на предмет соответствия требованиям административных регламентов;

- опрос граждан, являющихся заявителями услуг, представителей заявителей муниципальных услуг, государственных услуг по переданным полномочиям.

 Исследование на территории Курского района Курской области проводилось на территории сельских поселений, в здании администрации района, путем заполнения анкет, устного анкетирования заявителей, а также опроса должностных лиц, отвечающих за предоставление услуг.

 В ходе мониторинга был опрошен 301 человек, (в т.ч. 30 чел. получившие информацию об услуге по телефону), которые обращались в Администрацию Курского района за получением услуг и на момент опроса получили конечный результат услуги.

Администрацией Курского района предоставляется 34 муниципальные услуги (в 2016 году – 19 муниципальных услуг). Увеличение количества услуг обусловлено изменениями в действующем законодательстве. На все муниципальные услуги разработаны и утверждены административные регламенты. Работа с административными регламентами ведется систематически в связи с изменением действующего законодательства.

На официальном сайте Администрации Курского района Курской области размещена вся необходимая информация о предоставлении муниципальных услуг, государственных услуг по переданным полномочиям.

Учитывая данные о востребованности услуг в 2016 году, был определен перечень услуг, подлежащих мониторингу качества и доступности в 2017 году.

**Государственные услуги по переданным полномочиям.**

 Услуги предоставляются структурными подразделениями Администрации Курского района в соответствии с административными регламентами, разработанными и утвержденными отраслевыми комитетами Курской области.

*- Государственная регистрация актов гражданского состояния (рождение, заключение брака, расторжение брака, усыновление (удочерение), установление отцовства, перемена имени и смерть), в том числе выдача повторных свидетельств (справок), подтверждающих факт государственной регистрации акта гражданского состояния, внесение исправлений и (или) изменений в записи актов гражданского состояния, восстановление и аннулирование записей актов гражданского состояния.*

 По состоянию на 01.12.2017 года было предоставлено 2329 услуг (227 – лично, 369 – в МФЦ (что составляет 61,9 % от количества обратившихся), 1733 услуги предоставлено в электронном виде, что составляет 74,4%).

*- Назначение и выплата пособия на ребенка.*

 По состоянию на 01.12.2017 года было предоставлено 484 услуги (124 – лично, 360 – в МФЦ (74,4% от количества обратившихся), в электронном виде услуга не предоставляется).

 Предоставление государственных услуг по переданным полномочиям осуществляется бесплатно, временные затраты на получение услуги соответствуют срокам предоставления услуг, прописанных в административных регламентах. Реальное время ожидания в очереди на предоставление пакета документов и их регистрации, а также получения результата услуги составляет не более 15 минут.

Муниципальные услуги:

***- Прием заявлений, постановка на учет и зачисление детей в образовательные организации, реализующие основную образовательную программу дошкольного образования;***

 По состоянию на 01.12.2017 года было предоставлено 325 услуг (148 – лично, 12 – в МФЦ, 165 -в электронном виде (50,8% от количества обратившихся)).

- ***Утверждение схемы расположения земельного участка на кадастровом плане территории;***

По состоянию на 01.12.2017 года было предоставлено 1245 услуг (923 – лично, 322 – в МФЦ (25,9% от количества обратившихся).

***- Предоставление земельных участков, находящихся в собственности муниципального района и (или) государственная собственность на которые не разграничена, расположенных на территории сельского поселения, входящего в состав муниципального района, и земельных участков, расположенных на межселенных территориях муниципального района 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.***

По состоянию на 01.12.2017 года было предоставлено 278 услуг (138 – лично, 140 – в МФЦ (50,4% от количества обратившихся).

 Невысокий процент услуг по земельным правоотношениям за 11 месяцев 2017 года предоставленных на базе МФЦ, объясняется тем, что в соответствии с Соглашением о взаимодействии между областным бюджетным учреждением «Многофункциональный центр по предоставлению государственных и муниципальных услуг» и Администрацией Курского района Курской области, стали предоставляться на базе МФЦ с июня 2017 года.

 Предоставление услуг в электронном виде осуществляется с декабря 2017 года.

 Предоставление муниципальных услуг осуществляется бесплатно, временные затраты на получение муниципальной услуги соответствуют срокам предоставления муниципальных услуг, прописанных в административных регламентах. Реальное время ожидания в очереди на предоставление пакета документов и их регистрации, а также получения результата услуги составляет не более 15 минут.

***Показатель информированности заявителей***

Доля заявителей, удовлетворенных (полностью/частично) существующими различными возможностями получения информации об услуге предоставляемых структурными подразделениями Администрации Курского района составляет 97,3 %.

Информацию об услугах заявители получают в рамках консультирования при личном контакте с сотрудниками администрации, ответственными за предоставление государственных (муниципальных) услуг, сотрудниками ОБУ «МФЦ» и его филиала посредством личного обращения, телефонной связи.

Также широко используется информация, полученная в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», на официальном сайте муниципального образования, ОБУ «МФЦ», в федеральной государственной информационной системе «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)», в региональной информационно-телекоммуникационной системе «Портал государственных и муниципальных услуг (функций) Курской области», средствах массовой информации (в т.ч. районная газета «Сельская Новь»).

Личный кабинет на Едином портале государственных и муниципальных услуг имеют 67,7% опрошенных.

В основном респонденты удовлетворены режимом работы органов власти, также было отмечено, наличие информационных стендов, разъясняющих особенности и административных регламентов предоставления услуг.

Анализ полученных данных показал, что для получения государственной (муниципальной) услуги заявителям необходимо в среднем 1-2 обращения при подаче заявления и документов на предоставление государственной (муниципальной) услуги и при получении конечного результата.

В 2017 году фактов требования от заявителей документов при предоставлении государственных (муниципальных) услуг, не предусмотренных административными регламентами, не установлено.

***В ходе проведенного мониторинга оценивалось качество разработанных административных регламентов предоставления услуг.***

Как показал мониторинг о существующем запрете органам власти требовать от граждан, получающих услуги, информацию и документы, которые имеются в распоряжении других органов власти, знают 60,2% опрошенных.

89,4 % респондентов отметили, что они знакомы с административными регламентами, однако большинство из них (76%) с ними знакомы приблизительно.

Административные регламенты предоставления муниципальных услуг соответствуют типовым административным регламентам, утвержденным распоряжением Администрации Курской области от 18.05.2015 года № 350-ра «Об утверждении типового (рекомендуемого) перечня муниципальных услуг администрации муниципального района Курской области и типового (рекомендуемого) перечня муниципальных услуг администрации сельского поселения Курской области».

При изменении действующего законодательства в административные регламенты вносились соответствующие изменения. Проекты административных регламентов размещались на официальном сайте Администрации  Курского района для проведения независимой экспертизы и направлялись в Прокуратуру Курского района.

В соответствии с [частью 1 статьи 5](http://ivo.garant.ru/document?id=95958&sub=51) Федерального закона от 17 июля 2009 г. №172-ФЗ «Об антикоррупционной экспертизе нормативных правовых актов и проектов нормативных правовых актов» и [пунктом 4](http://ivo.garant.ru/document?id=97633&sub=1004) Правил проведения антикоррупционной экспертизы нормативных правовых актов и проектов нормативных правовых актов, утвержденных [постановлением](http://ivo.garant.ru/document?id=97633&sub=0) Правительства Российской Федерации от 26 февраля 2010г. №96 «Об антикоррупционной экспертизе нормативных правовых актов и проектов нормативных правовых актов», проведена антикоррупционная экспертиза проекта Административного регламента Администрации Курского района Курской области предоставления муниципальной услуги «Принятие решения об установлении или прекращении публичных сервитутов». При утверждении регламента замечания независимой антикоррупционной экспертизы были учтены.

***Оценка финансовых и временных затрат.***

В ходе проведения мониторинга установлено, что исследуемые государственные и муниципальные услуги предоставляются бесплатно, за исключением тех, по которым установлена уплата государственной пошлины, размер которой установлен Налоговым кодексом Российской Федерации.

Анализ анкетирования заявителей показал, что у них не возникала необходимость неформальных платежей в адрес кого-либо из сотрудников с целью ускорить время предоставления услуг или увеличить вероятность их получения.

***При определении показателя степени соблюдения ОИВО и ОМС стандартов предоставления государственных и муниципальных услуг учитывались стандарты комфортности предоставления услуг.***

Анализируя соблюдение стандартов предоставления государственных и муниципальных услуг установлено, что в помещениях установлены информационные стенды, для создания комфортных и удобных условий ожидания в очереди и заполнения документов, имеются столы, стулья, места общего пользования (буфет, туалет).Данные выводы подтверждаются тем, что 96,7% опрошенных удовлетворены созданными условиями приема посетителей.

***Анализируя показатель уровня удовлетворенности заявителей качеством и доступностью услуг,*** отмечается возросшая степень удовлетворенности заявителей качеством предоставленных услуг.

Уровень удовлетворенности качеством и доступностью услуг предоставляемых в Администрации Курского района составил:

2015 год – 93,9%

2016 году – 94,9%

2017 год – 96,3%

В районе отмечена положительная динамика уровня удовлетворенности качеством предоставляемых услуг.

По итогам мониторинга нарушения сроков предоставления государственных и муниципальных услуг не установлено.Соблюдается установленный административными регламентами предоставлениягосударственных и муниципальных услуг максимальный срок ожидания в очереди при подаче запроса и получении результата предоставления услуг (15 минут), а также сроки предоставления услуг, что соответствует срокам, определенным административными регламентами.

В ходе мониторинга, опрошенным задавался вопрос о деятельности многофункциональных центров по предоставлению государственных и муниципальных услуг» (далее – МФЦ) и возможности подачи заявления и получения результата услуг через МФЦ. Анализ результатов показал, что 96,7% респондентов знают о возможностях получения государственных и муниципальных услуг в МФЦ и его филиалах.

***В ходе проведения мониторинга оценивалась деятельность Администрации Курского района Курской области по внесению изменений в действующую нормативную правовую базу, наличию предложений по внесению изменений в действующие нормативные правовые акты с целью устранения пробелов регулирования предоставления услуг.***

Значение данного показателя - 100%.

Данный показатель оценивался по следующим показателям:

 Наличие предложений по внесению изменений в действующие нормативные правовые акты с целью устранения пробелов регулирования предоставления услуг, корректировка либо отмена дублирующих ведомственных актов (Предложение: унифицировать и упростить форму заявления (адаптировать различные формы заявлений) в 1 универсальную форму).

Наличие предложений по внесению изменений в действующие нормативные правовые акты с целью устранений препятствий предоставлению услуг в электронном виде (Предложение: создание консультационных центров для граждан по получению услуг в электронном виде).

 Наличие предложений по внесению изменений в действующие нормативные правовые акты с целью устранений препятствий предоставлению услуг посредством МФЦ (Предложение: унифицировать и упростить форму заявления (адаптировать различные формы заявлений) в 1 универсальную форму).

***В ходе мониторинга определена степень готовности Администрации Курского района к предоставлению услуг в электронном виде с использованием межведомственного информационного взаимодействия.***

При определении данного показателя учитывалась доля сотрудников Администрации Курского района Курской области, имеющих доступ к информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», от общего количества сотрудников, принимающих участие в предоставлении услуг;

Наличие электронных баз данных для предоставления услуг с использованием системы межведомственного электронного взаимодействия;

Наличие подключения Администрации Курского района Курской области к системе межведомственного электронного взаимодействия.

В Администрации Курского района продолжается работа по достижению значения показателя «Доля граждан, использующих механизм получения государственных и муниципальных услуг в электронной форме» - не менее 70% в 2018 году. За 11 месяцев 2017 года было предоставлено 8294 услуги в электронном виде, что составило 58,6 % от общего количества предоставленных услуг.

По состоянию на 20.12.2017 г. на Едином государственном общефедеральном портале был зарегистрирован 23451 житель Курского района, что составило, по оценкам Минкомсвязи Российской Федерации, 49,08% от числа населения Курского района области старше 14 лет.

В 2018 году необходимо продолжить работу по достижению показателей, предусмотренных Указом Президента РФ от 7 мая 2012 г. N 601 "Об основных направлениях совершенствования системы государственного управления", а именно:

- продолжение работы по популяризации преимуществ получения услуг в электронном виде;

- информирование граждан о возможностях получения услуг в электронном виде через Портал государственных и муниципальных услуг (по муниципальным услугам, переведенным в электронный вид);

- продолжение информационно-разъяснительной работы среди населения Курского района (СМИ, сайт, буклеты и т.д.);

- продолжение работы по переориентации потоков заявителей в областное бюджетное учреждение «Многофункциональный центр по предоставлению государственных и муниципальных услуг».

**По итогам проведенного мониторинга можно сделать следующие выводы:**

1. Утвержденные административные регламенты содержат необходимую информацию о порядке, условиях и сроках предоставления государственных (муниципальных) услуг, что позволяет обеспечить организацию предоставления государственных и муниципальных услуг.

2. Администрацией Курского района Курской области обеспечено своевременное внесение изменений в административные регламенты и в перечни муниципальных услуг в соответствии с действующим законодательством.

3. Администрацией Курского района Курской области проводится работа по информированию граждан о способах и порядке получения услуг, в том числе и в электронном виде, и возможности получения услуг через ОБУ «МФЦ» и его филиалы.

Приложение N 2

Отчетная форма [<\*>](#Par852)

по оценке информационного обеспечения услуг

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  |  | Наименование исполнительного органа государственной власти (органа местного самоуправления) Курской области: Администрация Курского района Курской области |
| N | Наименование показателя | Значение показателя ("%") |
|  |  | 2015 г. | 2016г. | 2017 г. |
| 1 | 2 | 3 |
| 1 | Доля заявителей, удовлетворенных (полностью / частично) существующими различными возможностями получения информации об услуге | 89,6 | 97,1 | 97,3 |
| 2 | Доля заявителей, осведомленных о многофункциональном центре (МФЦ), который предоставляет гражданам возможность получить услуги в режиме "одного окна" | 89,7 | 96,5 | 96,7 |
| 3 | Доля заявителей, осведомленных о возможности отправки заявки через Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций) | 87,7 | 100 | 100 |
| 4 | Доля заявителей, удовлетворенных (полностью / частично) информацией об услугах, представленной на сайте ОБУ "МФЦ"Учитываются оценки посетителей сайта | 88 | 88 | 90,0 |
| 5 | Доля заявителей, удовлетворенных (полностью / частично) информацией об услугах, представленной на Едином портале государственных и муниципальных услуг (функций)Учитываются оценки посетителей сайта | 82 | 84 | 86,7 |
| 6 | Доля заявителей, удовлетворенных (полностью / частично) информацией об услугах, представленной на региональном портале государственных и муниципальных услуг Курской областиУчитываются оценки посетителей сайта | 82 | 84 | 86,7 |
| 7 | Доля заявителей, знакомых с административными регламентами | 84,9 | 86,1 | 89,4 |
| Итоговая оценка [<\*\*>](#Par853) | 86,3 | 90,8 | 92,4 |

--------------------------------

<\*> Здесь и далее отчетная форма заполняется отдельно на каждый исполнительный ИОГВ (ОМС), включенный в выборку мониторинга.

<\*\*> Итоговая оценка исчисляется как среднеарифметическое от результатов всех пунктов отчетной формы, используемых при оценке данного ИОГВ (ОМС).

Приложение N 3

Отчетная форма

по оценке финансовых и временных затрат заявителей

при получении услуг

Наименование исполнительного органа государственной власти (органа местного самоуправления) Курской области: Администрация Курского района Курской области

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| N | Наименование показателя | Значение показателя ("да", "нет", "%") |
|  |  | 2015 г. | 2016г. | 2017 г. |
| 1 | 2 | 3 |
| 1 | Доля заявителей, отметивших, что им не пришлось затрачивать денежную сумму на получение услуг помимо госпошлины | 100 | 100 | 100 |
| 2 | Заявители не сообщили о том, что у них возникала необходимость неформальных платежей в адрес кого-либо из сотрудников ИОГВ (ОМС) с целью ускорить время предоставления услуг или увеличить вероятность их получения | 100 | 100 | 100 |
| 3 | Доля заявителей, не обращавшихся за помощью к посредникам для обеспечения оказания услуг | 95.3 | 96,2 | 97,8 |
| 4 | Заявители перечислили только требуемые (необходимые) документы при подаче заявлений на получение услуг | 100 | 100 | 100 |
| 5 | Среднее число обращений заявителей из числа физических лиц составило не более 1 раза | 28,8 | 32,1 | 36,5 |
| 6 | Среднее число обращений заявителей из числа юридических лиц и индивидуальных предпринимателей, связанных с предпринимательской деятельностью, составило не более 2 раз | 100 | 100 | 100 |
| 7 | Среднее время ожидания приема специалистом ИОГВ (ОМС), предоставляющего услугу, составило не более 15 минут | 100 | 100 | 100 |
| 8 | Отсутствие превышения установленных нормативных сроков предоставления услуг (с момента подачи заявления до получения результата) | 100 | 100 | 100 |
| 9 | Отсутствие превышения установленных нормативных сроков рассмотрения жалоб заявителей | 100 | 100 | 100 |
| Итоговая оценка [<\*>](#Par908) | 91,6 | 92,0 | 92,7 |

--------------------------------

<\*> Итоговая оценка исчисляется как среднеарифметическое от результатов всех пунктов отчетной формы, используемых при оценке данного ИОГВ (ОМС), при этом результат "да" принимается за 100 процентов, а результат "нет" - за ноль.

Приложение N 4

Отчетная форма

по определению степени соблюдения органом государственной

власти стандартов предоставления услуг

Наименование исполнительного органа государственной власти (органа местного самоуправления) Курской области: Администрация Курского района Курской области

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| N | Наименование показателя | Значение показателя ("да", "нет", "%") |
|  |  | 2015 г. | 2016г. | 2017 г. |
| 1 | 2 | 3 |
| 1 | Доля заявителей, отметивших, что сотрудник, поднявший трубку, представился полностью и разборчивоДля оценки стандартов обслуживания по телефону | 90 | 95 | 96,6 |
| 2 | Доля заявителей, отметивших, что в процессе телефонного разговора переадресовывали не более чем к одному специалистуДля оценки стандартов обслуживания по телефону | 100 | 100 | 100 |
| 3 | Доля заявителей, отметивших, что специалист смог дать необходимую консультацию сразу или предложил перезвонить в течение двух дней (выслать ответ в письменной форме, попытаться изложить суть обращения в письменной форме)Для оценки стандартов обслуживания по телефону | 90 | 95 | 96,6 |
| 4 | Доля заявителей, отметивших, что специалист не допускал во время общения разговоры с другими людьмиДля оценки стандартов обслуживания по телефону | 95 | 95 | 96,6 |
| 5 | Доля заявителей, отметивших, что специалист дал исчерпывающую информацию об услуге (сроках, основаниях, условиях предоставления, перечне документов и т.д.)Для оценки стандартов обслуживания по телефону | 95 | 95 | 96,6 |
| 6 | Доля заявителей, отметивших, что на протяжении всей консультации отвечали вежливо и корректноДля оценки стандартов обслуживания по телефону | 95 | 95 | 96,6 |
| 7 | Доля заявителей, отметивших, что общее время консультирования по телефону не превысило 15 мин.Для оценки стандартов обслуживания по телефону | 100 | 100 | 100 |
| 8 | Доля заявителей, отметивших, что сотрудник согласовал дату и время приемаДля оценки стандартов предварительной записи к специалисту | 100 | 100 | 100 |
| 9 | Доля заявителей, отметивших, что сотрудник назвал номер кабинета (окна) для приемаДля оценки стандартов предварительной записи к специалисту | 100 | 100 | 100 |
| 10 | Доля заявителей, отметивших, что сотрудник уточнил ФИО заявителяДля оценки стандартов предварительной записи к специалисту | 95 | 95 | 96,6 |
| 11 | Доля заявителей, отметивших, что поездка в учреждение на общественном (личном) транспорте заняла не более 40 минут | 80 | 85 | 86,6 |
| 12 | Доля заявителей, отметивших, что рядом с учреждением были свободные места для парковки автомобилей | 84 | 85 | 86,6 |
| 13 | Доля заявителей, отметивших, что на входе в учреждение висела табличка (вывеска) с указанием названия учреждения и графика работы | 89,7 | 90 | 90,0 |
| 14 | Доля заявителей, отметивших, что график и время работы учреждения были удобными | 82 | 97,1 | 97,1 |
| 15 | Доля заявителей, отметивших, что вход в учреждение был оборудован пандусом | 0 | 100 | 100 |
| 16 | Доля заявителей, отметивших, что была достаточно комфортная температура | 94 | 95 | 96,6 |
| 17 | Доля заявителей, отметивших, что было достаточно комфортное освещение | 92 | 95 | 96,6 |
| 18 | Доля заявителей, отметивших, что имелось достаточное количество мест для сидения | 88,7 | 92 | 92,6 |
| 19 | Доля заявителей, отметивших, что было достаточное количество стоек (столов) для письма | 94 | 94,5 | 94,8 |
| 20 | Доля заявителей, отметивших, что в зале находились консультанты из числа сотрудников или консультирование велось в отдельном кабинете (окне приема) | 57 | 57,2 | 62,3 |
| 21 | Доля заявителей, отметивших, что место ожидания было оборудовано системой звукового информирования и электронной системой управления очередью | 0 | 40 | 45,7 |
| 22 | Доля заявителей, отметивших, что в зале имелись информационные стенды, разъясняющие особенности и регламент (порядок) предоставления услуг | 86,3 | 90 | 91,9 |
| 23 | Доля заявителей, отметивших, что прием специалистом велся на первом этаже учреждения | 71,2 | 100 | 83,8 |
| 24 | Доля заявителей, отметивших, что у входа в кабинет (на окне приема) висела табличка с указанием его названия и ФИО специалиста, ведущего прием | 72 | 100 | 100 |
| 25 | Доля заявителей, отметивших, что прием заявления и выдача результатов его рассмотрения велись в разных кабинетах (окнах приема) | 0 | 0 | 44,3 |
| 26 | Доля заявителей, отметивших, что в зале был установлен компьютер (терминал) со справочно-информационной системой и выходом в сеть "Интернет" | 0 | 0 | 0 |
| Итоговая оценка [<\*>](#Par1024) | 75 | 84,3 | 86,5 |

<\*> Итоговая оценка исчисляется как среднеарифметическое от результатов всех пунктов отчетной формы, используемых при оценке данного ИОГВ (ОМС), при этом результат "да" принимается за 100 процентов, а результат "нет" - за ноль.

Приложение N 5

Отчетная форма

по определению степени оптимизации порядка и качества

предоставления услуг

Наименование исполнительного органа государственной власти (органа местного самоуправления) Курской области: Администрация Курского района Курской области

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| N | Наименование показателя | Значение показателя ("да", "нет", "%") |
|  |  | 2015 г. | 2016г. | 2017 г. |
| 1 | 2 | 3 |
| 1 | Доля утвержденных административных регламентов, предоставляемых ИОГВ (ОМС), в общем количестве предоставляемых услуг | 100 | 100 | 100 |
| 2 | Доля административных регламентов, доступных на сайте ИОГВ (ОМС), от общего количества административных регламентов | 100 | 100 | 100 |
| 3 | Доля услуг, оказываемых в электронном виде, от общего количества предоставляемых данным ИОГВ (ОМС) услуг | 40 | 47,1 | 35,3\* |
| 4 | Доля услуг, для которых разработаны технологические карты межведомственного взаимодействия, от общего количества оказываемых ИОГВ (ОМС) услуг | 55 | 100 | 100 |
| 5 | Доля услуг, оказываемых ИОГВ (ОМС) посредством МФЦ, от общего количества предоставляемых данным ИОГВ (ОМС) услуг | 35 | 80 | 58,8 |
| 6 | Доля услуг, для которых организована предварительная запись для получения услуги | 100 | 100 | 100 |
| 7 | Доля услуг, информация о которых доступна на региональном портале услуг, от общего количества услуг, оказываемых ИОГВ (ОМС) | 40 | 47,1 | 94,1 |
| 8 | Соответствие и полнота информации об услугах на региональном портале услуг содержанию каждого утвержденного административного регламента | 100 | 100 | 100 |
| 9 | Доля запросов на истребование документов при оказании услуг посредством межведомственного взаимодействия от общего количества запросов на истребование документов за период | 98,5 | 100 | 100 |
| 10 | Количество услуг, оказанных в электронной форме, от общего количества услуг, оказанных ИОГВ (ОМС) | 0 | 35,5 | 58,6 |
| 11 | Доля услуг, оказанных без нарушения сроков, от общего количества услуг, оказанных ИОГВ (ОМС) | 100 | 100 | 100 |
| 12 | Доля обоснованных отказов в приеме документов и в предоставлении услуг от общего количества отказов в приеме документов и в предоставлении услуг | 100 | 100 | 100 |
| Итоговая оценка [<\*>](#Par1088) | 72,4 | 84,1 | 87,2 |

<\*> Итоговая оценка исчисляется как среднеарифметическое от результатов всех пунктов отчетной формы, используемых при оценке данного ИОГВ (ОМС), при этом результат «да» принимается за 100 процентов, а результат «нет» – за ноль.

\* *Значение показателя «Доля услуг, оказываемых в электронном виде, от общего количества предоставляемых данным ИОГВ (ОМС) услуг»* в 2017 году составляет 35,3% (2016 год - 47,1%). В связи тем, что на муниципальный район были дополнительно переданы ряд полномочий, соответственно, количество предоставляемых администрацией района услуг увеличилось (2016 год -19 услуг, 2017 год – 34 услуги), а количество услуг, предоставляемых в электронном виде, практически не изменилось.

\* *Значение показателя «Доля услуг, оказываемых ИОГВ (ОМС) посредством МФЦ, от общего количества предоставляемых данным ИОГВ (ОМС) услуг»*

 В соответствии с Соглашением, подготовленным ОБУ МФЦ, в многофункциональном центре оказывается 20 из 34 муниципальных услуг. Перечень муниципальных услуг предоставляемых в МФЦ соответствует рекомендуемому перечню государственных и муниципальных услуг, предоставление которых может быть организовано по принципу "одного окна" в многофункциональных центрах предоставления государственных и муниципальных услуг (утв. [постановлением](http://base.garant.ru/55172242/) Правительства Российской Федерации от 27 сентября 2011 г. N 797), в Соглашение не включались услуги, отсутствующие в вышеуказанном постановлении.

 В связи с чем, по независящим от Администрации Курского района причинам, количество услуг, оказываемых в МФЦ, составило в 2017 году – 58,8%.

Приложение N 6

Отчетная форма

по оценке деятельности ИОГВ (ОМС) по внесению изменений

в действующую нормативную правовую базу

Наименование исполнительного органа государственной власти (органа местного самоуправления) Курской области: Администрация Курского района Курской области

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| N | Наименование показателя | Значение показателя ("да", "нет") |
|  |  | 2015 г. | 2016г. | 2017 г. |
| 1 | 2 | 3 |
| 1 | Наличие предложений ИОГВ (ОМС) по внесению изменений в действующие нормативные правовые акты с целью устранения пробелов регулирования предоставления услуг, корректировка либо отмена дублирующих ведомственных актов | да | да | да |
| 2 | Наличие предложений ИОГВ (ОМС) по внесению изменений в действующие нормативные правовые акты с целью устранений препятствий предоставлению услуг в электронном виде | нет | нет | да |
| 3 | Наличие предложений ИОГВ (ОМС) по внесению изменений в действующие нормативные правовые акты с целью устранений препятствий предоставлению услуг посредством МФЦ | да | да | да |
| Итоговая оценка [<\*>](#Par1125) | 66,7 | 66,7 | 100 |

--------------------------------

<\*> Итоговая оценка исчисляется как среднеарифметическое от результатов всех пунктов отчетной формы, используемых при оценке данного ИОГВ (ОМС), при этом результат "да" принимается за 100 процентов, а результат "нет" - за ноль.

Приложение N 7

Отчетная форма

по оценке качества разработки административных регламентов

предоставления услуг

Наименование исполнительного органа государственной власти (органа местного самоуправления) Курской области: Администрация Курского района Курской области

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| N | Наименование показателя | Значение показателя ("%") |
|  |  | 2015 г. | 2016г. | 2017 г. |
| 1 | 2 | 3 |
| 1 | Приведен закрытый и исчерпывающий перечень нормативных правовых актов, непосредственно регулирующих предоставление услуг, включая ведомственные нормативные правовые акты (НПА) | да | да | да |
| 2 | Приведен закрытый и исчерпывающий перечень документов (сведений), непосредственно предоставляемых заявителем | да | да | да |
| 3 | Наименования документов, предоставляемых заявителем, исключают их двоякое толкование | да | да | да |
| 4 | Перечень документов, предоставляемых заявителем, сокращен за счет документов (сведений), получаемых ИОГВ (ОМС) в порядке межведомственного взаимодействия | да | да | да |
| 5 | Указаны формы предоставления документов | да | да | да |
| 6 | Указан исчерпывающий перечень необходимых и обязательных услуг для предоставления услуги | да | да | да |
| 7 | Указаны органы и организации, оказывающие услуги, необходимые и обязательные для предоставления услуги | нет | нет | нет |
| 8 | Указана платность/бесплатность услуг, необходимых и обязательных для предоставления услуг | нет | да | да |
| 9 | Бланки заявлений оптимизированы с целью исключения из заявления информации, указанной в предоставленных заявителем документах | да | да | да |
| 10 | Наличие адресов, телефонов, адресов интернет-сайтов, адресов электронной почты, часов работы ИОГВ (ОМС) и их структурных подразделений, предоставляющих услуги | да | да | да |
| 11 | Наличие адресов, телефонов, адресов интернет-сайтов, адресов электронной почты, часов работы ИОГВ (ОМС) и их структурных подразделений, предоставляющих услуги, необходимые и обязательные для предоставления услуг | да | да | да |
| 12 | Наличие/отсутствие критериев принятия решения о предоставлении услуги | да | да | да |
| 13 | Наличие/отсутствие конкретизированных причин отказа в предоставлении услуги | да | да | да |
| 14 | Наличие/отсутствие конкретизированных сроков предоставления услуги, не превышающих сроков, установленных регулирующими предоставление данной услуги НПА | да | да | да |
| Итоговая оценка [<\*>](#Par1195) | 85,7 | 92,9 | 92,9 |

--------------------------------

<\*> Итоговая оценка исчисляется как среднеарифметическое от результатов всех пунктов отчетной формы, используемых при оценке данного ИОГВ (ОМС), при этом результат "да" принимается за 100 процентов, а результат "нет" - за ноль.

Приложение N 8

Отчетная форма

по определению степени готовности ИОГВ (ОМС)

к предоставлению услуг в электронном виде с использованием

межведомственного информационного взаимодействия

Наименование исполнительного органа государственной власти (органа местного самоуправления) Курской области: Администрация Курского района Курской области

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| N | Наименование показателя | Значение показателя ("%", "да", "нет") |
|  |  | 2015г. | 2016г. | 2017г. |
| 1 | Доля служащих ИОГВ (ОМС), имеющих доступ к сети "Интернет", от общего количества служащих ИОГВ (ОМС), принимающих участие в предоставлении услуг | 100 | 100 | 100 |
| 2 | Доля служащих ИОГВ (ОМС), обеспеченных необходимой компьютерной техникой, от общего количества служащих, принимающих участие в предоставлении услуг | 100 | 100 | 100 |
| 3 | Доля служащих ИОГВ (ОМС), получивших электронную цифровую подпись (ЭЦП), от общего количества служащих ИОГВ (ОМС), принимающих участие в формировании межведомственных запросов и ответов | 100 | 100 | 100 |
| 4 | Наличие/отсутствие электронного документооборота | 100 | 100 | 100 |
| 5 | Наличие/отсутствие электронных баз данных для предоставления услуг с использованием системы межведомственного электронного взаимодействия (СМЭВ) | 100 | 100 | 100 |
| 6 | Наличие/отсутствие подключения ИОГВ (ОМС) к СМЭВ | 100 | 100 | 100 |
| 7 | Наличие/отсутствие сертифицированных средств защиты информации (персональных данных) | 100 | 100 | 100 |
| 8 | Наличие/отсутствие подробной регламентации действий должностных лиц, участвующих в предоставлении услуг | 100 | 100 | 100 |
| Итоговая оценка [<\*>](#Par1245) | 100 | 100 | 100 |

<\*> Итоговая оценка исчисляется как среднеарифметическое от результатов всех пунктов отчетной формы, используемых при оценке данного ИОГВ (ОМС), при этом результат "да" принимается за 100 процентов, а результат "нет" - за ноль.

Приложение N 9

Сводная таблица

оценки деятельности органов местного самоуправления

Курской области по предоставлению муниципальных услуг

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| N п/п | Наименование органа местного самоуправления, предоставляющего муниципальную (-ые) услугу(-и)(городской округ / муниципальный район) | 1. Информационное обеспечение муниципальных услуг | 2. Финансовые и временные затраты заявителей при получении муниципальных услуг | 3. Соблюдение ОМС стандартов предоставления муниципальных услуг | 4. Удовлетворенность заявителей качеством и доступностью муниципальных услуг | 5. Степень оптимизации порядка и качества предоставления муниципальных услуг | 6. Деятельность ОМС по внесению изменений в действующую нормативную правовую базу | 7. Качество разработки административных регламентов предоставления муниципальных услуг | 8. Степень готовности ОМС к предоставлению муниципальных услуг в электронном виде | Общая оценка [<\*>](#Par1313) | Место в рейтинге [<\*\*>](#Par1314) |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | 11 | 12 |
| 2015 | Администрация Курского района Курской области | 86,3 | 91,6 | 75 | 93,9 | 72,4 | 66,7 | 85,7 | 100 | 84,0 |  |
| 2016 | Администрация Курского района Курской области | 90,8 | 92,0 | 84,3 | 94,9 | 84,1 | 66,7 | 92,9 | 100 | 88,2 |  |
| 2017 | Администрация Курского района Курской области | 92,4 | 92,7 | 86,5 | 96,3 | 87,2 | 100 | 92,9 | 100 | 93,5 |  |

<\*> Общая оценка исчисляется как среднеарифметическое от результатов всех пунктов, содержащих итоговые оценки того или иного ОМС.

<\*\*> Место в рейтинге присваивается тому или иному ОМС в зависимости от выставленных общих оценок - чем выше оценка, тем выше место в рейтинге.