**ОТЧЕТ О РЕЗУЛЬТАТАХ МОНИТОРИНГА**

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

**(2019 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 2019 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 28.03.2019 года №144 утвержден план мероприятий по организации и проведению мониторинга качества предоставления муниципальных услуг в Курском районе Курской области на 2019 год.

 В качестве объекта мониторинга рассматривались услуги, полученные заявителями в последние два календарных года (2018, 2019 гг.).

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;

- 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 опрошено 335 человек (в т.ч. 36 человек путем устного опроса), которые обращались в Администрацию Курского района Курской области за получением услуг и на момент опроса получили конечный результат услуги.

### Администрация Курского района Курской области предоставляет 39 муниципальных услуг. На все муниципальные услуги разработаны и утверждены административные регламенты. Регулярно проводится работа по актуализации административных регламентов 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 за 2018 год, был определен перечень услуг, подлежащих мониторингу качества и доступности в 2019 году.

Дополнительно, в соответствии с рекомендациями комитета цифрового развития и связи Курской области в перечень муниципальных услуг, подлежащих мониторингу включены 2 новые услуги, предоставляемые отделом архитектуры («Направление уведомления о соответствии построенных или реконструированных объекта индивидуального жилищного строительства или садового дома требованиям законодательства о градостроительной деятельности при строительстве или реконструкции объектов индивидуального жилищного строительства или садовых домов», «Направление уведомления о соответствии планируемых к строительству объектов индивидуального жилищного строительства или садового дома требованиям законодательства о градостроительной деятельности при строительстве или реконструкции объектов индивидуального жилищного строительства или садовых домов»).

**Государственные услуги по переданным полномочиям**

Услуги предоставляются отделом социального обеспечения Администрации Курского района Курской областив соответствии с административными регламентами, разработанными и утвержденными отраслевым комитетом Курской области.

*Назначение и выплата пособия на ребенка*

 По состоянию на 01.12.2019 года было предоставлено 413 услуг (2 – лично, 411– в МФЦ (99,5 % от количества обратившихся).

*Назначение и выплата ежемесячного пособия по уходу за ребенком лицам, не подлежащим обязательному социальному страхованию на случай временной нетрудоспособности и в связи с материнством (в том числе обучающимся по очной форме обучения в профессиональных образовательных организациях, образовательных организациях высшего образования, образовательных организациях дополнительного профессионального образования и научных организациях) и лицам, уволенным в связи с ликвидацией организаций, в том числе лицам, проживающим в зоне с льготным социально-экономическим статусом*

По состоянию на 01.12.2019 года было предоставлено 178 услуг (8 – лично, 170 – в МФЦ (95,5% от количества обратившихся).

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

Отдел по земельным правоотношениям и инвестиционной деятельности Администрации Курского района Курской области

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

По состоянию на 01.12.2019 года было предоставлено 920 услуг (31 – лично, 889 – в МФЦ (96,6% от количества обратившихся)).

***Предоставление земельных участков, находящихся в муниципальной собственности, и (или) государственная собственность на которые не разграничена, на территории муниципального района гражданину или юридическому лицу в собственность бесплатно***

По состоянию на 01.12.2019 года было предоставлено 828 услуг (43 – лично, 785 – в МФЦ (94,8% от количества обратившихся)).

Отдел архитектуры Администрации Курского района Курской области

*Направление уведомления о соответствии планируемых к строительству объектов индивидуального жилищного строительства или садового дома требованиям законодательства о градостроительной деятельности при строительстве или реконструкции объектов индивидуального жилищного строительства или садовых домов*

# Услуга в соответствии с Градостроительным кодексом Российской Федерации предоставляется с 3 августа 2019 года. По состоянию на 01.12.2019 года было предоставлено 240 услуг (38 – лично, 202 – в МФЦ (84,2% от количества обратившихся)).

*Направление уведомления о соответствии построенных или реконструированных объекта индивидуального жилищного строительства или садового дома требованиям законодательства о градостроительной деятельности при строительстве или реконструкции объектов индивидуального жилищного строительства или садовых домов*

Услуга в соответствии с Градостроительным кодексом Российской Федерации предоставляется с 3 августа 2019 года. По состоянию на 01.12.2019 года было предоставлено 154 услуги (8 – лично, 146 – в МФЦ (94,8 % от количества обратившихся)).

В 2019 году граждане активно получали услуги информационного характера, количество обращений на официальный сайт Администрации Курского района для просмотра административных регламентов предоставления вышеуказанных услуг - 746.

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 возможностями получения информации об услуге предоставляемых структурными подразделениями Администрации Курского района составляет 98,8 %.

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

Также широко используется информация, полученная в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», на официальном сайте муниципального образования, АУ КО «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. районной газете «Сельская Новь»).

Личный кабинет на Едином портале государственных и муниципальных услуг имеют 84,1% опрошенных.

В целом респонденты удовлетворены режимом работы органов власти, также было отмечено, наличие информационных стендов, разъясняющих особенности 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 2019 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 80,9 % опрошенных.

94,0 % респондентов отметили, что они знакомы с административными регламентами, однако большинство из них (62,7%) с ними знакомы приблизительно.

Административные регламенты предоставления муниципальных услуг соответствуют типовым административным регламентам, перечень услуг, предоставляемых Администрацией Курского района соответствуют типовому перечню, утвержденному распоряжением Администрации Курской области от 18.05.2015 года № 350-ра «Об утверждении типовых (рекомендуемых) перечней муниципальных услуг органов местного самоуправления 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, направлялись в Прокуратуру Курского района.

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

Исследуемые государственные и муниципальные услуги предоставляются бесплатно.

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.

Временные затраты соответствуют установленным стандартам.

***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 97,2% опрошенных удовлетворены созданными условиями приема посетителей.

***Анализируя показатель уровня удовлетворенности заявителей качеством и доступностью услуг,*** отмечается положительная динамика 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%

2018 год – 96,9 %

2019 год – 97,0%

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, в соответствии со сроками, определенными соответствующими 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 98,8% 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 параметрам:

 - 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: усовершенствование функционала портала Росреестра, в части возможности одновременной подачи 2 и более заявлений, предзаполнив форму заявления ранее введенными данными).

 - 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.***

Значение данного показателя - 100%.

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 Курской области продолжается работа по достижению значения показателя «Доля граждан, использующих механизм получения государственных и муниципальных услуг в электронной форме» - не менее 70% в 2019 году. За 11 месяцев 2019 года было предоставлено 43195 услуг в электронном виде, что составило 80,2 % от общего количества предоставленных 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 на должном уровне.

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 регулярно проводится работа по информированию граждан о способах и порядке получения услуг, в том числе в электронном виде, и возможности получения услуг через АУ КО «МФЦ» и его филиалы.

**С целью повышения качества предоставления муниципальных услуг на территории Курского района Курской области предлагается:**

1. В области повышения уровня компьютерной грамотности заявителей и востребованности граждан использования сети Интернет для получения муниципальных услуг:

1) информирование и популяризация получения дополнительной информации об услуге в сети Интернет, на Портале государственных и муниципальных услуг (ЕПГУ, РПГМУ), на официальном сайте Администрации Курского района Курской области;

2) информирование граждан о возможностях получения услуг в электронном виде через Портал государственных и муниципальных услуг Курской области (по муниципальным услугам, переведенным в электронный вид).

2. В области мониторинга качества предоставления муниципальных услуг:

1) ежегодно проводить мониторинг качества предоставления муниципальных услуг на территории Курского района для повышения качества предоставления муниципальных услуг и осуществления контроля параметров качества и доступности муниципальных услуг, результативности мер по их улучшению.

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 ("%") |
| 1 | 2 | 3 |
| 1 | Доля заявителей, удовлетворенных (полностью / частично) существующими различными возможностями получения информации об услуге | 98,8 |
| 2 | Доля заявителей, осведомленных о многофункциональном центре (МФЦ), который предоставляет гражданам возможность получить услуги в режиме "одного окна" | 99,7 |
| 3 | Доля заявителей, осведомленных о возможности отправки заявки через Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций) | 100 |
| 4 | Доля заявителей, удовлетворенных (полностью / частично) информацией об услугах, представленной на сайте ОБУ "МФЦ"Учитываются оценки посетителей сайта | 94,4 |
| 5 | Доля заявителей, удовлетворенных (полностью / частично) информацией об услугах, представленной на Едином портале государственных и муниципальных услуг (функций)Учитываются оценки посетителей сайта | 95,8 |
| 6 | Доля заявителей, удовлетворенных (полностью / частично) информацией об услугах, представленной на региональном портале государственных и муниципальных услуг Курской областиУчитываются оценки посетителей сайта | 95,8 |
| 7 | Доля заявителей, знакомых с административными регламентами | 94,0 |
| Итоговая оценка [<\*\*>](#Par853) | 96,9 |

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

<\*> 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 ("%") |
| 1 | 2 | 3 |
| 1 | Доля заявителей, отметивших, что им не пришлось затрачивать денежную сумму на получение услуг помимо госпошлины | 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 |
| 3 | Доля заявителей, не обращавшихся за помощью к посредникам для обеспечения оказания услуг | 99,7 |
| 4 | Заявители перечислили только требуемые (необходимые) документы при подаче заявлений на получение услуг | 100 |
| 5 | Среднее число обращений заявителей из числа физических лиц составило не более 1 раза | 43,0 |
| 6 | Среднее число обращений заявителей из числа юридических лиц и индивидуальных предпринимателей, связанных с предпринимательской деятельностью, составило не более 2 раз | 100 |
| 7 | Среднее время ожидания приема специалистом ИОГВ (ОМС), предоставляющего услугу, составило не более 15 минут | 100 |
| 8 | Отсутствие превышения установленных нормативных сроков предоставления услуг (с момента подачи заявления до получения результата) | 100 |
| 9 | Отсутствие превышения установленных нормативных сроков рассмотрения жалоб заявителей | 100 |
| Итоговая оценка [<\*>](#Par908) | 93,6 |

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

<\*> 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", "%") |
| 1 | 2 | 3 |
| 1 | Доля заявителей, отметивших, что сотрудник, поднявший трубку, представился полностью и разборчивоДля оценки стандартов обслуживания по телефону | 96,7 |
| 2 | Доля заявителей, отметивших, что в процессе телефонного разговора переадресовывали не более чем к одному специалистуДля оценки стандартов обслуживания по телефону | 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 | 100 |
| 4 | Доля заявителей, отметивших, что специалист не допускал во время общения разговоры с другими людьмиДля оценки стандартов обслуживания по телефону | 100 |
| 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 | 96,7 |
| 6 | Доля заявителей, отметивших, что на протяжении всей консультации отвечали вежливо и корректноДля оценки стандартов обслуживания по телефону | 100 |
| 7 | Доля заявителей, отметивших, что общее время консультирования по телефону не превысило 15 мин.Для оценки стандартов обслуживания по телефону | 100 |
| 8 | Доля заявителей, отметивших, что сотрудник согласовал дату и время приемаДля оценки стандартов предварительной записи к специалисту | 100 |
| 9 | Доля заявителей, отметивших, что сотрудник назвал номер кабинета (окна) для приемаДля оценки стандартов предварительной записи к специалисту | 100 |
| 10 | Доля заявителей, отметивших, что сотрудник уточнил ФИО заявителяДля оценки стандартов предварительной записи к специалисту | 100 |
| 11 | Доля заявителей, отметивших, что поездка в учреждение на общественном (личном) транспорте заняла не более 40 минут | 90,0 |
| 12 | Доля заявителей, отметивших, что рядом с учреждением были свободные места для парковки автомобилей | 91,9 |
| 13 | Доля заявителей, отметивших, что на входе в учреждение висела табличка (вывеска) с указанием названия учреждения и графика работы | 91,9 |
| 14 | Доля заявителей, отметивших, что график и время работы учреждения были удобными | 97,6 |
| 15 | Доля заявителей, отметивших, что вход в учреждение был оборудован пандусом | 100 |
| 16 | Доля заявителей, отметивших, что была достаточно комфортная температура | 98,2 |
| 17 | Доля заявителей, отметивших, что было достаточно комфортное освещение | 98,2 |
| 18 | Доля заявителей, отметивших, что имелось достаточное количество мест для сидения | 94,0 |
| 19 | Доля заявителей, отметивших, что было достаточное количество стоек (столов) для письма | 94,9 |
| 20 | Доля заявителей, отметивших, что в зале находились консультанты из числа сотрудников или консультирование велось в отдельном кабинете (окне приема) | 89,3 |
| 21 | Доля заявителей, отметивших, что место ожидания было оборудовано системой звукового информирования и электронной системой управления очередью | 89,3 |
| 22 | Доля заявителей, отметивших, что в зале имелись информационные стенды, разъясняющие особенности и регламент (порядок) предоставления услуг | 94,0 |
| 23 | Доля заявителей, отметивших, что прием специалистом велся на первом этаже учреждения | 89,3 |
| 24 | Доля заявителей, отметивших, что у входа в кабинет (на окне приема) висела табличка с указанием его названия и ФИО специалиста, ведущего прием | 100 |
| 25 | Доля заявителей, отметивших, что прием заявления и выдача результатов его рассмотрения велись в разных кабинетах (окнах приема) | 89,3 |
| 26 | Доля заявителей, отметивших, что в зале был установлен компьютер (терминал) со справочно-информационной системой и выходом в сеть "Интернет" | 89,3 |
| Итоговая оценка [<\*>](#Par1024) | 95,8 |

<\*> 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", "%") |
| 1 | 2 | 3 |
| 1 | Доля утвержденных административных регламентов, предоставляемых ИОГВ (ОМС), в общем количестве предоставляемых услуг | 100 |
| 2 | Доля административных регламентов, доступных на сайте ИОГВ (ОМС), от общего количества административных регламентов | 100 |
| 3 | Доля услуг, оказываемых в электронном виде, от общего количества предоставляемых данным ИОГВ (ОМС) услуг | 30,8 |
| 4 | Доля услуг, для которых разработаны технологические карты межведомственного взаимодействия, от общего количества оказываемых ИОГВ (ОМС) услуг | 100 |
| 5 | Доля услуг, оказываемых ИОГВ (ОМС) посредством МФЦ, от общего количества предоставляемых данным ИОГВ (ОМС) услуг | 59,0 |
| 6 | Доля услуг, для которых организована предварительная запись для получения услуги | 100 |
| 7 | Доля услуг, информация о которых доступна на региональном портале услуг, от общего количества услуг, оказываемых ИОГВ (ОМС) | 100 |
| 8 | Соответствие и полнота информации об услугах на региональном портале услуг содержанию каждого утвержденного административного регламента | 100 |
| 9 | Доля запросов на истребование документов при оказании услуг посредством межведомственного взаимодействия от общего количества запросов на истребование документов за период | 100 |
| 10 | Количество услуг, оказанных в электронной форме, от общего количества услуг, оказанных ИОГВ (ОМС) | 80,2 |
| 11 | Доля услуг, оказанных без нарушения сроков, от общего количества услуг, оказанных ИОГВ (ОМС) | 100 |
| 12 | Доля обоснованных отказов в приеме документов и в предоставлении услуг от общего количества отказов в приеме документов и в предоставлении услуг | 100 |
| Итоговая оценка [<\*>](#Par1088) | 89,2 |

<\*> 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 связи с тем, что в 2019 году общее количество предоставляемых муниципальных услуг было увеличено, при этом количество услуг, предоставляемых в электронном виде не изменилось, показатель «Доля услуг, оказываемых в электронном виде, от общего количества предоставляемых данным ИОГВ (ОМС) услуг» не вырос по объективным причинам.

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

В соответствии с Соглашением, подготовленным АУ КО МФЦ, в многофункциональном центре оказывается 23 из 39 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).

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") |
| 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 |
| 2 | Наличие предложений ИОГВ (ОМС) по внесению изменений в действующие нормативные правовые акты с целью устранений препятствий предоставлению услуг в электронном виде | да |
| 3 | Наличие предложений ИОГВ (ОМС) по внесению изменений в действующие нормативные правовые акты с целью устранений препятствий предоставлению услуг посредством МФЦ | да |
| Итоговая оценка [<\*>](#Par1125) | 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 ("%") |
| 1 | 2 | 3 |
| 1 | Приведен закрытый и исчерпывающий перечень нормативных правовых актов, непосредственно регулирующих предоставление услуг, включая ведомственные нормативные правовые акты (НПА) | да |
| 2 | Приведен закрытый и исчерпывающий перечень документов (сведений), непосредственно предоставляемых заявителем | да |
| 3 | Наименования документов, предоставляемых заявителем, исключают их двоякое толкование | да |
| 4 | Перечень документов, предоставляемых заявителем, сокращен за счет документов (сведений), получаемых ИОГВ (ОМС) в порядке межведомственного взаимодействия | да |
| 5 | Указаны формы предоставления документов | да |
| 6 | Указан исчерпывающий перечень необходимых и обязательных услуг для предоставления услуги | да |
| 7 | Указаны органы и организации, оказывающие услуги, необходимые и обязательные для предоставления услуги | нет |
| 8 | Указана платность/бесплатность услуг, необходимых и обязательных для предоставления услуг | да |
| 9 | Бланки заявлений оптимизированы с целью исключения из заявления информации, указанной в предоставленных заявителем документах | да |
| 10 | Наличие адресов, телефонов, адресов интернет-сайтов, адресов электронной почты, часов работы ИОГВ (ОМС) и их структурных подразделений, предоставляющих услуги | 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 |
| 12 | Наличие/отсутствие критериев принятия решения о предоставлении услуги | да |
| 13 | Наличие/отсутствие конкретизированных причин отказа в предоставлении услуги | да |
| 14 | Наличие/отсутствие конкретизированных сроков предоставления услуги, не превышающих сроков, установленных регулирующими предоставление данной услуги НПА | да |
| Итоговая оценка [<\*>](#Par1195) | 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") |
| 1 | Доля служащих ИОГВ (ОМС), имеющих доступ к сети "Интернет", от общего количества служащих ИОГВ (ОМС), принимающих участие в предоставлении услуг | 100 |
| 2 | Доля служащих ИОГВ (ОМС), обеспеченных необходимой компьютерной техникой, от общего количества служащих, принимающих участие в предоставлении услуг | 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 |
| 4 | Наличие/отсутствие электронного документооборота | 100 |
| 5 | Наличие/отсутствие электронных баз данных для предоставления услуг с использованием системы межведомственного электронного взаимодействия (СМЭВ) | 100 |
| 6 | Наличие/отсутствие подключения ИОГВ (ОМС) к СМЭВ | 100 |
| 7 | Наличие/отсутствие сертифицированных средств защиты информации (персональных данных) | 100 |
| 8 | Наличие/отсутствие подробной регламентации действий должностных лиц, участвующих в предоставлении услуг | 100 |
| Итоговая оценка [<\*>](#Par1245) | 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 |
| 2017 | Администрация Курского района Курской области | 92,4 | 92,7 | 86,5 | 96,3 | 87,2 | 100 | 92,9 | 100 | 93,5 |  |
| 2018 | Администрация Курского района Курской области | 95,8 | 92,9 | 93,2 | 96,9 | 88,9 | 100 | 92,9 | 100 | 95,1 |  |
| 2019 | Администрация Курского района Курской области | 96,9 | 93,6 | 95,8 | 97,0 | 89,2 | 100 | 92,9 | 100 | 95,7 |  |

<\*> 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.