



**МЭРИЯ ГОРОДА МАГАДАНА**

# **СВОДНЫЙ ОТЧЕТ**

**по результатам проведения мониторинга  
качества предоставления государственных  
(муниципальных) услуг на территории  
муниципального образования  
«Город Магадан» в 2021 году**



## І. Общие положения

Настоящий Сводный отчет подготовлен по результатам мониторинга качества предоставления государственных (муниципальных) услуг на территории муниципального образования «Город Магадан» (далее по тексту – Мониторинг), проведенного в 2021 году на основании следующих документов:

- Федеральный закон от 27.03.2012 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»;

- методические рекомендации Министерства экономического развития Российской Федерации от 29.04.2011 № 8863-ОФ/Д09 по организации проведения мониторинга качества предоставления государственных (муниципальных) услуг;

- постановление мэрии города Магадана от 09.09.2021 № 3032 «Об организации проведения мониторинга качества предоставления государственных (муниципальных) услуг на территории муниципального образования «Город Магадан» (далее по тексту – Порядок).

**Объект Мониторинга** – *муниципальные услуги*, предоставляемые отраслевыми (функциональными) органами мэрии города Магадана и муниципальными учреждениями (далее по тексту – Органы мэрии), и *государственные услуги*, оказываемые в рамках отдельных государственных полномочий, переданных федеральными законами и законами Магаданской области (далее по тексту – Услуга, Услуги).

**Отчетный период** - с 1 сентября 2020 года по 1 сентября 2021 года.

**Цель Мониторинга** – оценка уровня удовлетворенности граждан качеством предоставления государственных (муниципальных) услуг на территории муниципального образования «Город Магадан».

**Задачами проведения мониторинга являются:**

- ✓ выявление фактических значений показателей качества Услуг;
- ✓ выявление проблем качества предоставления Услуг;
- ✓ определение динамики изменения качества предоставления Услуг.
- ✓ разработка предложений по повышению качества предоставления Услуг.

**Показатели качества предоставления Услуг:**

1. время ожидания в очереди при подаче запроса;
2. время предоставления Услуги;
3. фактические временные и финансовые затраты получателя Услуги;
4. количество обращений в Орган мэрии для получения Услуги;
5. вежливость и компетентность сотрудника, взаимодействующего с заявителем при предоставлении Услуги;
6. комфортность условий в помещении, где предоставляются Услуги (освещенность, просторность, отопление и чистота воздуха);
7. доступность информации о порядке предоставления Услуг;
8. удовлетворенность качеством предоставленной заявителю Услуги;

9. возможность получения Услуги через Многофункциональный центр, портал государственных и муниципальных услуг РФ в электронном виде.

### **Методы сбора информации:**

- ❖ Анализ порядка и условий предоставления Услуг согласно действующим административным регламентам (проведение самооценки Органами мэрии).
- ❖ Опрос (анкетирование) получателей Услуг.

### **Три этапа Мониторинга:**

*1 этап* - Органы мэрии в течение отчетного периода изучают рейтинг доступности каждой Услуги, подлежащей Мониторингу, организуют опрос (анкетирование) получателей Услуг в соответствии с утвержденной типовой формой анкеты. На основании критериев рейтинга доступности формируют данные по показателям качества предоставления Услуг по утвержденной форме.

*2 этап* – Комитет экономического развития мэрии города Магадана (далее по тексту – Комитет) анализирует информацию, полученную в ходе проведения 1 этапа.

*3 этап* – Управление по информационной политике мэрии города Магадана формирует оценку качества предоставления Услуг по результатам анкетного опроса и представляет в Комитет.

Комитет анализирует и обобщает данные показателей анкетного опроса, проводит оценку качества предоставления каждой Услуги на основании анализа показателей практической деятельности Органов мэрии по балльной системе в соответствии с Порядком и формирует Сводный отчет.

Для расчета оценки качества используется балльная система, определяющая «удовлетворительное» либо «неудовлетворительное» качество предоставления Услуг.

Расчет баллов производится как по показателям практической деятельности Органов мэрии, так и по показателям анкетного опроса получателей Услуг.

Получение баллов в диапазоне от 0 до 5 свидетельствует об неудовлетворительной оценке качества предоставления Услуги. Баллы от 6 до 10 свидетельствуют об удовлетворительной оценке качества предоставления Услуги.

## **II. Сведения о предоставляемых Услугах**

### **2.1. Структура предоставляемых услуг**

На территории муниципального образования «Город Магадан» постановлением мэрии города Магадана от 27.03.2012 № 1099 утвержден реестр муниципальных услуг (далее – Реестр).

По состоянию на 01.10.2021 года Реестр включает в себя 59 услуг, из них:

42 муниципальных услуги предоставляются Органами мэрии в соответствии с утвержденными административными регламентами;

5 муниципальных услуг предоставляются в электронном виде муниципальными учреждениями города Магадана, в которых размещается муниципальное задание (заказ);

12 государственных услуг предоставляются Органами мэрии при осуществлении отдельных государственных полномочий, переданных федеральными законами и законами Магаданской области.

### Структура предоставляемых Услуг

Рис.1

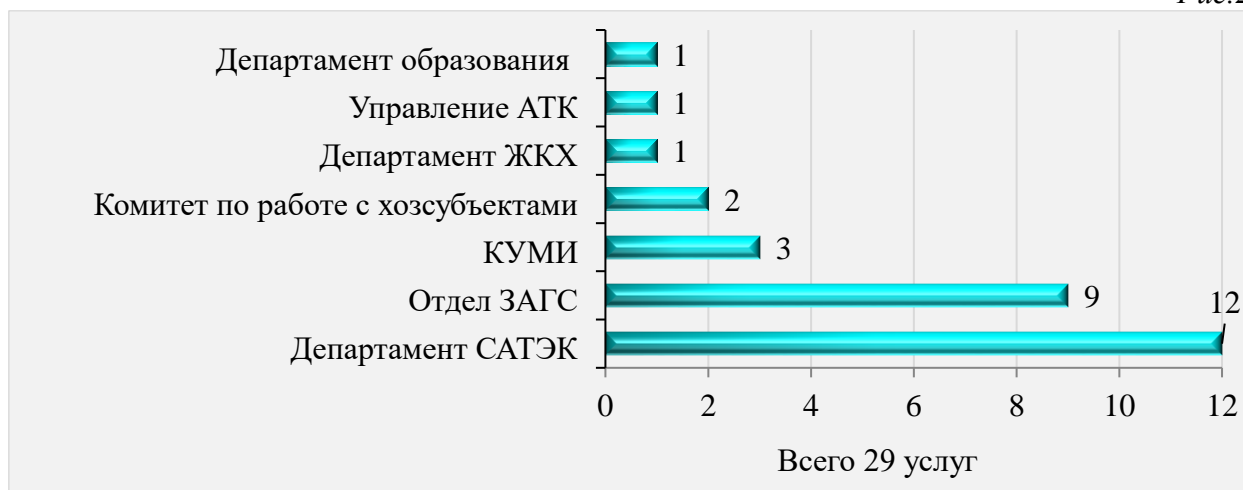


В рамках мониторинга исследованы и проанализированы 29 наиболее востребованных Услуг (Рис.2), предоставляемых на территории муниципального образования «Город Магадан», что составляет 49% от общего количества Услуг.

Перечень Услуг представлен в Приложении № 1 к Сводному отчету и содержит 20 муниципальных и 9 государственных услуг, предоставляемых Органами мэрии в рамках переданных государственных полномочий.

### Количество Услуг, исследуемых Мониторингом

Рис.2





### 2.2. Сведения об Услугах, предоставляемых в МФЦ

В целях обеспечения доступа граждан к получению государственных (муниципальных) услуг по принципу «одного окна» на территории муниципального образования «Город Магадан» постановлением мэрии города Магадана от 12.12.2012 № 5201 утвержден Перечень муниципальных услуг Муниципального образования «Город Магадан», предоставляемых на базе Магаданского областного государственного автономного учреждения «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг» (далее по тексту - Перечень).

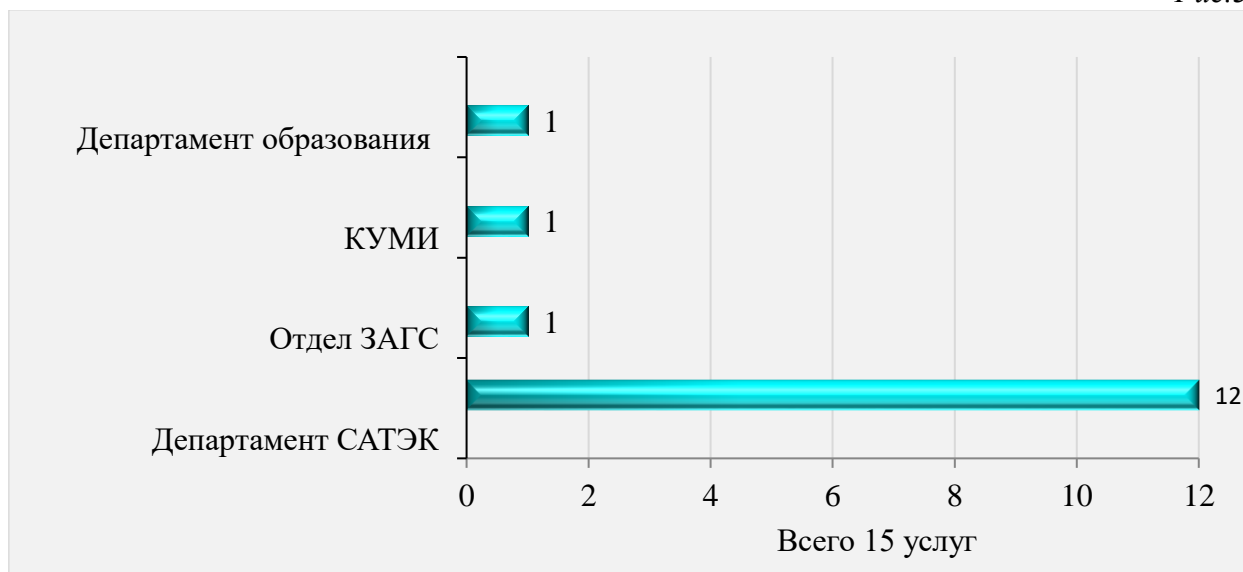
Между Органами мэрии и МФЦ заключены соглашения о взаимодействии при предоставлении государственных (муниципальных) услуг.

По состоянию на 01.10.2021 Перечень состоит из 31 государственной (муниципальной) услуги.

Из анализируемых Мониторингом 29 Услуг через МФЦ по принципу «одного окна» предоставляется 15 Услуг, что составляет 52% (Рис.3).

#### Количество исследуемых Услуг, предоставляемых через МФЦ

Рис.3

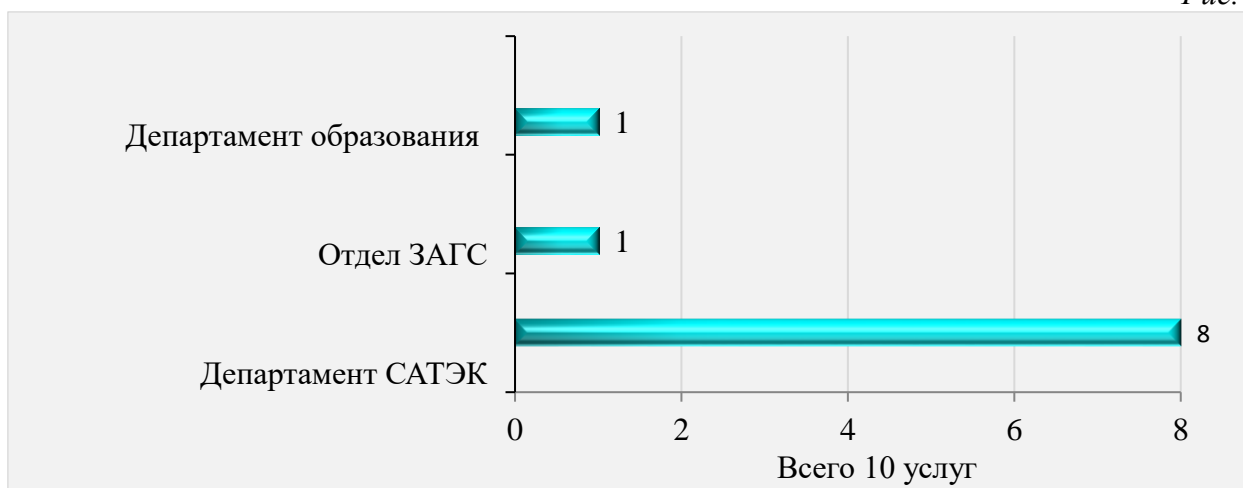


### 2.3. Сведения об Услугах, предоставляемых в электронном виде

В соответствии с Федеральным законом от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» (далее по тексту - Федеральный закон № 210-ФЗ) все государственные и муниципальные услуги, предоставляемые Органами мэрии, размещены на едином портале государственных и муниципальных услуг Российской Федерации [www.gosuslugi.ru](http://www.gosuslugi.ru) (далее по тексту – портал ЕПГУ) и поддерживаются в актуальном виде.

### Количество исследуемых Услуг, предоставляемых в электронном виде

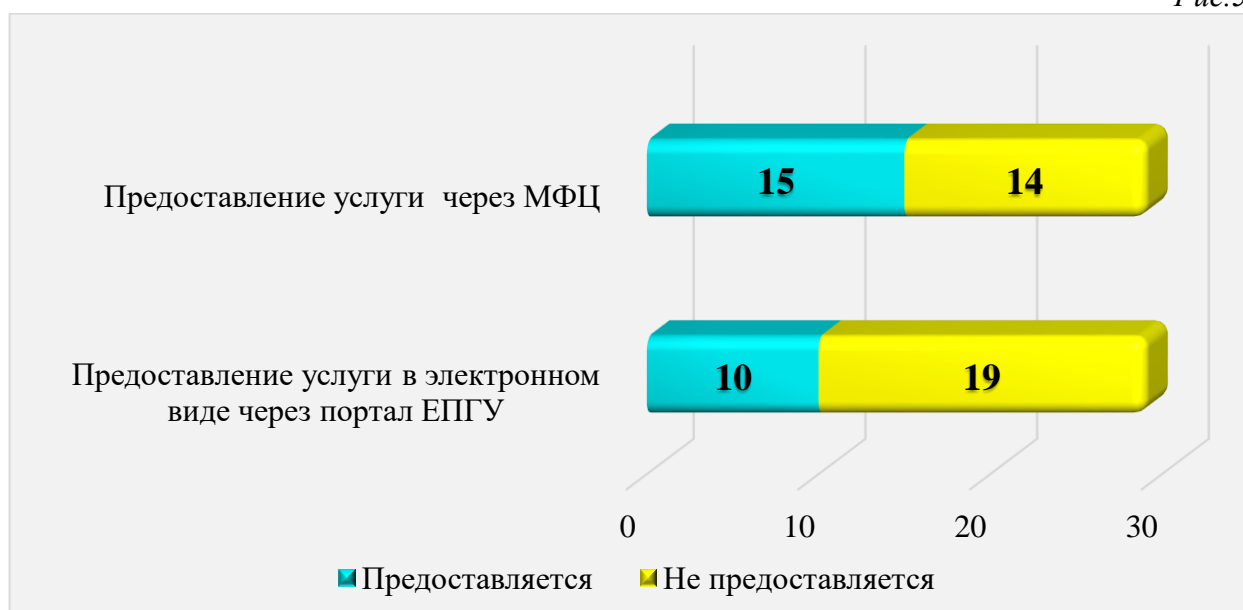
Рис.4



Из анализируемых Мониторингом 29 Услуг заявитель имеет возможность получить 10 Услуг в электронном виде с использованием информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» через портал ЕПГУ, что составляет 35% (Рис.4).

### Количество Услуг в разрезе условий их предоставления

Рис.5



#### 2.4. Информация о количестве обращений заявителей и способах подачи заявлений

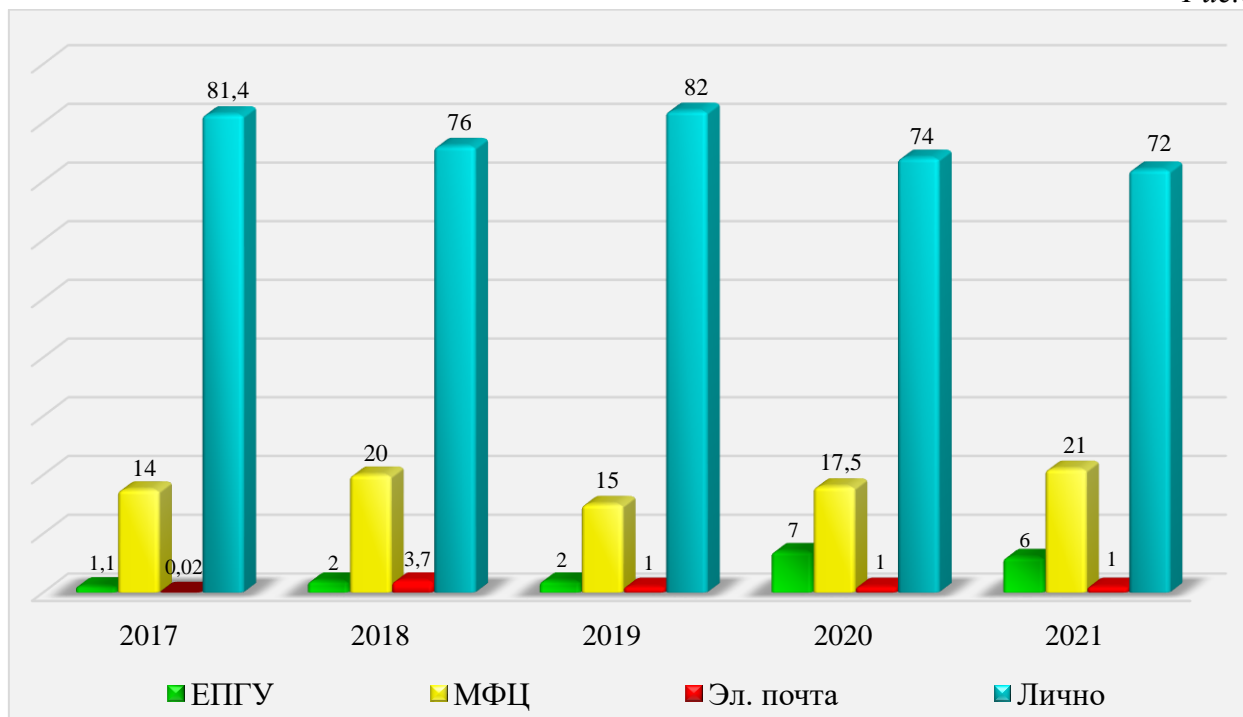
За анализируемый период в Органы мэрии поступило **19 734** обращения заявителей, из них:

- путем подачи **личных обращений** в Орган мэрии поступило 4218 обращений или 72% от общего количества обращений;
- через **МФЦ** поступило 4042 обращения (21%);

- через портал ЕПГУ - 1199 обращений (6%);
- на электронную почту Органа мэрии поступило - 275 обращений (1%).

### Динамика количества обращений заявителей в разрезе способов подачи заявлений, %

Рис.6



За 5 лет вырос объем обращений через Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг, при этом уменьшилось количество личных обращений заявителей.

### 2.5. Сведения об Услугах, предоставляемых в рамках межведомственного взаимодействия

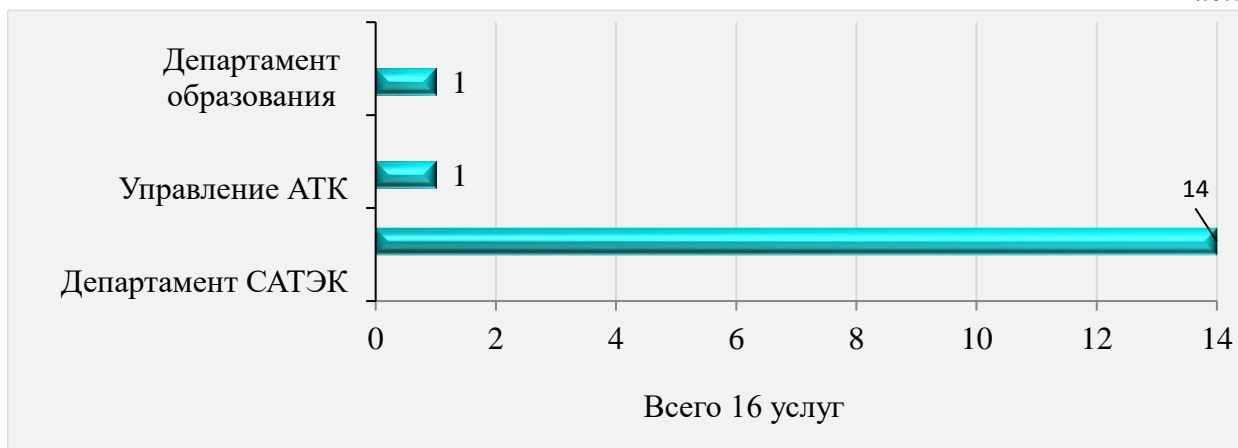
В 2010 году принят Федеральный закон № 210-ФЗ, которым установлен запрет для государственных служащих требовать от получателей государственных (муниципальных) услуг документы, уже имеющиеся в распоряжении органов власти.

В целях совершенствования процесса предоставления Услуг на территории муниципального образования «Город Магадан» и обеспечения дополнительного контроля за качеством предоставления Услуг ежеквартально проводится мониторинг предоставления Услуг в рамках межведомственного взаимодействия. Ежеквартальный мониторинг охватывает 29 Услуг, предоставляемых 7 отраслевыми (функциональными) органами мэрии города Магадана.

Из числа исследуемых Мониторингом 16 Услуг предоставляются с использованием элементов межведомственного взаимодействия (Рис.7).

### Количество исследуемых Услуг, предоставляемых в рамках межведомственного взаимодействия

Рис.7



В каждом Органе мэрии назначены ответственные лица за организацию межведомственного взаимодействия и за качество предоставления Услуг.

В рамках заключенных соглашений Органы мэрии взаимодействуют с:

- с Областным государственным казенным учреждением «Государственный архив Магаданской области»;
- Магаданским областным государственным казенным учреждением «Центр занятости населения города Магадана»;
- Магаданским областным государственным казенным учреждением социальной поддержки населения «Магаданский социальный центр»;
- Управлением Федеральной налоговой службы России по Магаданской области;
- Управлением Росреестра по Магаданской области и Чукотскому автономному округу;
- Управлением Министерства внутренних дел Российской Федерации по Магаданской области;
- Государственным учреждением – Управлением Пенсионного фонда Российской Федерации в городе Магадане.

Данные мониторинга показывают, что в 1 полугодии 2021 года Органами мэрии рассмотрено 15678 обращений заявителей, что на 34% больше, чем в 1 полугодии 2020 года (11663 обращения).

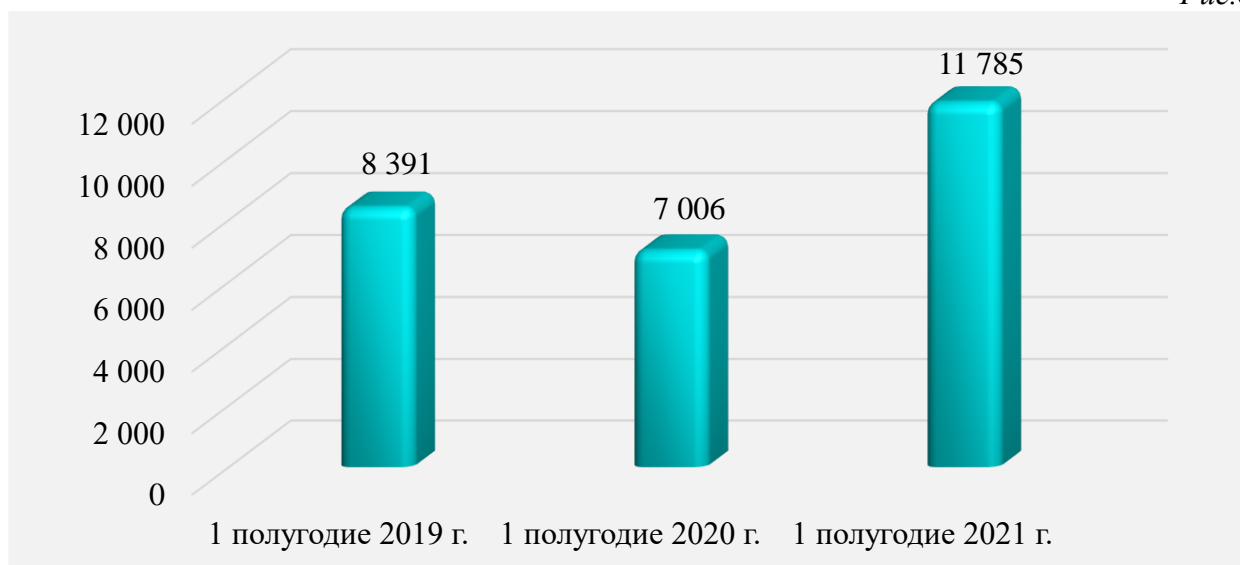
В рамках межведомственного взаимодействия Органами мэрии направлено 11785 запросов, что составило 75% от общего числа обращений граждан (всего 15678 обращений) или 168% по отношению к 1 полугодию 2020 года (7006 запросов).

Из них 11616 (99%) запросов осуществлены посредством региональной системы межведомственного электронного взаимодействия (РСМЭВ), 169 запросов направлено в бумажном виде, что не противоречит действующему законодательству Российской Федерации.



### Динамика количества межведомственных запросов

Рис.8



#### 2.6. Сведения об Услугах, предоставляемых на возмездной основе

Из 59 государственных (муниципальных) услуг 8 являются платными, в их числе:

1. Выдача специального разрешения на движение по автомобильным дорогам общего пользования местного значения тяжеловесного и (или) крупногабаритного транспортного средства (госпошлина: 1600 рублей – крупногабаритные и тяжеловесные грузы, (для физических и юридических лиц).

2. Выдача разрешений на установку рекламных конструкций на территории муниципального образования «Город Магадан», аннулирование таких разрешений – 5000 рублей (для физических и юридических лиц).

3. Государственная регистрация заключения брака – 350 рублей.

4. Государственная регистрация расторжения брака – 650 рублей.

5. Государственная регистрация установления отцовства – 350 рублей.

6. Государственная регистрация перемены имени – 1600 рублей.

7. Выдача отделом ЗАГС повторных свидетельств – 350 рублей, повторных справок – 200 рублей (для физических лиц).

8. Внесение исправлений и изменений в записи актов гражданского состояния – 650 рублей.

Стоимость за единицу услуги соответствует размеру государственной пошлины, установленной статьей 333.33 Налогового кодекса Российской Федерации, что отражено в административных регламентах предоставления Услуг, а также на информационных стендах Органа мэрии, ответственного за предоставление соответствующей Услуги.

В отчетном периоде Органами мэрии предоставлено Услуг на сумму 2855,3 тыс. рублей.

**Информация об объеме средств, поступивших в местный бюджет от оказания Услуг**

*Таблица №1*

№ п/п	Наименование Услуги	Сумма, тыс. рублей		
		2019 г.	2020 г.	2021 г.
<b><i>Управление административно-технического контроля мэрии города Магадана</i></b>				
1.	Выдача специального разрешения на движение по автомобильным дорогам общего пользования местного значения тяжеловесного и (или) крупногабаритного транспортного средства	188,8	↓ 164,8	↑ 187,2
<b><i>Департамент строительства, архитектуры, технического и экологического контроля мэрии города Магадана</i></b>				
2.	Выдача разрешений на установку рекламных конструкций на территории муниципального образования «Город Магадан», аннулирование таких разрешений	200,0	↑ 225,0	↑ 240,0
<b><i>Отдел записи актов гражданского состояния мэрии города Магадана</i></b>				
3.	Государственная регистрация заключения брака	336,7	↓ 247,1	↑ 286,3
4.	Государственная регистрация расторжения брака	481,0	↓ 412,1	↑ 501,2
5.	Государственная регистрация установления отцовства	96,3	↓ 70,7	↑ 80,5
6.	Государственная регистрация перемены имени	131,2	↑ 265,6	↓ 161,6
7.	Выдача повторных свидетельств (справок)	2092,6	↓ 1220,0	↑ 1264,6
8.	Внесение исправлений и изменений в записи актов гражданского состояния	155,4	↓ 103,4	↑ 133,9
<b>ИТОГО</b>		<b>3682,0</b>	<b>2708,7</b>	<b>2855,3</b>

При этом Органы мэрии не взимали дополнительной платы за подготовку, оформление, выдачу разрешений, свидетельств (справок) и совершение иных связанных с выдачей документов действий, о чем свидетельствуют и данные социологического опроса.

**III. Основные результаты исследования качества предоставления Услуг Органами мэрии**

**3.1. Анализ порядка и условий предоставления Услуг согласно действующим регламентам**

Для определения оценки соответствия порядка и условий предоставления Услуг нормам действующего законодательства проведен анализ наличия утвержденных административных регламентов, информационных стендов, созданных комфортных условий для заявителей и размещенной необходимой информации об Услугах на портале ЕПГУ.

По результатам мониторинга выявлено, что 100% Услуг, охваченных Мониторингом, имеют утвержденные административные регламенты предоставления Услуг.

Информация по всем Услугам в установленные сроки, в необходимом объеме и в соответствии с требованиями действующего законодательства размещена на портале ЕПГУ, на официальном сайте мэрии города Магадана и в справочных системах «Консультант Плюс» и «Гарант».

Помещения, куда обращается заявитель за получением соответствующей Услуги, оборудованы стендами, на которых размещена следующая информация:

- режим работы Органа мэрии, ответственного за предоставление Услуги;
- часы приема руководителя Органа мэрии;
- форма заявления на получение Услуги (если это предусмотрено административным регламентом);
- перечень необходимых документов, которые заявителю необходимо представить вместе с заявлением;
- о специалистах, сопровождающих предоставление Услуги.

Анализируя условия комфортности при предоставлении Услуг, выявлено, что все помещения для оказания Услуг имеют столы, стулья для посетителей при ожидании получения услуги, а также необходимые канцелярские принадлежности.

На основании вышеизложенного результаты анализа порядка и условий предоставления Услуг на практике соответствуют стандартам, установленным действующим законодательством и муниципальными нормативными правовыми актами.

### **3.2. Соблюдение порядка предоставления Услуг требованиям административного регламента, интенсивность предоставления Услуг**

Анализ соблюдения порядка предоставления Услуг, интенсивности предоставления Услуг основным положениям административных регламентов проводился на основании показателей практической деятельности Органов мэрии.

В числе таких показателей:

- общее количество обращений заявителей;
- количество повторных обращений и выявление причин таких обращений;
- фактическое время ожидания заявителей в очереди;
- фактический период времени непосредственного предоставления Услуг;
- обоснованные отказы в предоставлении Услуг.

**Информация о количестве повторных обращений и их причины**

*Таблица №2*

№ п/п	Наименование Услуги	Количество обращений, ед.	Количество повторных обращений, ед.	Причина
1.	Департамент образования мэрии города Магадана	3339	142	Внесение изменений в заявление, согласно п. 3.5.10 административного регламента
2.	Комитет по управлению муниципальным имуществом города Магадана	36	нет	-
3.	Департамент жилищно-коммунального хозяйства и коммунальной инфраструктуры мэрии города Магадана	28	нет	-
4.	Управление административно-технического контроля мэрии города Магадана	117	нет	-
5.	Комитет по работе с хозяйствующими субъектами мэрии города Магадана	128	нет	-
6.	Департамент строительства, архитектуры, технического и экологического контроля мэрии города Магадана	4651	23	Несоответствие представленного пакета документов требованиям административного регламента; несоответствие требованиям Градостроительного кодекса РФ
7.	Отдел ЗАГС мэрии города Магадана (переданные полномочия)	11435	нет	-
<b>ИТОГО</b>		<b>19734</b>	<b>165</b>	

Всего поступило 19734 обращения заявителей, при этом отмечено 165 повторных обращений в Орган мэрии.

На основании анализа причин повторных обращений выявлено следующее. Наибольшее количество повторных обращений отмечено по Услуге, предоставляемой департаментом образования мэрии города Магадана «Прием заявлений, постановка на учет и зачисление детей в образовательные организации, реализующие основную образовательную программу дошкольного образования (детские сады)» - 142 повторных обращения, что составляет 86% от общего количества повторных обращений заявителей.

Это объясняется тем, что в соответствии с п. 3.5.10 административного регламента предоставления данной Услуги заявитель вправе внести изменения в заявление о постановке на учет при смене места жительства или места пре-

бывания ребенка, изменении фамилии, имени, отчества ребенка, даты желаемого зачисления в ДОУ, возникновении или прекращении внеочередного, или первоначального права поступления в ДОУ.

23 повторных обращения подано по трем Услугам, предоставляемым департаментом строительства, архитектуры, технического и экологического контроля мэрии города Магадана:

- Предоставление разрешения на строительство, продление срока действия разрешения на строительство, внесение изменений в разрешение на строительство;

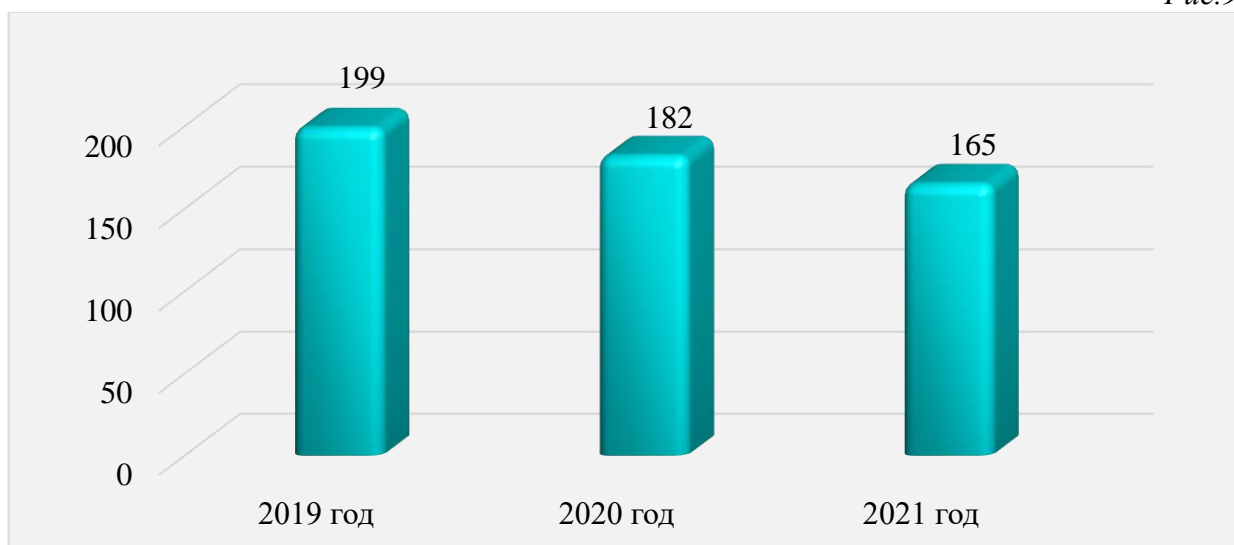
- Предоставление разрешения на ввод объекта в эксплуатацию;

- Прием заявлений и выдача документов о согласовании переустройства и (или) перепланировки помещений в многоквартирных домах.

Причиной указанных повторных обращений стало несоответствие представленного пакета документов требованиям административного регламента предоставления Услуги; несоответствие предоставленных заявителем документов требованиям Градостроительного кодекса Российской Федерации.

### Динамика количества повторных обращений

Рис.9



#### 3.2.1. Фактическое время ожидания в очереди при получении Услуги и фактическое время предоставления Услуги

По результатам показателей практической деятельности Органов мэрии можно сделать вывод о том, что фактическое время ожидания в очереди заявителей при получении Услуг не превышает 15 минут по всем анализируемым 29 Услугам, что соответствует требованиям стандарта качества, установленным в административных регламентах предоставления Услуг.

Фактический период предоставления Услуг составил:

- от 1 до 10 дней – по 7 услугам;

- от 1 до 30 дней – по 11 услугам;



## Мониторинг качества предоставления услуг

- свыше 30 дней – по 5 услугам;
- в день обращения заявителям были предоставлены 6 услуг.

Таким образом, период предоставления Услуг не превышает нормативно установленный период.

### 3.2.2. Обоснованные отказы в предоставлении Услуг

При предоставлении рассматриваемых Услуг отмечен 1071 обоснованный отказ в предоставлении Услуг, что составляет 5,4% от общего количества обращений (19734 обращения).

Отказы в предоставлении Услуг были обоснованными и не противоречили основаниям, установленным административными регламентами предоставления государственных (муниципальных) услуг.

Таблица №3

№ п/п	Наименование услуги	Количество отказов	Причина отказа
<i>Департамент строительства, архитектуры, технического и экологического контроля мэрии города Магадана</i>			
1.	Предоставление разрешения на строительство, продление срока действия разрешения на строительство, внесение изменений в разрешение на строительство	32	Представленный пакет документов не соответствует требованиям пункта 2.8 административного регламента Услуги
2.	Предоставление разрешения на ввод объекта в эксплуатацию	17	Объект капитального строительства не соответствует требованиям, установленным в разрешении на строительство
3.	Прием заявлений и выдача документов о согласовании переустройства и (или) перепланировки помещений в многоквартирных домах	30	Отказы по основаниям, предусмотренным пунктом 2.8 административного регламента Услуги
4.	Принятие документов, а также выдача решений о переводе или об отказе в переводе жилого помещения в нежилое помещение или нежилого помещения в жилое помещение	3	Представленный пакет документов не соответствует требованиям п. 2.8 административного регламента Услуги
5.	Присвоение, изменение и аннулирование адресов на территории муниципального образования «Город Магадан»	6	Представленный пакет документов не соответствует требованиям п. 2.8 административного регламента Услуги

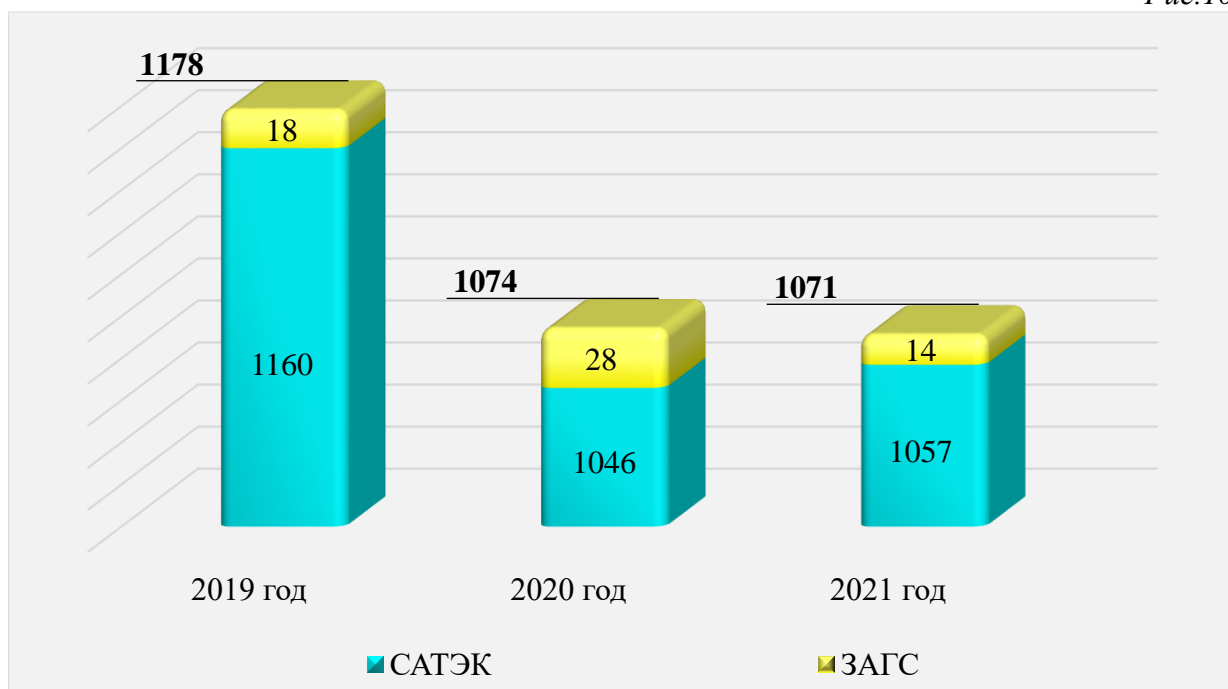
## Мониторинг качества предоставления услуг

№ п/п	Наименование услуги	Количество отказов	Причина отказа
6.	Предоставление градостроительного плана земельного участка	26	Заявления поданы с нарушением требований, установленных пунктом 2.8 административного регламента Услуги
7.	Выдача разрешения на использование земель или земельного участка	4	Заявления поданы с нарушением требований, установленных пунктом 2.8.2 административного регламента Услуги
8.	Утверждение и выдача схемы расположения земельного участка или земельных участков на кадастровом плане территории	227	Невозможность утвердить схему расположения земельного участка для испрашиваемых целей в соответствии с Правилами землепользования и застройки муниципального образования «Город Магадан». Отказы по основаниям, предусмотренным пунктом 2.8.3 административного регламента Услуги
9.	Предварительное согласование предоставления земельного участка	344	Невозможность предварительного согласования предоставления земельных участков для испрашиваемых целей в соответствии с Правилами землепользования и застройки муниципального образования «Город Магадан», обременение земельных участков правами третьих лиц. Отказы в предоставлении по основаниям, предусмотренным пунктами 2.8.2, 2.8.3 административного регламента Услуги
10.	Предоставление юридическим и физическим лицам земельных участков в аренду, собственность за плату	364	Отказы в предоставлении по основаниям, предусмотренным пунктами 2.8.2, 2.8.3 административного регламента Услуги
11.	Выдача разрешений на установку рекламных конструкций на территории муниципального образования «Город Магадан», аннулирование таких разрешений	4	Отказы по основаниям, предусмотренным пунктом 2.8.2 административного регламента Услуги
<b>Отдел ЗАГС мэрии города Магадана</b>			
12.	Внесение исправлений и изменений в записи актов гражданского состояния	8	Несоответствие представленных документов требованиям Федерального закона № 143-ФЗ «Об актах гражданского состояния»
13.	Государственная регистрация заключения брака	6	Не представлены документы, подтверждающие прекращение предыдущего брака, что противоречит пункту 1 ст. 26 Федерального закона № 143-ФЗ «Об актах гражданского состояния»
<b>ИТОГО</b>		<b>1071</b>	

Необоснованных отказов заявителям в предоставлении Услуг со стороны Органов мэрии не отмечено. За анализируемый период отмечается снижение количества отказов в предоставлении Услуг заявителям.

### Динамика количества отказов в предоставлении Услуг

Рис.10



#### IV. Основные результаты исследования качества предоставления Услуг на основании результатов социологического (анкетного) опроса заявителей

За время проведения социологического опроса по государственным (муниципальным) услугам, предоставляемым Органами мэрии, охваченных мониторингом качества их предоставления на территории муниципального образования «Город Магадан», был опрошен 201 респондент по 19 Услугам.

Опрос респондентов проводился по установленной форме анкеты, которая содержит следующие вопросы:

- получение исчерпывающего перечня документов, необходимых для получения Услуг и необходимой информации об Услуге;
- количество обращений в Орган мэрии для получения Услуги;
- временные и финансовые затраты на получение Услуги, включая ожидание в очереди;
- удовлетворенность условиями в помещении, где предоставляется Услуга (освещенность, просторность, отопление и чистота воздуха);
- удовлетворенность качеством предоставленной Заявителю Услуги.

По данным обобщенных показателей социологического опроса анализируемых услуг наиболее востребованными являются следующие Услуги:

- «Признание помещения жилым помещением, жилого помещения непригодным для проживания и многоквартирного дома аварийным и подлежащим сносу или реконструкции» (департамент жилищно-коммунального хозяйства и коммунальной инфраструктуры мэрии города Магадана);

- «Предоставление юридическим и физическим лицам земельных участков в аренду, собственность за плату» (департамент строительства, архитектуры, технического и экологического контроля мэрии города Магадана);

- «Выдача разрешительных удостоверений на право торговли (оказания услуг общественного питания) с временных торговых точек на территории муниципального образования «Город Магадан» (комитет по работе с хозяйствующими субъектами мэрии города Магадана);

- «Выдача специального разрешения на движение по автомобильным дорогам общего пользования местного значения тяжеловесного и (или) крупногабаритного транспортного средства» (управление административно-технического контроля мэрии города Магадана).

Среднее время ожидания в очереди, как при подаче запроса на предоставление Услуги, так и при ее получении, не превышало 15 минут, что соответствует нормам действующего законодательства.

Заявители обращались за предоставлением Услуг от 1 до 2 раз в связи с ограниченными сроками действия документов, являющихся конечным итогом представления Услуги, а также по собственной инициативе, при желании лично получить дополнительную консультацию по интересующим их вопросам.

Все помещения, где предоставлялись Услуги, соответствовали требованиям административных регламентов, включая наличие оборудованных мест ожидания (мебель, канцелярские принадлежности и т.д.) и информационных стендов.

Дополнительных, необоснованных затрат респонденты не несли, и в целом удовлетворены качеством предоставления Услуг.

Данные анализа показателей социологического опроса обобщены в приложении № 3 к Сводному отчету.

### **V. Оценка качества предоставления Услуг на основании анализа практической деятельности Органов мэрии и на основании результатов социологического (анкетного) опроса заявителей**

Для расчета оценки качества предоставления Услуг, которые охвачены Мониторингом, произведено обобщение показателей практической деятельности Органов мэрии и показателей социологического (анкетного) опроса заявителей.

Качество оценивалось по балльной системе, где наличие баллов:

- от 0 до 5 баллов характеризует неудовлетворительную оценку качества

- от 6 до 10 баллов характеризует удовлетворительную оценку качества.

## Мониторинг качества предоставления услуг

Оценка качества предоставления Услуг производится по формуле:

$$K=S/N,$$

где S – сумма баллов по каждому критерию Услуги; N – количество заявителей по Услуге.

Сведения об оценке качества сведены в таблицу №4.

### Обобщенные сведения оценки качества предоставления Услуг на основании анализа практической деятельности Органов мэрии и социологического (анкетного) опроса заявителей

*Таблица №4*

№ п/п	Наименование Услуги	Оценка качества по показателям деятельности ОМСУ	Оценка качества по показателям социологического опроса
<b><i>Департамент образования мэрии города Магадана</i></b>			
1.	Прием заявлений, постановка на учет и зачисление детей в образовательные организации, реализующие основную образовательную программу дошкольного образования (детские сады)	10	-*
<b><i>Комитет по управлению муниципальным имуществом города Магадана</i></b>			
2.	Выдача копий архивных документов, подтверждающих право на владение землей	9	-*
3.	Предоставление в аренду муниципального имущества (кроме земельных участков)	10	10
4.	Предоставление информации об объектах недвижимого имущества, находящихся в муниципальной собственности и предназначенных для сдачи в аренду	-*	-*
<b><i>Департамент жилищно-коммунального хозяйства и коммунальной инфраструктуры мэрии города Магадана</i></b>			
5.	Признание помещения жилым помещением, жилого помещения непригодным для проживания и многоквартирного дома аварийным и подлежащим сносу или реконструкции	10	9,9
<b><i>Управление административно-технического контроля мэрии города Магадана</i></b>			
6.	Выдача специального разрешения на движение по автомобильным дорогам общего пользования местного значения тяжеловесного и (или) крупногабаритного транспортного средства	10	8,06
<b><i>Комитет по работе с хозяйствующими субъектами мэрии города Магадана</i></b>			
7.	Выдача разрешительных удостоверений на право торговли (оказания услуг общественного питания) с временных торговых точек на территории муниципального образования «Город Магадан»	10	10
8.	Выдача выписки из похозяйственной книги учета личных подсобных хозяйств муниципального образования «Город Магадан» и рекомендации (ходатайства) в банковские учреждения	10	10
<b><i>Департамент строительства, архитектуры, технического и экологического контроля мэрии города Магадана</i></b>			



## Мониторинг качества предоставления услуг

№ п/п	Наименование Услуги	Оценка качества по показателям деятельности ОМСУ	Оценка качества по показателям социологического опроса
9.	Предоставление разрешения на строительство, продление срока действия разрешения на строительство, внесение изменений в разрешение на строительство	10	10
10.	Предоставление разрешения на ввод объекта в эксплуатацию	10	10
11.	Прием заявлений и выдача документов о согласовании переустройства и (или) перепланировки помещений в многоквартирных домах	9	-*
12.	Принятие документов, а также выдача решений о переводе или об отказе в переводе жилого помещения в нежилое помещение или нежилого помещения в жилое помещение	9	-*
13.	Присвоение, изменение и аннулирование адресов на территории муниципального образования «Город Магадан»	9	10
14.	Предоставление градостроительного плана земельного участка	9	10
15.	Выдача разрешения на использование земель или земельного участка	9	10
16.	Предоставление разрешения на осуществление земляных работ на территории муниципального образования «Город Магадан»	10	-*
17.	Утверждение и выдача схемы расположения земельного участка или земельных участков на кадастровом плане территории	10	-*
18.	Предварительное согласование предоставления земельного участка	10	-*
19.	Предоставление юридическим и физическим лицам земельных участков в аренду, собственность за плату	10	9,9
20.	Выдача разрешений на установку рекламных конструкций на территории муниципального образования «Город Магадан», аннулирование таких разрешений	9	10
<b><i>Отдел ЗАГС мэрии города Магадана (переданные полномочия)</i></b>			
21.	Государственная регистрация рождения	10	10
22.	Выдача повторных свидетельств (справок)	10	10
23.	Государственная регистрация заключения брака	10	10
24.	Государственная регистрация расторжения брака	10	10
25.	Государственная регистрация усыновления (удочерения)	10	-*
26.	Государственная регистрация установления отцовства	10	-*
27.	Государственная регистрация перемены имени	10	10
28.	Государственная регистрация смерти	10	10

## Мониторинг качества предоставления услуг

№ п/п	Наименование Услуги	Оценка качества по показателям деятельности ОМСУ	Оценка качества по показателям социологического опроса
29.	Внесение исправлений и изменений в записи актов гражданского состояния	10	10
<b>ИТОГО</b>		<b>9,8</b>	<b>9,9</b>

\*За анализируемый период количество обращений/анкет по данной услуге равно 0.

Результаты свидетельствуют об **удовлетворительной** оценке качества предоставления Услуг на территории муниципального образования «Город Магадан» как на основании анализа базовых показателей текущей деятельности Органов мэрии, так и анализа анкетного опроса заявителей Услуг.

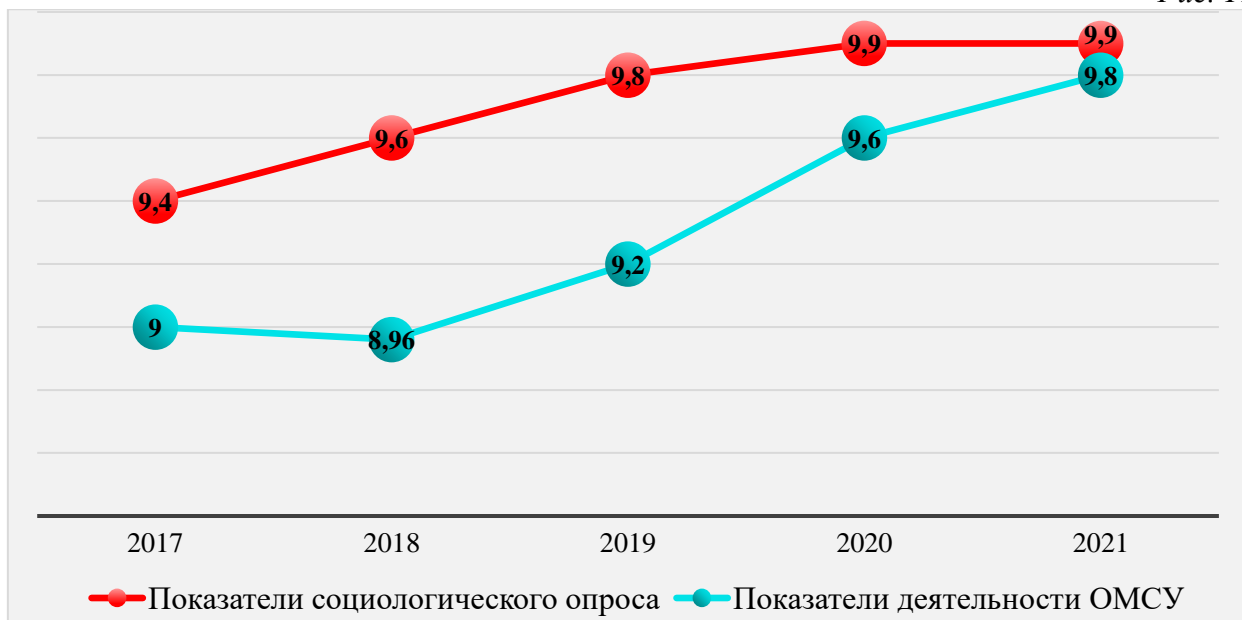
Нарушений действующих порядков предоставления Услуг или их несоответствия административным регламентам выявлено не было.

Сравнивая результаты мониторинга, проведенного в текущем году, с результатами мониторинга предыдущих периодов, следует отметить следующее.

По показателям социологического опроса оценка качества предоставления Услуг остается стабильной, а по показателям деятельности органов местного самоуправления в 2021 году оценка качества предоставления Услуг увеличилась. (Рис. 11).

### Динамика оценки качества предоставления Услуг

*Рис. 11*



### **VI. Выводы и предложения по повышению качества Услуг, предоставляемых на территории муниципального образования «Город Магадан»**

Результаты проведенного Мониторинга дают объективную информацию о степени удовлетворенности граждан качеством деятельности Органов мэрии в части предоставления Услуг, а также дают оценку уровня доверия граждан к тем преобразованиям, которые проводятся на государственном и муниципальном уровне в целях улучшения обслуживания населения.

Мониторинг качества и доступности Услуг проводится ежегодно для выявления, анализа и оценки нормативно установленных и фактических значений основных и дополнительных параметров, характеризующих качество и доступность предоставления государственных (муниципальных) услуг гражданам, в том числе полных временных и финансовых затрат на получение (достижение) конечного результата Услуги. Для обеспечения повышения качества и доступности массовых и общественно значимых Услуг гражданам, а также исследования степени удовлетворенности граждан качеством деятельности Органов мэрии в части предоставления Услуг.

#### **Задачи на 2022 год и плановый период:**

В целях оптимизации процесса предоставления Услуг, повышения их качества и доступности для населения муниципального образования «Город Магадан» Органам мэрии необходимо:

✓ Повышать уровень информированности населения об оказываемых Услугах через СМИ. Проводить разъяснительную работу с заявителями по вопросам использования Единого портала государственных и муниципальных услуг, по вопросам обращения за Услугой в МФЦ, использования административных регламентов для получения информации по получаемой Услуге, о месте их размещения в сети «Интернет».

✓ Более активно использовать практику предварительной записи заявителей услуг, в том числе и в электронном виде с целью максимально возможного сокращения времени на ожидание в очереди.

✓ Привлекать большее количество респондентов к социологическому опросу. Рассмотреть возможность проведения опросов в учреждениях, предоставляющих Услуги, при помощи терминальных и иных устройств, (при наличии технических возможностей), по месту жительства участников опроса, на официальном сайте мэрии города Магадана, а также в МФЦ.

✓ Предоставлять по принципу «одного окна» муниципальные услуги и меры муниципальной поддержки гражданам, планирующим начать предпринимательскую деятельность в центре оказания услуг для бизнеса, а также предоставлять в МФЦ несколько муниципальных услуг посредством подачи заявителем единого заявления - «комплексный запрос», что будет способствовать уменьшению временных и финансовых издержек граждан.

✓ Продолжить работу, направленную на обеспечение доступности для инвалидов и маломобильных групп населения мест предоставления Услуг (пандусы, специальные информационные таблички для слабовидящих граждан, тактильные плитки и т.п.).

✓ Повышать уровень квалификации специалистов, предоставляющих Услуги.

✓ Использовать новые технологии в обслуживании граждан, своевременно проводить технические осмотры действующей компьютерной техники с целью исключения непредвиденной ее остановки.

✓ Продолжить проведение мониторинга Услуг, предоставляемых с элементами межведомственного взаимодействия.

✓ Продолжить проведение ежегодного мониторинга качества предоставления Услуг для выявления основных тенденций в вопросах их предоставления.

# Мониторинг качества предоставления услуг

**Приложение № 1**  
к сводному отчету  
по результатам проведения мониторинга качества  
предоставления государственных (муниципальных) услуг  
на территории муниципального  
образования «Город Магадан»  
в 2021 году

## ПЕРЕЧЕНЬ государственных (муниципальных) услуг, подлежащих мониторингу качества их предоставления на территории муниципального образования «Город Магадан»

№ п/п	Наименование муниципальной услуги
<b>Департамент образования мэрии города Магадана</b>	
1.	Прием заявлений, постановка на учет и зачисление детей в образовательные организации, реализующие основную образовательную программу дошкольного образования (детские сады)
<b>Комитет по управлению муниципальным имуществом города Магадана</b>	
2.	Выдача копий архивных документов, подтверждающих право на владение землей
3.	Предоставление в аренду муниципального имущества (кроме земельных участков)
4.	Предоставление информации об объектах недвижимого имущества, находящихся в муниципальной собственности и предназначенных для сдачи в аренду
<b>Департамент жилищно-коммунального хозяйства и коммунальной инфраструктуры мэрии города Магадана</b>	
5.	Признание помещения жилым помещением, жилого помещения непригодным для проживания и многоквартирного дома аварийным и подлежащим сносу или реконструкции
<b>Управление административно-технического контроля мэрии города Магадана</b>	
6.	Выдача специального разрешения на движение по автомобильным дорогам общего пользования местного значения тяжеловесного и (или) крупногабаритного транспортного средства
<b>Комитет по работе с хозяйствующими субъектами мэрии города Магадана</b>	
7.	Выдача разрешительных удостоверений на право торговли (оказания услуг общественного питания) с временных торговых точек на территории муниципального образования «Город Магадан»
8.	Выдача выписки из похозяйственной книги учета личных подсобных хозяйств муниципального образования «Город Магадан» и рекомендации (ходатайства) в банковские учреждения
<b>Департамент строительства, архитектуры, технического и экологического контроля мэрии города Магадана</b>	
9.	Предоставление разрешения на строительство, продление срока действия разрешения на строительство, внесение изменений в разрешение на строительство
10.	Предоставление разрешения на ввод объекта в эксплуатацию
11.	Прием заявлений и выдача документов о согласовании переустройства и (или) перепланировки помещений в многоквартирных домах
12.	Принятие документов, а также выдача решений о переводе или об отказе в переводе жилого помещения в нежилое помещение или нежилого помещения в жилое помещение



## Мониторинг качества предоставления услуг

13.	Присвоение, изменение и аннулирование адресов на территории муниципального образования «Город Магадан»
14.	Предоставление градостроительного плана земельного участка
15.	Выдача разрешения на использование земель или земельного участка
16.	Предоставление разрешения на осуществление земляных работ на территории муниципального образования «Город Магадан»
17.	Утверждение и выдача схемы расположения земельного участка или земельных участков на кадастровом плане территории
18.	Предварительное согласование предоставления земельного участка
19.	Предоставление юридическим и физическим лицам земельных участков в аренду, собственность за плату
20.	Выдача разрешений на установку рекламных конструкций на территории муниципального образования «Город Магадан», аннулирование таких разрешений
<b>Отдел ЗАГС мэрии города Магадана</b>	
21.	Государственная регистрация рождения
22.	Выдача повторных свидетельств (справок) о государственной регистрации актов гражданского состояния
23.	Государственная регистрация заключения брака
24.	Государственная регистрация расторжения брака
25.	Государственная регистрация усыновления (удочерения)
26.	Государственная регистрация установления отцовства
27.	Государственная регистрация перемены имени
28.	Государственная регистрация смерти
29.	Внесение исправлений и изменений в записи актов гражданского состояния

**Приложение № 2**  
*к сводному отчету*  
*по результатам проведения мониторинга качества*  
*предоставления государственных (муниципальных) услуг*  
*на территории муниципального*  
*образования «Город Магадан»*  
*в 2021 году*

## **ПЕРЕЧЕНЬ**

**Органов мэрии, ответственных за предоставление  
государственных (муниципальных) услуг, охваченных мониторингом качества  
их предоставления на территории муниципального образования  
«Город Магадан»**

1. Департамент образования мэрии города Магадана.
2. Комитет по управлению муниципальным имуществом города Магадана.
3. Управление административно-технического контроля мэрии города Магадана.
4. Департамент жилищно-коммунального хозяйства и коммунальной инфраструктуры мэрии города Магадана.
5. Комитет по работе с хозяйствующими субъектами мэрии города Магадана.
6. Департамент строительства, архитектуры, технического и экологического контроля мэрии города Магадана.
7. Отдел ЗАГС мэрии города Магадана.