****Герб_города**

**СВОДНЫЙ ОТЧЕТ**

**по результатам проведения мониторинга**

**качества предоставления муниципальных**

**услуг на территории муниципального**

**образования «Город Магадан»**

**в 2020 году**

**МЭРИЯ ГОРОДА МАГАДАНА**

**1. Введение**

Настоящий Сводный отчет подготовлен по результатам мониторинга качества предоставления муниципальных услуг на территории муниципального образования «Город Магадан» (далее по тексту – Мониторинг) в 2020 году, проведенного в соответствии со следующими документами:

- Федеральным законом от 27.03.2012 года № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»;

- постановлением мэрии города Магадана от 09.10.2012 года № 4203 «Об организации проведения мониторинга качества предоставления муниципальных услуг на территории муниципального образования «Город Магадан» (далее – Порядок);

- методическими рекомендациями Министерства экономического развития Российской Федерации от 29.04.2011 года № 8863-ОФ/Д09 по организации проведения мониторинга качества предоставления государственных (муниципальных) услуг.

Мониторинг является одним из инструментов получения объективной информации о степени удовлетворенности граждан деятельностью органов местного самоуправления в части предоставления государственных и муниципальных услуг, в том числе позволяет определить динамику изменения качества оказания услуг.

**Цель Мониторинга** – обеспечение высокого уровня качества оказания услуг, предоставляемых отраслевыми (функциональными) органами мэрии города Магадана и муниципальными учреждениями, и государственных услуг, оказываемых в рамках переданных государственных полномочий (далее – Услуги) гражданам и организациям, контроль результативности мер по их улучшению.

По состоянию на 1 октября 2020 года в Реестре услуг, предоставляемых органами мэрии, содержится систематизированная информация о 34 муниципальных услугах и 12 государственных услугах, предоставляемых органами мэрии при осуществлении отдельных государственных полномочий, переданных федеральными законами и законами Магаданской области.

В рамках мониторинга исследованы и проанализированы 29 наиболее востребованных Услуг, предоставляемых на территории муниципального образования «Город Магадан», что составляет 63% от общего количества Услуг.

Перечень Услуг представлен в Приложении № 1 к Сводному отчету и содержит 20 муниципальных и 9 государственных услуг, предоставляемых отраслевыми (функциональными) органами мэрии города Магадана и муниципальными учреждениями в рамках переданных государственных полномочий (далее по тексту – Органы мэрии).

В соответствии с Порядком мониторинг качества осуществляется по двум направлениям:

1. Анализ порядка и условий предоставления Услуг согласно действующим регламентам.

2. Анкетирование (опрос) получателей Услуг.

В ходе Мониторинга проведен анализ соответствия порядка предоставления Услуг основным требованиям административных регламентов, а также проанализированы основные показатели, характеризующие стандарты качества Услуг, включая уровень востребованности каждой услуги и степень удовлетворенности ее оказанием. При этом учитывались фактические временные и финансовые затраты получателя Услуги.

Одновременно с этим по 19 Услугам проведен социологический опрос о качестве их предоставления. В опросе приняли участие 186 респондентов.

Мониторинг проводится в три этапа.

**На 1 этапе:**

Органы мэрии в течение отчетного периода (с 1 сентября 2019 года по 1 сентября 2020 года) изучили рейтинг доступности каждой предоставляемой Услуги, а также организовали анкетирование получателей Услуг в соответствии с утвержденной типовой формой анкеты. На основании критериев рейтинга доступности сформированы данные по показателям качества каждой Услуги, в соответствии с утвержденной формой.

**На 2 этапе:**

Информация, полученная в ходе проведения 1 этапа, была направлена в комитет экономического развития мэрии города Магадана (далее – Комитет) для дальнейшего анализа.

**На 3 этапе:**

Комитетом проанализированы и обобщены данные показателей анкетного опроса, произведена оценка качества предоставления каждой Услуги по балльной системе в соответствии с Порядком и сформирован Сводный отчет.

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

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

Наличие балла *от 0 до 5* характеризует неудовлетворительную оценку качества предоставления Услуги. Наличие балла *от 6 до 10* характеризует удовлетворительную оценку качества предоставления Услуги.

В Сводном отчете также использованы сведения мониторинга предоставления муниципальных услуг в рамках межведомственного взаимодействия, проводимого Комитетом ежеквартально (в настоящее время с применением элементов межведомственного взаимодействия Органами мэрии предоставляется 27 Услуг).

Кроме того, Мониторингом охвачены 15 из 27 Услуг, предоставляемых Магаданским областным государственным автономным учреждением «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг» (далее – МФЦ), в соответствии с заключенными соглашениями.

**2. Основные результаты исследования качества предоставления отраслевыми (функциональными) органами мэрии города Магадана муниципальных услуг и государственных услуг в рамках переданных государственных полномочий на территории муниципального образования «Город Магадан»**

**2.1. Результаты анализа 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 госу­дарственных и муниципаль­ных услуг, а также возможность предоставления Услуг в электронном виде и на базе МФЦ (таблица № 1).

**Обобщенные сведения об условиях предоставления Услуг**

Таблица № 1.

| №№ п/п | Наименование Услуги | Наличие админи­стратив­ного рег­ламента (да, нет) | Размещение на портале госу­дарственных и муниципаль­ных услуг,  (да, нет) | Пре­достав­ление Услуги на базе МФЦ, (да, нет) | Наличие информационных стендов (да, нет) | Пре­достав­ление Услуги в электронном виде (да, нет) |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| ***Департамент образования мэрии города Магадана*** | | | | | | |
| 1. | Прием заявлений, поста­новка на учет и зачисление детей в образовательные учреждения, реализующие основную образовательную программу дошкольного об­разования (детские сады) | Да | Да | Да | Да | Да |
| ***Комитет по управлению муниципальным имуществом города Магадана*** | | | | | | |
| 2. | Выдача копий архивных до­кументов, подтверждающих право на владение землей | Да | Да | Да | Да | Нет |
| 3. | Предоставление в аренду муниципального имущества (кроме земельных участков) | Да | Да | Нет | Да | Нет |
| 4. | Предоставление информации об объектах недвижимого имущества, находящихся в муниципальной собственности и предназначенных для сдачи в аренду | Да | Да | Нет | Да | Нет |
| ***Департамент жилищно-коммунального хозяйства и коммунальной инфраструктуры мэрии города Магадана*** | | | | | | |
| 5. | Признание помещения жилым помещением, жилого помещения непригодным для проживания и многоквартирного дома аварийным и подлежащим сносу или реконструкции | Да | Да | Нет | Да | Да |
| ***Управление административно-технического контроля мэрии города Магадана*** | | | | | | |
| 6. | Выдача специального разрешения на движение по автомобильным дорогам общего пользования местного значения тяжеловесного и (или) крупногабаритного транспортного средства | Да | Да | Нет | Да | Да |
| ***Комитет по работе с хозяйствующими субъектами мэрии города Магадана*** | | | | | | |
| 7. | Выдача разрешительных удостоверений на право торговли (оказания услуг общественного питания) с временных торговых точек на территории муниципаль­ного образования «Город Магадан» | Да | Да | Нет | Да | Нет |
| 8. | Выдача выписки из похозяйственной книги учета личных подсобных хозяйств муниципального образования «Город Магадан» и рекомендации (ходатайства) в банковские учреждения | Да | Да | Нет | Да | Нет |
| ***Департамент строительства, архитектуры, технического и экологического***  ***контроля мэрии города Магадана*** | | | | | | |
| 9. | Предоставление разрешения на строительство, продление срока действия разрешения на строительство, внесение изменений в разрешение на строительство | Да | Да | Да | Да | Да |
| 10. | Предоставление разрешения на ввод объекта в эксплуатацию | Да | Да | Да | Да | Да |
| 11. | Прием заявлений и выдача документов о согласовании переустройства и (или) перепланировки помещений в многоквартирных домах | Да | Да | Да | Да | Да |
| 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 | Да | Да | Да | Да | Да |
| 13. | Присвоение, изменение и аннулирование адресов на территории муниципального образования «Город Магадан» | Да | Да | Да | Да | Да |
| 14. | Предоставление градостроительного плана земельного участка | Да | Да | Да | Да | Да |
| 15. | Выдача разрешения на использование земель или земельного участка | Да | Да | Да | Да | Нет |
| 16. | Предоставление разрешения на осуществление земляных работ на территории муниципального образования «Город Магадан» | Да | Да | Да | Да | Нет |
| 17. | Утверждение и выдача схемы расположения земельного участка или земельных участков на кадастровом плане территории | Да | Да | Да | Да | Нет |
| 18. | Предварительное согласование предоставления земельного участка | Да | Да | Да | Да | Нет |
| 19. | Предоставление юридическим и физическим лицам земельных участков в аренду, в собственность за плату | Да | Да | Да | Да | Нет |
| 20. | Выдача разрешений на установку рекламных конструкций на территории муниципального образования «Город Магадан», аннулирование таких разрешений | Да | Да | Да | Да | Да |
| ***Отдел ЗАГС мэрии города Магадана (переданные полномочия)*** | | | | | | |
| 21. | Государственная регистрация рождения | Да | Да | Нет | Да | Нет |
| 22. | Выдача повторных свидетельств (справок) | Да | Да | Да | Да | Да |
| 23. | Государственная регистрация заключения брака | Да | Да | Нет | Да | Нет |
| 24. | Государственная регистрация расторжения брака | Да | Да | Нет | Да | Нет |
| 25. | Государственная регистрация усыновления (удочерения) | Да | Да | Нет | Да | Нет |
| 26. | Государственная регистрация установления отцовства | Да | Да | Нет | Да | Нет |
| 27. | Государственная регистрация перемены имени | Да | Да | Нет | Да | Нет |
| 28. | Государственная регистрация смерти | Да | Да | Нет | Да | Нет |
| 29. | Внесение исправлений и изменений в записи актов гражданского состояния | Да | Да | Нет | Да | Нет |
| ИТОГО | | 29 | 29 | 15 | 29 | 11 |

100% Услуг, охваченных Мониторингом, имеют утвержденные административные Регламенты предоставления Услуг, включая предоставление государственных услуг в рамках переданных государственных полномочий. Административные регламенты предоставления услуг отделом ЗАГС мэрии города Магадана, утверждены приказами Министерства юстиции Российской Федерации.

Информация по всем Услугам, охваченных Мониторингом, в установленные сроки, в необходимом объеме и в соответствии с требованиями действующего законодательства размещена на Едином портале государственных и муниципальных услуг, 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 муниципальных услуг имеют столы, стулья для посетителей при ожидании получения услуги, а также необходимые канцелярские принадлежности. Наличие комфортных условий предоставления Услуг подтверждены, в том числе и данными анкетного опроса.

52% анализируемых Услуг (15 Услуг) предоставляются по принципу «одного окна» через МФЦ на основании заключенных соглашений*.* По остальным услугам через МФЦ не представляется возможным.

38% Услуг, из количества охваченных Мониторингом, заявитель имеет возможность получить в электронном виде с использованием информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» через Единый портал государственных и муниципальных услуг.

По результатам оценки качества информирования, консультирования и комфортности при предоставлении Услуг респонденты социологического опроса поставили положительную оценку.

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

**2.2. 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, а также фактический период времени непосредственного предоставления Услуг; размер стоимости платных Услуг и основания его установления. Указанные показатели представлены в таблице № 2 по видам Услуг и Органам мэрии, ответственным за их предоставление.

**Обобщенные сведения о затратах времени и денежных**

**средств получателей Услуг**

Таблица № 2.

| № п/п | Наименование Услуги | Количество обращений,  ед. | Количество повторных обращений, ед. | Фактическое время ожидания в очереди, минут | Административный период предоставления Услуги, дней | Фактический период предоставления Услуги, дней | Стоимость за единицу Услуги, рублей |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| ***Департамент образования мэрии города Магадана*** | | | | | | | |
| 1. | Прием заявлений, поста­новка на учет и зачисление детей в образовательные учреждения, реализующие основную образовательную программу дошкольного об­разования (детские сады) | 3815 | 176 | 5-15 мин | 30 дней | от 1 до 30 дней | бесплатная |
| ***Комитет по управлению муниципальным имуществом города Магадана*** | | | | | | | |
| 2. | Выдача копий архивных до­кументов, подтверждающих право на владение землей | 18 | нет | 1-3 мин | от 5 до 30 дней | от 3 до 30 дней | бесплатная |
| 3. | Предоставление в аренду муниципального имущества (кроме земельных участков) | 7 | нет | 1-5 мин | от 2 до 105 дней | от 2 до 56 дней | бесплатная |
| 4. | Предоставление информации об объектах недвижимого имущества, находящихся в муниципальной собственности и предназначенных для сдачи в аренду | 0 | нет | 1-5 мин | от 1 до 30 дней | от 1 до 30 дней | бесплатная |
| ***Департамент жилищно-коммунального хозяйства и коммунальной инфраструктуры мэрии города Магадана*** | | | | | | | |
| 5. | Признание помещения жилым помещением, жилого помещения непригодным для проживания и многоквартирного дома аварийным и подлежащим сносу или реконструкции | 14 | нет | 5-15 мин | 30 дней | 30 дней | бесплатная |
| ***Управление административно-технического контроля мэрии города Магадана*** | | | | | | | |
| 6. | Выдача специального разрешения на движение по автомобильным дорогам общего пользования местного значения тяжеловесного и (или) крупногабаритного транспортного средства | 103 | нет | 2-3 мин | 15 дней | от 5 до 15 дней | 1600,0 |
| ***Комитет по работе с хозяйствующими субъектами мэрии города Магадана*** | | | | | | | |
| 7. | Выдача разрешительных удостоверений на право торговли (оказания услуг общественного питания) с временных торговых точек на территории муниципаль­ного образования «Город Магадан» | 111 | нет | 1-10 мин | от 1 до 15 дней | от 1 до 15 дней | бесплатная |
| 8. | Выдача выписки из похозяйственной книги учета личных подсобных хозяйств муниципального образования «Город Магадан» и рекомендации (ходатайства) в банковские учреждения | 1 | нет | 1-2 мин | от 1 до 15 дней | В день  обращения | бесплатная |
| ***Департамент строительства, архитектуры, технического и экологического***  ***контроля мэрии города Магадана*** | | | | | | | |
| 9. | Предоставление разрешения на строительство, продление срока действия разрешения на строительство, внесение изменений в разрешение на строительство | 148 | нет | 7-15 мин | 5 дней | 5 дней | бесплатная |
| 10. | Предоставление разрешения на ввод объекта в эксплуатацию | 31 | нет | 1-15 мин | 5 дней | 5 дней | бесплатная |
| 11. | Прием заявлений и выдача документов о согласовании переустройства и (или) перепланировки помещений в многоквартирных домах | 347 | 4 | 1-15 мин | 45 дней | от 10 до 45 дней | бесплатная |
| 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 | 15 | 2 | 1-15 мин | 45 дней | от 10 до 45 дней | бесплатная |
| 13. | Присвоение, изменение и аннулирование адресов на территории муниципального образования «Город Магадан» | 140 | нет | 1-10 мин | 10 дней | 10 дней | бесплатная |
| 14. | Предоставление градостроительного плана земельного участка | 92 | нет | 10-15 мин | 14 дней | от 1 до 14 дней | бесплатная |
| 15. | Выдача разрешения на использование земель или земельного участка | 5 | нет | 5-10 мин | 25 дней | от 7 до 20 дней | бесплатная |
| 16. | Предоставление разрешения на осуществление земляных работ на территории муниципального образования «Город Магадан» | 8 | нет | 5-15 мин | 10 дней | от 1 до 10 дней | бесплатная |
| 17. | Утверждение и выдача схемы расположения земельного участка или земельных участков на кадастровом плане территории | 330 | нет | 1-15 мин | от 14 до 45 дней | от 14 до 45 дней | бесплатная |
| 18. | Предварительное согласование предоставления земельного участка | 624 | нет | 1-25 мин | от 30 до 90 дней | от 14 до 90 дней | бесплатная |
| 19. | Предоставление юридическим и физическим лицам земельных участков в аренду, в собственность за плату | 1084 | нет | 1-15 мин | от 10 до 90 дней | от 10 до 90 дней | бесплатная |
| 20. | Выдача разрешений на установку рекламных конструкций на территории муниципального образования «Город Магадан», аннулирование таких разрешений | 45 | нет | 1-15 мин | до 60 дней | от 20 до 45 дней | 5000,0 |
| ***Отдел ЗАГС мэрии города Магадана (переданные полномочия)*** | | | | | | | |
| 21. | Государственная регистрация рождения | 971 | нет | 1-15 мин | В день обращения | В день обращения | бесплатная |
| 22. | Выдача повторных свидетельств (справок) | 4909 | нет | 1-15 мин | от 1 до 30 дней | В день обращения –при личном обращении;  30 дней – письменное обращение | свидетельства – 350; справки – 200 |
| 23. | Государственная регистрация заключения брака | 706 | нет | 1-15 мин | от 30 до 360 дней | от 30 до 360 дней | 350,0 |
| 24. | Государственная регистрация расторжения брака | 634 | нет | 1-15 мин | 30 дней | от 1 до 30 дней | 650,0 |
| 25. | Государственная регистрация усыновления (удочерения) | 10 | нет | 1-15 мин | В день обращения | В день обращения | бесплатная |
| 26. | Государственная регистрация установления отцовства | 202 | нет | 1-15 мин | В день обращения | В день обращения | 350,0 |
| 27. | Государственная регистрация перемены имени | 166 | нет | 1-15 мин | от 30 до 90 дней | от 30 до 90 дней | 1600,0 |
| 28. | Государственная регистрация смерти | 1050 | нет | 1-15 мин | В день обращения | В день обращения | бесплатная |
| 29. | Внесение исправлений и изменений в записи актов гражданского состояния | 159 | нет | 1-15 мин | от 30 до 90 дней | от 30 до 90 дней | 650,0 |
| ИТОГО | | 15 745 | 182 | х | х | х | х |

За анализируемый период поступило 15 745обращений, в том числе:

- личные заявления в Орган мэрии 11 719 обращений (74%);

- через МФЦ 2 782 обращения (18%);

- через Портал госу­дарственных услуг 1 141 обращение (7%);

- на электронную почту Органа мэрии 103 обращения (1%).

**Удельный вес Услуг в разрезе видов обращений заявителей, %**

*Рис. 1*

За 5 лет вырос объем обращений через Единый портал государственных и муниципальных услуг, Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг, при этом уменьшилось количество обращений заявителей лично. Это способствует уменьшению как временных, так и финансовых издержек граждан.

При этом отмечено 182 повторных обращения заявителей в Орган мэрии. На основании анализа причин повторных обращений выявлено следующее.

Наибольшее количество повторных обращений отмечено по Услуге «Прием заявлений, поста­новка на учет и зачисление детей в образовательные учреждения, реализующие основную образовательную программу дошкольного об­разования (детские сады)», предоставляемой Департаментом образования мэрии города Магадана (176 повторных обращений, что составляет 97% от общего количества повторных обращений заявителей).

Это объясняется тем, что в соответствии с п. 3.5.10 Регламента предоставления данной Услуги заявитель вправе внести изменения в заявление о постановке на учет при смене места жительства или места пребывания ребенка, изменении фамилии, имени, отчества ребенка, даты желаемого зачисления в ДОУ, возникновении или прекращении внеочередного или первоначального права поступления в ДОУ.

6 повторных обращений подано по двум Услугам, предоставляемым Департамент строительства, архитектуры, технического и экологического контроля мэрии города Магадана:

- «Принятие документов, а также выдача решений о переводе или об отказе в переводе жилого помещения в нежилое помещение или нежилого помещения в жилое помещение» - 2;

- «Прием заявлений и выдача документов о согласовании переустройства и (или) перепланировки помещений в многоквартирных домах» - 4.

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

В отношении временных затрат на ожидание в очереди, о периоде предоставления Услуги и затраченных денежных средствах получателей Услуг можно отметить следующее.

Фактическое время ожидания в очереди по 28 Услугам составляет от 1 до 15 минут, что соответствует установленным нормам, а по 1 Услуге превышает установленную норму и составляет до 25 минут. Департамент строительства, архитектуры, технического и экологического контроля мэрии города Магадана, предоставляющий данные Услуги объясняет это тем, что граждане одновременно явились до начала приема, что привело к увеличению временных затрат на ожидание в очереди.

Фактический период предоставления Услуг составил:

- от 1 до 10 дней – по 4 услугам;

- от 1 до 30 дней – по 9 услугам;

- свыше 30 дней – по 10 услугам;

- в день обращения заявителям были предоставлены 6 услуг.

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

**2.2.1. Обоснованные отказы в предоставлении Услуг**

При оказании рассматриваемых Услуг отказано заявителям в предоставлении 1074 Услуг, что составляет 7 % от общего количества обращений.

При этом необоснованных отказов заявителям в предоставлении Услуг со стороны Органов мэрии не отмечено.

Таблица №3.

| № п/п | Наименование услуги | Количество отказов | Причина отказа |
| --- | --- | --- | --- |
| ***Департамент 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 | 45 | Представленный пакет документов не соответствует требованиям п. 2.8 административного регламента услуги |
|  | Предоставление разрешения на ввод объекта в эксплуатацию | 11 | Объект капитального строительства не соответствует требованиям, установленным в разрешении на строительство |
|  | Прием заявлений и выдача документов о согласовании переустройства и (или) пе­репланировки по­мещений в много­квартирных домах | 67 | По основаниям, предусмотренным пунктом 2.8 административного регламента Услуги |
|  | Принятие документов, а также выдача решений о переводе или об отказе в переводе жилого помещения в нежилое помещение или нежилого помещения в жилое помещение | 7 | Представленный пакет документов не соответствует требованиям п. 2.8 административного регламента услуги |
|  | Присвоение, изменение и аннулирование адресов на территории муниципального образования «Город Магадан | 8 | Представленный пакет документов не соответствует требованиям п. 2.8 административного регламента услуги |
|  | Предоставление градостроительного плана земельного участка | 8 | Заявление подано с нарушением требований, установленных [пунктом 2.6.1](consultantplus://offline/ref=FC575A51F27933C7D5AC394919B32C7230091F91F540DBBBFF8308D2867ED0DFAE25BB8258A078A7187CACW7XDX) административного |
|  | Выдача разрешения на использование земель или земельного участка | 1 | Заявление подано с нарушением требований, установленных [пунктом 2.8.](consultantplus://offline/ref=A3D08D62B98BD841297110E3DF81229460C20A695BA5CFF959DAD66F18C1874822E2B68B85CDDB23B68A72CE598D55F873B250D65ED1B4D6A9DF3BK5v3D)2 административного регламента Услуги |
|  | Предварительное согласование предоставления земельного участка | 330 | Невозможность предварительного согласования предоставления земельных участков для испрашиваемых целей и, обременение земельных участков правами третьих лиц.  Заявления поданы с нарушением требований, установленных [пунктом 2.8.](consultantplus://offline/ref=A3D08D62B98BD841297110E3DF81229460C20A695BA5CFF959DAD66F18C1874822E2B68B85CDDB23B68A72CE598D55F873B250D65ED1B4D6A9DF3BK5v3D)2 административного регламента услуги |
|  | Утверждение и выдача схемы расположения земельного участка или земельных участков на кадастровом плане территории | 152 | Невозможность утверждения схемы расположения земельного участка на кадастровом плане территории для испрашиваемых целей в соответствии с Правилам землепользования и застройки муниципального образования «Город Магадан».  Заявления поданы с нарушением требований, установленных [пунктом 2.8.](consultantplus://offline/ref=A3D08D62B98BD841297110E3DF81229460C20A695BA5CFF959DAD66F18C1874822E2B68B85CDDB23B68A72CE598D55F873B250D65ED1B4D6A9DF3BK5v3D)2 административного регламента Услуги |
|  | Предоставление юридическим и физическим лицам земельных участков в аренду, собственность за плату | 401 | Невозможность предоставления земельного участка для испрашиваемых целей в соответствии с Правилами землепользования и застройки муниципального образования «Город Магадан», обременение земельных участков правами третьих лиц.  Отсутствуют документов, указанные в пунктах 2.8.2, 2.8.3 административного регламента Услуги |
|  | Выдача разрешений на установку рекламных конструкций на территории муниципального образования «Город Магадан», аннулирование таких разрешений | 16 | По основаниям, предусмотренным пунктом 2.8 административного регламента Услуги |
| ***Отдел ЗАГС мэрии города Магадана*** | | | |
|  | Внесение исправлений и изменений в записи актов гражданского состояния | 26 | Несоответствие представленных документов требованиям Федерального закона № 143-ФЗ «Об актах гражданского состояния» |
|  | Государственная регистрация заключения брака | 2 | Не представлены документы, подтверждающие прекращение предыдущего брака, что противоречит пункту 1 ст. 26 Федерального закона № 143-ФЗ «Об актах гражданского состояния» |
| ИТОГО | | 1074 |  |

**2.2.2. Платные услуги**

Из 29 Услуг, анализируемых в ходе Мониторинга, 8 являются платными, в том 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 2708,7 тыс. рублей, в том числе:

Таблица №4.

| №№ п/п | Наименование Услуги | Сумма,  тыс. рублей |
| --- | --- | --- |
| ***Управление административно-технического контроля мэрии города Магадана*** | | |
| 1. | Выдача специального разрешения на движение по автомобильным дорогам общего пользования местного значения тяжеловесного и (или) крупногабаритного транспортного средства | 164,8 |
| ***Департамент строительства, архитектуры, технического и экологического контроля***  ***мэрии города Магадана*** | | |
| 2. | Выдача разрешений на установку рекламных конструкций на территории муниципального образования «Город Магадан», аннулирование таких разрешений | 225,0 |
| ***Отдел записи актов гражданского состояния мэрии города Магадана*** | | |
| 3. | Государственная регистрация заключения брака | 247,1 |
| 4. | Государственная регистрация расторжения брака | 412,1 |
| 5. | Государственная регистрация установления отцовства | 70,7 |
| 6. | Государственная регистрация перемены имени | 265,6 |
| 7. | Выдача повторных свидетельств (справок) | 1220,0 тыс. рублей:  свидетельств - 664,2;  справок - 555,8 |
| 8. | Внесение исправлений и изменений в записи актов гражданского состояния | 103,4 |
| ИТОГО | | 2708,7 |

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.

**2.2.3. Межведомственное взаимодействие**

В 2010 году принят Федеральный закон № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», которым установлен запрет для государственных служащих требовать от получателей государственных и 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 муниципальных услуг Комитетом ежеквартально проводится мониторинг предоставления муниципальных услуг в рамках межведомственного взаимодействия. Ежеквартальный мониторинг охватывает 27 муниципальных услуг, предоставляемых 7 отраслевыми (функциональными) органами мэрии города Магадана.

Из числа исследуемых Мониторингом 16 Услуг предоставляются с использованием элементов межведомственного взаимодействия:

1. Предоставление разрешения на строительство, продление срока действия разрешения на строительство, внесение изменений в разрешение на строительство

2. Предоставление разрешения на ввод объекта в эксплуатацию

3. Выдача разрешений на установку рекламных конструкций на территории муниципального образования «Город Магадан», аннулирование таких разрешений

4. Предоставление градостроительного плана земельного участка

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

6. Присвоение, изменение и аннулирование адресов на территории муниципального образования «Город Магадан»

7. Принятие документов, а также выдача решений о переводе или об отказе в переводе жилого помещения в нежилое помещение или нежилого помещения в жилое помещение

8. Выдача разрешения на использование земель или земельного участка

9. Предварительное согласование предоставления земельного участка

10. Утверждение и выдача схемы расположения земельного участка или земельных участков на кадастровом плане территории

11. Предоставление юридическим и физическим лицам земельных участков в аренду, собственность за плату

12. Предоставление разрешения на осуществление земляных работ на территории муниципального образования «Город Магадан»

13. Предоставление в аренду муниципального имущества (кроме земельных участков)

14. Выдача разрешительных удостоверений на право торговли (оказания услуг общественного питания) с временных торговых точек на территории муниципального образования «Город Магадан»

15. Прием заявлений, постановка на учет и зачисление детей в образовательные учреждения, реализующие основную образовательную программу дошкольного образования (детские сады)

16. Выдача специального разрешения на движение по автомобильным дорогам общего пользования местного значения тяжеловесного и (или) крупногабаритного транспортного средства

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

Постановлением мэрии от 25.01.2012 года № 199 утвержден перечень документов (сведений), обмен которыми осуществляется между органами и организациями при оказании муниципальных услуг на территории муниципального образования «Город Магадан». Одновременно с этим в Органах мэрии установлено и настроено типовое решение межведомственного взаимодействия на 45 автоматизированных рабочих местах.

В рамках заключенных соглашений Органы мэрии взаимодействуют со следующими ведомствами:

- с Областным государственным казенным учреждением «Государственный архив Магаданской области»;

- с Магаданским областным государственным казенным учреждением «Центр занятости населения города Магадана»;

- с Магаданским областным государственным казенным учреждением социальной поддержки населения «Магаданский социальный центр»;

- с Управлением Федеральной налоговой службы России по Магаданской области;

- с Управлением Росреестра по Магаданской области и Чукотскому автономному округу;

- с Управлением Министерства внутренних дел Российской Федерации по Магаданской области;

- с Государственным учреждением – Управлением Пенсионного фонда Российской Федерации в городе Магадане.

Данные мониторинга показывают, что за 1 полугодие 2020 года муниципальными органами рассмотрено 11663 обращения заявителей, что на 16% меньше, чем в 1 полугодии 2019 года (13903 обращения). Это обусловлено введенными ограничительными мероприятиями, связанными с возникновением и распространением инфекции, вызванной новым типом коронавируса (COVID-19).

В рамках межведомственного взаимодействия отраслевыми (функциональными) органами мэрии города Магадана и муниципальным учреждением города Магадана было направлено 7 006 запросов, что составило60% от общего числа обращений граждан или 83% по отношению к 1 полугодию 2019 года.

Из них 6888 (98%) запросов осуществлены посредством региональной системы межведомственного электронного взаимодействия (РСМЭВ), 118 запросов направлено в бумажном виде, что не противоречит действующему законодательству Российской Федерации.

**3. Оценка качества предоставления Услуг на основании анализа**

**показателей практической деятельности Органов мэрии**

Для расчета оценки качества Услуг, которые охвачены Мониторингом, произведено обобщение показателей практической деятельности Органов мэрии. При этом качество оценивалось по балльной системе (удовлетворительное – от 6 до 10 баллов или неудовлетворитель ное от 0 до 5 баллов).

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 №5.

**Обобщенные сведения оценки качества**

**предоставления Услуг**

Таблица №5.

| №№ п/п | Наименование Услуги | Отраслевой  (функциональный) орган мэрии города Магадана | Итоговая сумма баллов | Оценка качества предоставления муниципальной услуги |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 1. | Прием заявлений, поста­новка на учет и зачисление детей в образовательные учреждения, реализующие основную образовательную программу дошкольного об­разования (детские сады) | Департамент образования мэрии города Магадана | 10 | удовлетворительная |
| 2. | Выдача копий архивных до­кументов, подтверждающих право на владение землей | Комитет по управлению муниципальным имуществом города Магадана | 9 | удовлетворительная |
| 3. | Предоставление в аренду муниципального имущества (кроме земельных участков) | Комитет по управлению муниципальным имуществом города Магадана | 9 | удовлетворительная |
| 4. | Предоставление информации об объектах недвижимого имущества, находящихся в муниципальной собственности и предназначенных для сдачи в аренду | Комитет по управлению муниципальным имуществом города Магадана | -\* | - |
| 5. | 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 | 10 | удовлетворительная |
| 6. | 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 | 10 | удовлетворительная |
| 7. | 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 | 10 | удовлетворительная |
| 8. | Выдача выписки из похозяйственной книги учета личных подсобных хозяйств муниципального образования «Город Магадан» и рекомендации (ходатайства) в банковские учреждения | Комитет по работе с хозяйствующими субъектами мэрии города Магадана | 10 | удовлетворительная |
| 9. | Предоставление разрешения на строительство, продление срока действия разрешения на строительство, внесение изменений в разрешение на строительство | Департамент строительства, архитектуры, технического и экологического контроля мэрии города Магадана | 9 | удовлетворительная |
| 10. | Предоставление разрешения на ввод объекта в эксплуатацию | Департамент строительства, архитектуры, технического и экологического контроля мэрии города Магадана | 9 | удовлетворительная |
| 11. | Прием заявлений и выдача документов о согласовании переустройства и (или) перепланировки помещений в многоквартирных домах | Департамент строительства, архитектуры, технического и экологического контроля мэрии города Магадана | 7 | удовлетворительная |
| 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 | Департамент строительства, архитектуры, технического и экологического контроля мэрии города Магадана | 7 | удовлетворительная |
| 13. | Присвоение, изменение и аннулирование адресов на территории муниципального образования «Город Магадан» | Департамент строительства, архитектуры, технического и экологического контроля мэрии города Магадана | 9 | удовлетворительная |
| 14. | Предоставление градостроительного плана земельного участка | Департамент строительства, архитектуры, технического и экологического контроля мэрии города Магадана | 9 | удовлетворительная |
| 15. | Выдача разрешения на использование земель или земельного участка | Департамент строительства, архитектуры, технического и экологического контроля мэрии города Магадана | 9 | удовлетворительная |
| 16. | Предоставление разрешения на осуществление земляных работ на территории муниципального образования «Город Магадан» | Департамент строительства, архитектуры, технического и экологического контроля мэрии города Магадана | 10 | удовлетворительная |
| 17. | Утверждение и выдача схемы расположения земельного участка или земельных участков на кадастровом плане территории | Департамент строительства, архитектуры, технического и экологического контроля мэрии города Магадана | 7 | удовлетворительная |
| 18. | Предварительное согласование предоставления земельного участка | Департамент строительства, архитектуры, технического и экологического контроля мэрии города Магадана | 7 | удовлетворительная |
| 19. | Предоставление юридическим и физическим лицам земельных участков в аренду, собственность за плату | Департамент строительства, архитектуры, технического и экологического контроля мэрии города Магадана | 7 | удовлетворительная |
| 20. | Выдача разрешений на установку рекламных конструкций на территории муниципального образования «Город Магадан», аннулирование таких разрешений | Департамент строительства, архитектуры, технического и экологического контроля мэрии города Магадана | 9 | удовлетворительная |
| 21. | Государственная регистрация рождения | отдел ЗАГС мэрии города Магадана | 10 | удовлетворительная |
| 22. | Выдача повторных свидетельств (справок) | отдел ЗАГС мэрии города Магадана | 10 | удовлетворительная |
| 23. | Государственная регистрация заключения брака | отдел ЗАГС мэрии города Магадана | 10 | удовлетворительная |
| 24. | Государственная регистрация расторжения брака | отдел ЗАГС мэрии города Магадана | 10 | удовлетворительная |
| 25. | Государственная регистрация усыновления (удочерения) | отдел ЗАГС мэрии города Магадана | 10 | удовлетворительная |
| 26. | Государственная регистрация установления отцовства | отдел ЗАГС мэрии города Магадана | 10 | удовлетворительная |
| 27. | Государственная регистрация перемены имени | отдел ЗАГС мэрии города Магадана | 10 | удовлетворительная |
| 28. | Государственная регистрация смерти | отдел ЗАГС мэрии города Магадана | 10 | удовлетворительная |
| 29. | Внесение исправлений и изменений в записи актов гражданского состояния | отдел ЗАГС мэрии города Магадана | 10 | удовлетворительная |
| Средняя итоговая сумма баллов: 9,6 | | | | |

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

Данные таблицы №5 свидетельствуют, что качество Услуг, охваченных Мониторингом, имеет оценку «удовлетворительно», и в среднем составляет 9,6 баллов.

**4. Оценка качества предоставления Услуг на основании результатов**

**социологического (анкетного) опроса заявителей**

Социологический опрос получателей Услуг проводился с использованием метода анкетирования при участии 186 респондентов по установленной форме анкеты. Анкеты для респондентов содержали следующие вопросы:

* получение исчерпывающего перечня документов, необходимых для получения Услуг и необходимой информации об Услуге;
* количество обращений в орган мэрии города Магадана 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.

Результаты социологического опроса обобщены в таблице №6.

**Показатели социологического опроса**

Таблица №6.

| №№ п/п | Наименование Услуги | Количество респондентов, человек | Качество предоставления муниципальной  услуги, количество  баллов |
| --- | --- | --- | --- |
| ***Департамент образования мэрии города Магадана*** | | | |
| 1. | Прием заявлений, поста­новка на учет и зачисление детей в образовательные учреждения, реализующие основную образовательную программу дошкольного об­разования (детские сады) | - | - |
| ***Комитет по управлению муниципальным имуществом города Магадана*** | | | |
| 2. | Выдача копий архивных до­кументов, подтверждающих право на владение землей | 18 | 9,97 |
| 3. | Предоставление в аренду муниципального имущества (кроме земельных участков) | 7 | 10 |
| 4. | Предоставление информации об объектах недвижимого имущества, находящихся в муниципальной собственности и предназначенных для сдачи в аренду | - | - |
| ***Департамент жилищно-коммунального хозяйства и коммунальной инфраструктуры мэрии города Магадана*** | | | |
| 5. | Признание помещения жилым помещением, жилого помещения непригодным для проживания и многоквартирного дома аварийным и подлежащим сносу или реконструкции | 18 | 10 |
| ***Управление административно-технического контроля мэрии города Магадана*** | | | |
| 6. | Выдача специального разрешения на движение по автомобильным дорогам общего пользования местного значения тяжеловесного и (или) крупногабаритного транспортного средства | - | - |
| ***Комитет по работе с хозяйствующими субъектами мэрии города Магадана*** | | | |
| 7. | Выдача разрешительных удостоверений на право торговли (оказания услуг общественного питания) с временных торговых точек на территории муниципаль­ного образования «Город Магадан» | 31 | 10 |
| 8. | Выдача выписки из похозяйственной книги учета личных подсобных хозяйств муниципального образования «Город Магадан» и рекомендации (ходатайства) в банковские учреждения | 1 | 10 |
| ***Департамент строительства, архитектуры, технического и экологического***  ***контроля мэрии города Магадана*** | | | |
| 9. | Предоставление разрешения на строительство, продление срока действия разрешения на строительство, внесение изменений в разрешение на строительство | 2 | 10 |
| 10. | Предоставление разрешения на ввод объекта в эксплуатацию | 4 | 10 |
| 11. | Прием заявлений и выдача документов о согласовании переустройства и (или) перепланировки помещений в многоквартирных домах | 5 | 10 |
| 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 | 5 | 9,8 |
| 13. | Присвоение, изменение и аннулирование адресов на территории муниципального образования «Город Магадан» | 4 | 10 |
| 14. | Предоставление градостроительного плана земельного участка | 1 | 10 |
| 15. | Выдача разрешения на использование земель или земельного участка | - | - |
| 16. | Предоставление разрешения на осуществление земляных работ на территории муниципального образования «Город Магадан» | 8 | 9,9 |
| 17. | Утверждение и выдача схемы расположения земельного участка или земельных участков на кадастровом плане территории | 10 | 9,6 |
| 18. | Предварительное согласование предоставления земельного участка | 14 | 8,0 |
| 19. | Предоставление юридическим и физическим лицам земельных участков в аренду, собственность за плату | 44 | 9,9 |
| 20. | Выдача разрешений на установку рекламных конструкций на территории муниципального образования «Город Магадан», аннулирование таких разрешений | 4 | 10 |
| ***Отдел ЗАГС мэрии города Магадана (переданные полномочия)*** | | | |
| 21. | Государственная регистрация рождения | 4 | 10 |
| 22. | Выдача повторных свидетельств (справок) | 2 | 10 |
| 23. | Государственная регистрация заключения брака | - | - |
| 24. | Государственная регистрация расторжения брака | 4 | 10 |
| 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 | - | - |
| ИТОГО | | 186 | 9,9 |

Средняя оценка качества Услуг по результатам анкетного опроса составила 9,9 баллов, что характеризуется, как удовлетворительная. В 2019 году, средняя оценка качества Услуг сложилась в размере 9,8 баллов.

**Оценка качества предоставления Услуг**

*Рис. 2*

|  |  |
| --- | --- |
| Показатели Органов мэрии    *7 баллов – 5 услуг (18%)*  *9 баллов – 8 услуг (28%)*  *10 баллов – 15 услуг (54%)* | Показатели социологического опроса    *8-9 баллов – 1 услуга (5%)*  *9-10 баллов – 5 услуг (26%)*  *10 баллов – 13 услуг (69%)* |

По данным обобщенных показателей социологического опроса (приложение №3 к Сводному отчету) анализируемых услуг:

1) Наибольшим спросом пользуются следующие Услуги:

- «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);

- «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);

- «Выдача копий архивных документов, подтверждающих право на владение землей» (комитет по управлению муниципальным имуществом города Магадана).

2) Среднее время ожидания в очереди, как при подаче запроса на предоставление Услуги, так и при ее получении, соответствует нормам действующего законодательства.

Среднее время ожидания в очереди респондентов при подаче запроса на предоставление Услуги составило 2,5 минуты, на получение результата предоставления Услуги - 1 минуту.

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.

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, в целом удовлетворены качеством предоставления конкретной Услуги.

**5. Выводы и предложения по повышению качества Услуг,**

**предоставляемых на территории муниципального**

**образования «Город Магадан»**

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 муниципальной 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.

Результаты проведенного Мониторинга дают объективную информацию о степени удовлетворенности граждан качеством деятельности Органов мэрии в части предоставления муниципальных услуг, а также дают оценку уровня доверия граждан к тем преобразованиям, которые проводятся на государственном и муниципальном уровне в целях улучшения обслуживания населения. 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, что в среднем по показателям социологического опроса и показателям деятельности органов местного самоуправления в 2020 году оценка качества предоставления Услуг значительно увеличилась. *(Рис. 3).*

**Оценка качества предоставления услуг Органами мэрии**

*Рис. 3*

Задачи на 2021 год и плановый период.

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

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

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

- 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.

- 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 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.).

**Приложение № 1**

*к сводному отчету*

*по результатам проведения мониторинга качества*

*предоставления муниципальных услуг*

*на территории муниципального*

*образования «Город Магадан»*

*в 2020 году*

**ПЕРЕЧЕНЬ**

**муниципальных услуг и государственных услуг, предоставляемых Органами мэрии**

**в рамках переданных действующим законодательством государственных полномочий, охваченных мониторингом качества их предоставления на территории**

**муниципального образования «Город Магадан»**

|  |  |
| --- | --- |
| №  п/п | Наименование муниципальной услуги |
| **Департамент образования мэрии города Магадана** | |
| 1. | Прием заявлений, постановка на учет и зачисление детей в образовательные учреждения, реализующие основную образовательную программу дошкольного образования (детские сады) |
| **Комитет по управлению муниципальным имуществом города Магадана** | |
| 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 |
| **Департамент жилищно-коммунального хозяйства и коммунальной**  **инфраструктуры мэрии города Магадана** | |
| 5. | Признание помещения жилым помещением, жилого помещения непригодным для проживания и многоквартирного дома аварийным и подлежащим сносу или реконструкции |
| **Управление административно-технического контроля мэрии города Магадана** | |
| 6. | Выдача специального разрешения на движение по автомобильным дорогам общего пользования местного значения тяжеловесного и (или) крупногабаритного транспортного средства |
| **Комитет по работе с хозяйствующими субъектами мэрии города Магадана** | |
| 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 |
| **Департамент строительства, архитектуры, технического и экологического**  **контроля мэрии города Магадана** | |
| 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 |
| 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 |
| **Отдел ЗАГС мэрии города Магадана** | |
| 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 муниципальных услуг*

*на территории муниципального*

*образования «Город Магадан»*

*в 2020 году*

**ПЕРЕЧЕНЬ**

**Органов мэрии города Магадана, ответственных за предоставление**

**муниципальных услуг и государственных услуг, предоставляемых в рамках переданных действующим законодательством государственных полномочий, 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 *(переданные государственные полномочия).*

**\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**