



**МЭРИЯ ГОРОДА МАГАДАНА**

# **СВОДНЫЙ ОТЧЕТ**

**по результатам проведения мониторинга  
качества предоставления государственных  
(муниципальных) услуг на территории  
муниципального образования  
«Город Магадан» в 2023 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 2023 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 2022 года по 1 сентября 2023 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 10.06.2022 № 1844-пм утвержден реестр муниципальных услуг (далее – Реестр).

По состоянию на 01.10.2023 года Реестр включает в себя 74 услуги, из них:

60 муниципальных услуг предоставляются Органами мэрии в соответствии с утвержденными административными регламентами;

1 муниципальная услуга предоставляется в электронном виде муниципальным учреждением города Магадана, в которой размещается муниципальное задание (заказ);

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

### Структура предоставляемых Услуг

Рис.1

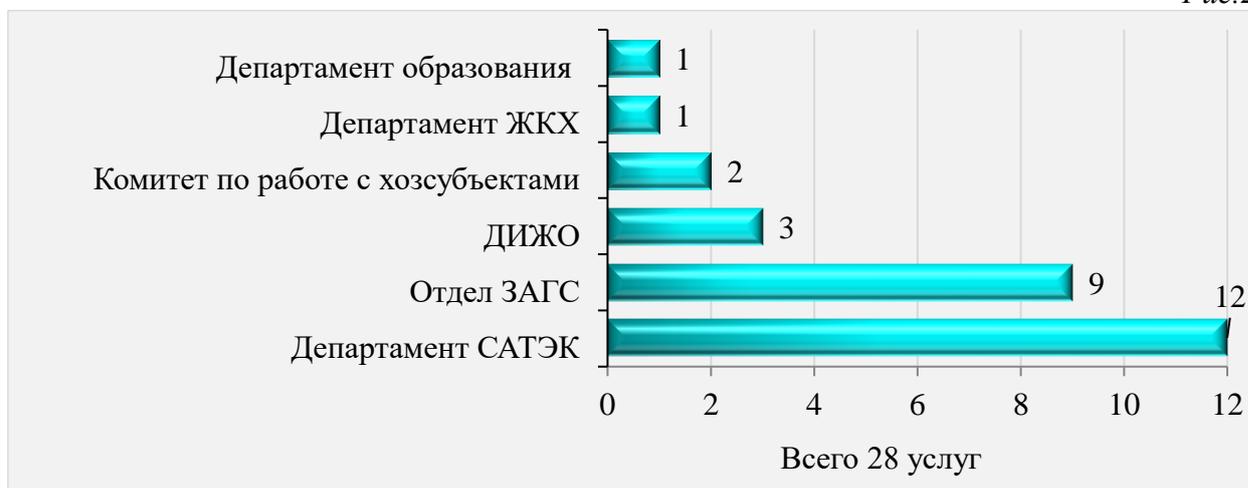


В рамках мониторинга исследованы и проанализированы 28 наиболее востребованных Услуг (Рис.2), предоставляемых на территории муниципального образования «Город Магадан», что составляет 38% от общего количества Услуг.

Перечень Услуг представлен в Приложении № 1 к Сводному отчету и содержит 19 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).

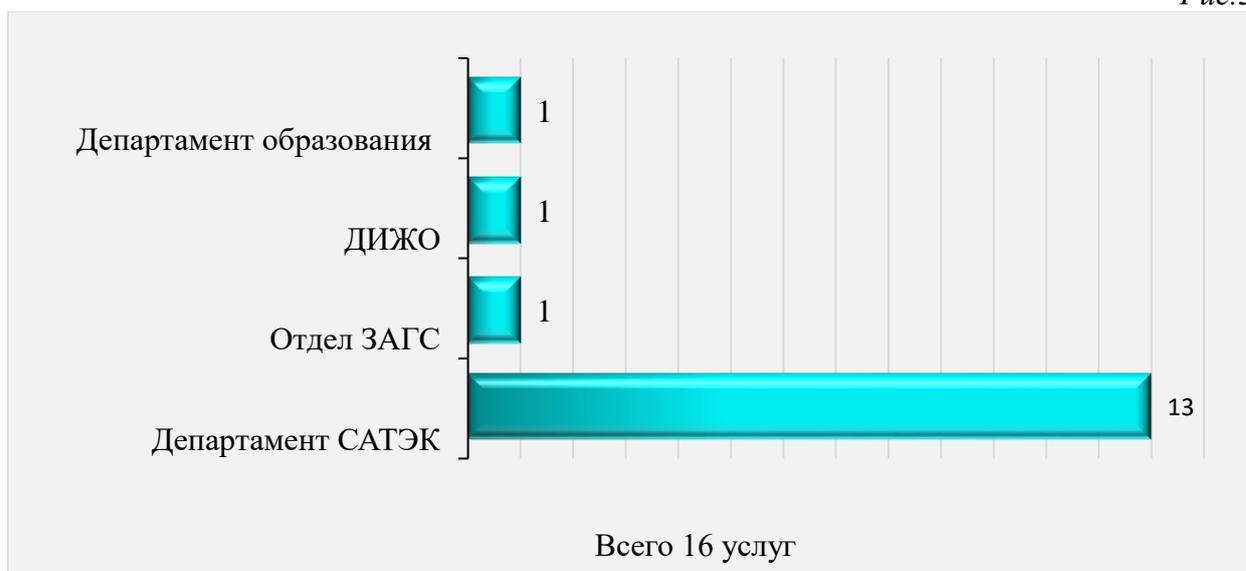
Между Органами мэрии и МФЦ заключены соглашения о взаимодействии при предоставлении государственных (муниципальных) услуг.

По состоянию на 01.10.2023 Перечень включает 46 государственных (муниципальных) услуг.

Из охваченных Мониторингом 28 Услуг через МФЦ по принципу «одного окна» предоставляется 16 Услуг, что составляет 57 % (Рис.3).

### Количество исследуемых Услуг, предоставляемых через МФЦ

Рис.3

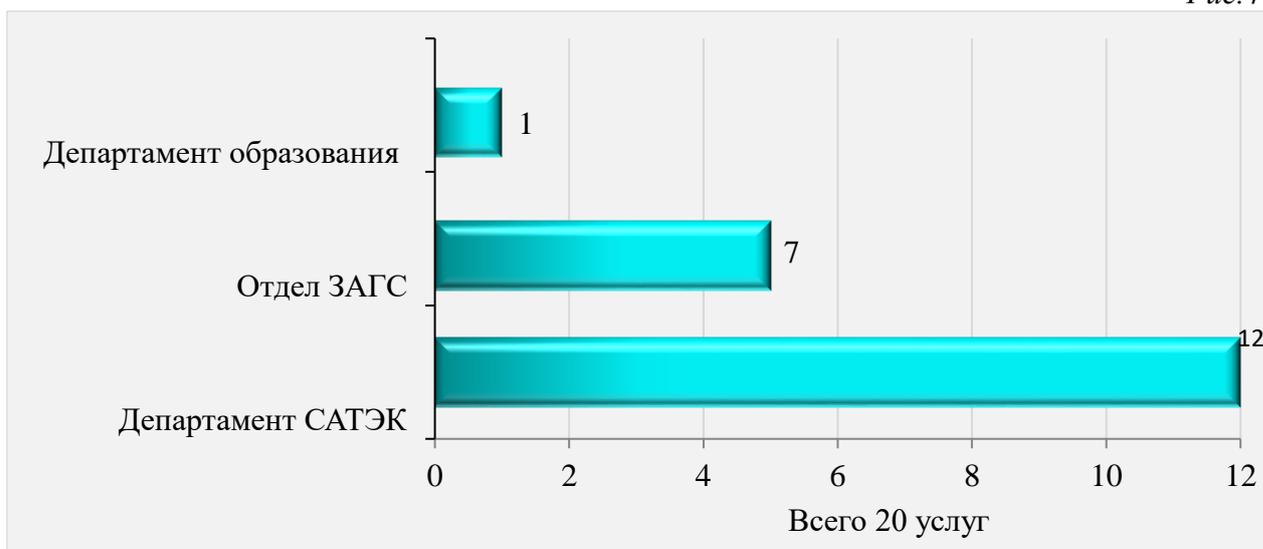


## 2.3. Сведения об Услугах, предоставляемых в электронном виде

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 в федеральной государственной информационной системе «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» [www.gosuslugi.ru](http://www.gosuslugi.ru) (далее по тексту – портал ЕПГУ) и поддерживаются в актуальном виде.

### Количество исследуемых Услуг, предоставляемых в электронном виде

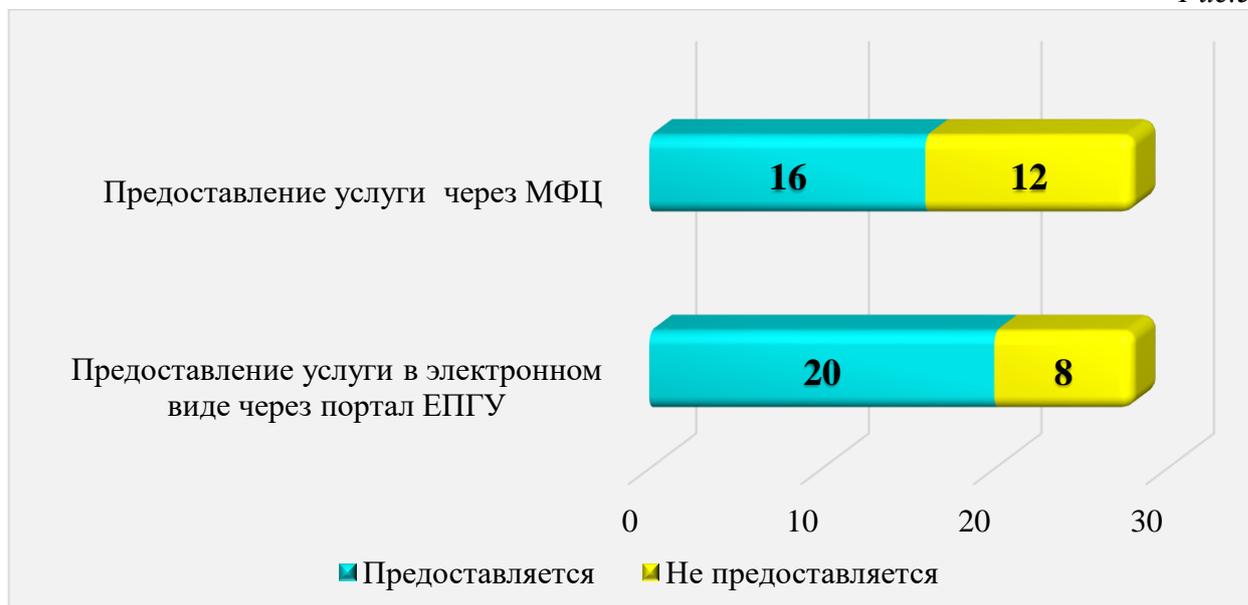
Рис.4



Из анализируемых Мониторингом 28 Услуг заявитель имеет возможность получить 20 Услуг в электронном виде с использованием информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» через портал ЕПГУ, что составляет 71,4% (Рис.4).

### Количество Услуг в разрезе условий их предоставления

Рис.5



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

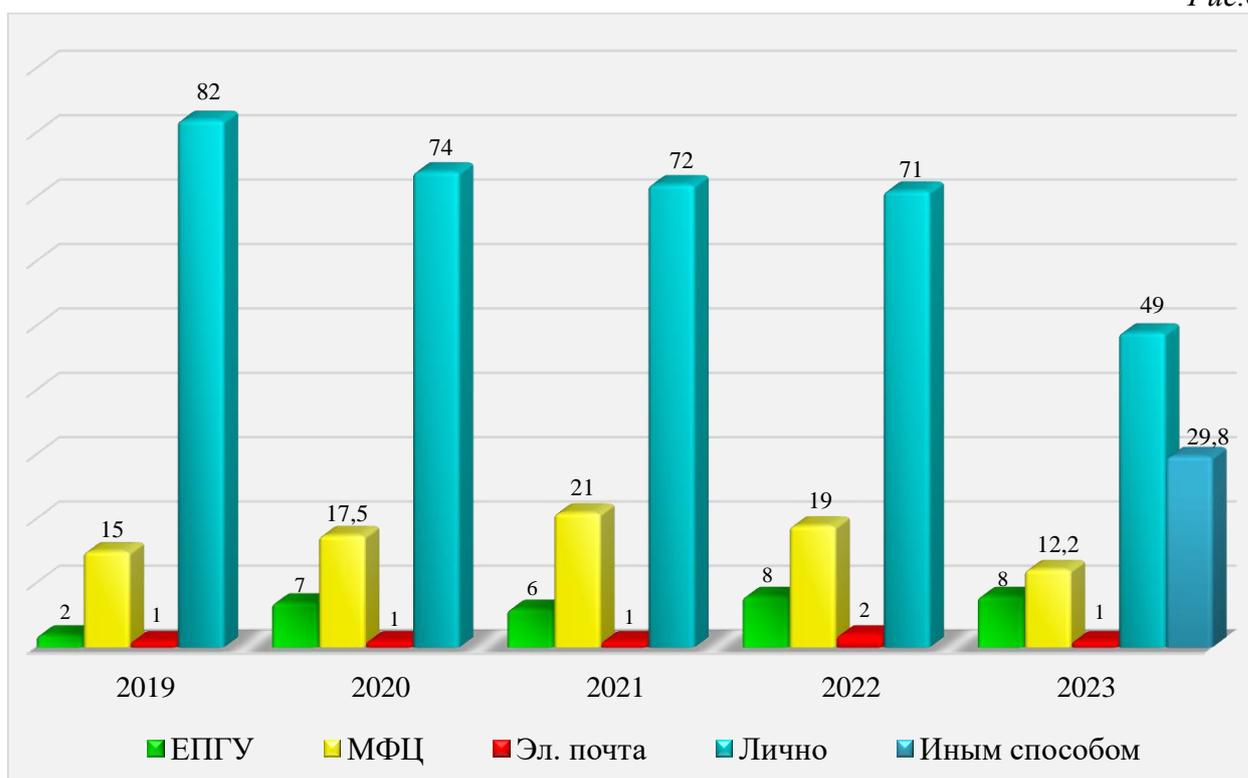
За анализируемый период в Органы мэрии поступило **21 813** обращений заявителей, из них:

- путем подачи **личных обращений** в Орган мэрии поступило 10 643 обращения или 49 % от общего количества обращений;

- через портал **ЕПГУ** -1747 обращений (8 %);
- через **МФЦ** поступило 2678 обращений (12,2 %);
- на **электронную почту** Органа мэрии поступило - 285 обращений (1 %);
- иным способом (**по телефону**) - 6 505 (29,8 %).

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

Рис.6



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

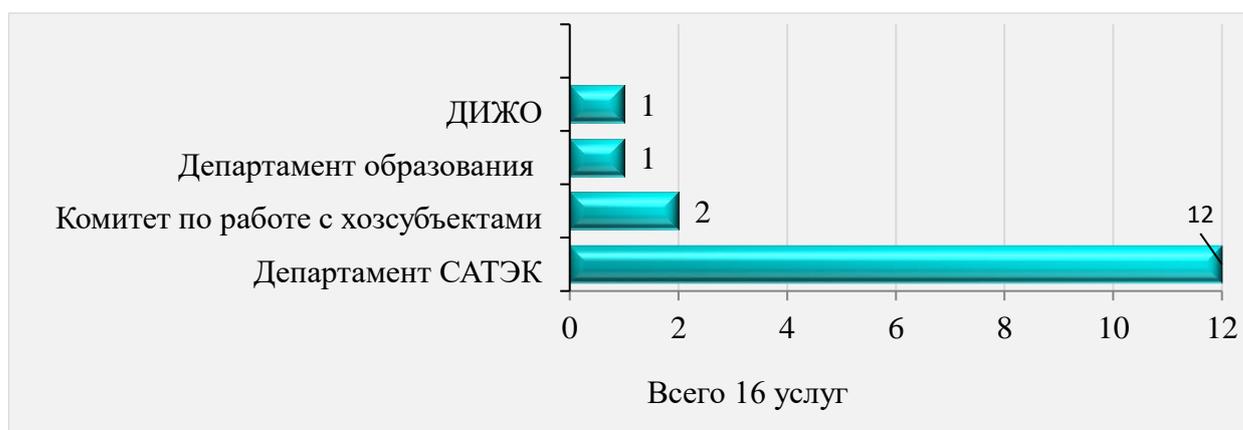
В 2010 году принят Федеральный закон № 210-ФЗ, которым установлен запрет требовать от получателей государственных (муниципальных) услуг документы, уже имеющиеся в распоряжении органов власти.

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 48 Услуг, предоставляемых 8 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 качество предоставления Услуг.

В рамках заключенных соглашений Органы мэрии взаимодействуют с:

- Государственным казенным учреждением «Центр занятости населения Магаданской области»;
- Магаданским областным государственным казенным учреждением социальной поддержки населения «Магаданский социальный центр»;
- Управлением Федеральной налоговой службы России по Магаданской области;
- Управлением Федеральной службы государственной регистрации, кадастра и картографии по Магаданской области и Чукотскому автономному округу;
- Управлением ГИБДД управления МВД России по Магаданской области;
- Отделением Социального фонда России по Магаданской области.

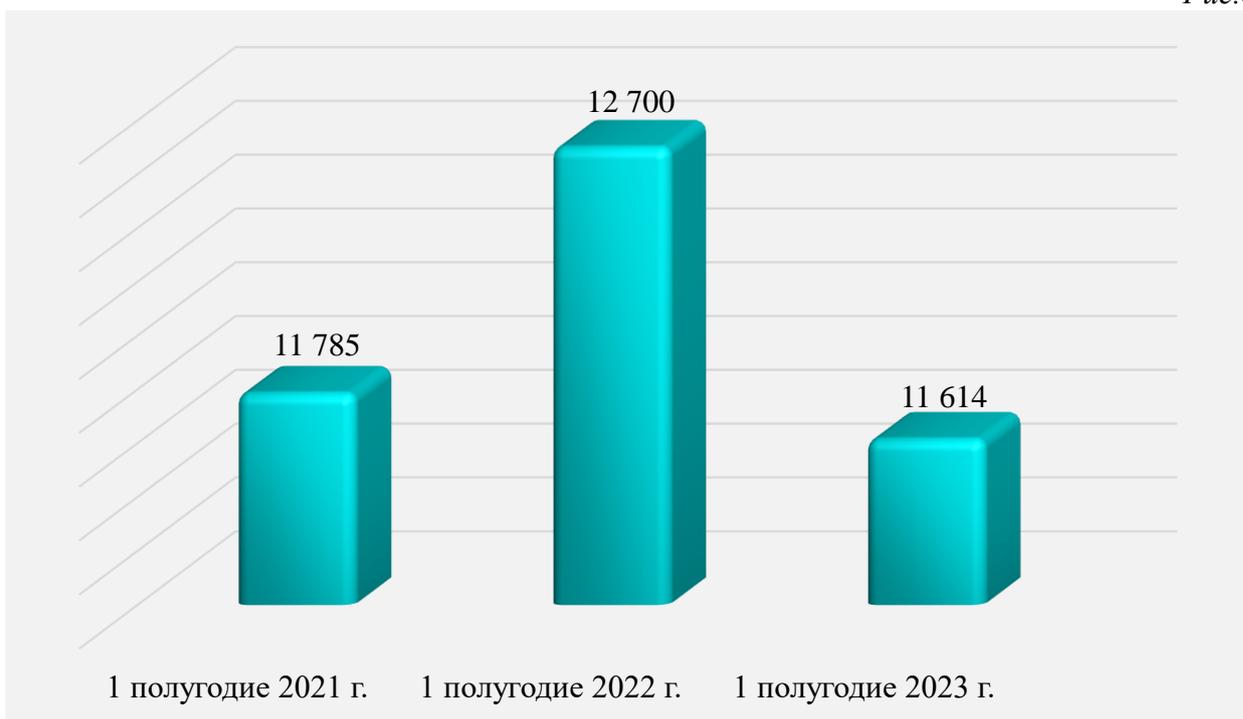
Данные мониторинга показывают, что в 1 полугодии 2023 года Органами мэрии рассмотрено 12 709 обращений заявителей, что на 16,6 % меньше, чем в 1 полугодии 2022 года (15 255 обращений).

В рамках межведомственного взаимодействия Органами мэрии направлено 11 614 запросов, что составило 91,4 % от общего числа обращений граждан (всего 12 709 обращений) или 91 % по отношению к 1 полугодию 2022 года (12 700 запросов).

Из них 11 498 (90,5 %) запросов осуществлены посредством региональной системы межведомственного электронного взаимодействия (РСМЭВ), 116 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 74 государственных (муниципальных) услуг 7 являются платными, в их числе:

1. Выдача разрешений на установку и эксплуатацию рекламных конструкций на соответствующей территории, аннулирование такого разрешения – 5000 рублей (для физических и юридических лиц).
2. Государственная регистрация заключения брака – 350 рублей.
3. Государственная регистрация расторжения брака – 650 рублей.
4. Государственная регистрация установления отцовства – 350 рублей.
5. Государственная регистрация перемены имени – 1600 рублей.
6. Выдача отделом ЗАГС повторных свидетельств – 350 рублей, повторных справок – 200 рублей (для физических лиц).
7. Внесение исправлений и изменений в записи актов гражданского состояния – 650 рублей.

Стоимость за единицу услуги соответствует размеру государственной пошлины, установленной статьями 333.33, 333.26 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 **2 701,9 тыс. рублей.**

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

Таблица № 1

№ п/п	Наименование Услуги	Сумма, тыс. рублей		
		2021 г.	2022 г.	2023 г.
<b>Департамент строительства, архитектуры, технического и экологического контроля мэрии города Магадана</b>				
1.	Выдача разрешения на установку и эксплуатацию рекламных конструкций на соответствующей территории, аннулирование такого разрешения	240,0	↓75,0	↑175,0
<b>Отдел записи актов гражданского состояния мэрии города Магадана</b>				
2.	Государственная регистрация заключения брака	286,3	↑316,05	↑388,8
3.	Государственная регистрация расторжения брака	501,2	↑523,9	↓403,65
4.	Государственная регистрация установления отцовства	80,5	↓79,8	↑82,6
5.	Государственная регистрация перемены имени	161,6	↓156,8	↑243,2
6.	Выдача повторных свидетельств (справок), иных документов, подтверждающих наличие или отсутствие фактов государственной регистрации актов гражданского состояния	1264,6	↑1522,2	↓1 215,6
7.	Внесение исправлений и (или) изменений в записи актов гражданского состояния, восстановление и аннулирование записей актов гражданского состояния	133,9	↑278,2	↓193,05
<b>ИТОГО</b>		<b>2855,3</b>	<b>3076,75</b>	<b>2701,9</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 фактических условий предоставления Услуг соответствуют стандартам, установленным действующим законодательством и муниципальными нормативными правовыми актами.

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

Анализ соответствия 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	846	125	Изменение желаемой даты направления в дошкольное учреждение, изменение приоритетного учреждения.
2.	Департамент имущественных и жилищных отношений мэрии города Магадана	7	нет	-
3.	Департамент жилищно-коммунального хозяйства и коммунальной инфраструктуры мэрии города Магадана	527	нет	-
4.	Комитет по работе с хозяйствующими субъектами мэрии города Магадана	6668	нет	-
5.	Департамент строительства, архитектуры, технического и экологического контроля мэрии города Магадана	4434	4	Несоответствие представленного пакета документов требованиям административного регламента
6.	Отдел ЗАГС мэрии города Магадана (переданные полномочия)	9 331	нет	-
<b>ИТОГО</b>		<b>21 813</b>	<b>129</b>	

Всего поступило 21 813 обращений заявителей, при этом отмечено 129 повторных обращений в Орган мэрии (0,6 %), из них:

- 125 повторных обращений отмечено по Услуге «Постановка на учет и направление детей в образовательные учреждения, реализующие образовательные программы дошкольного образования» (предоставляется департаментом образования мэрии города Магадана), что составляет 96,8 % от общего количества повторных обращений заявителей.

Факты повторных обращений по данной Услуге связаны с тем, что заявитель вправе внести изменения в заявление о постановке на учет при смене места жительства (пребывания) ребенка, изменении фамилии, имени, отчества ребенка, даты желаемого зачисления в ДООУ, возникновении или прекращении внеочередного или первоочередного права поступления в ДООУ.

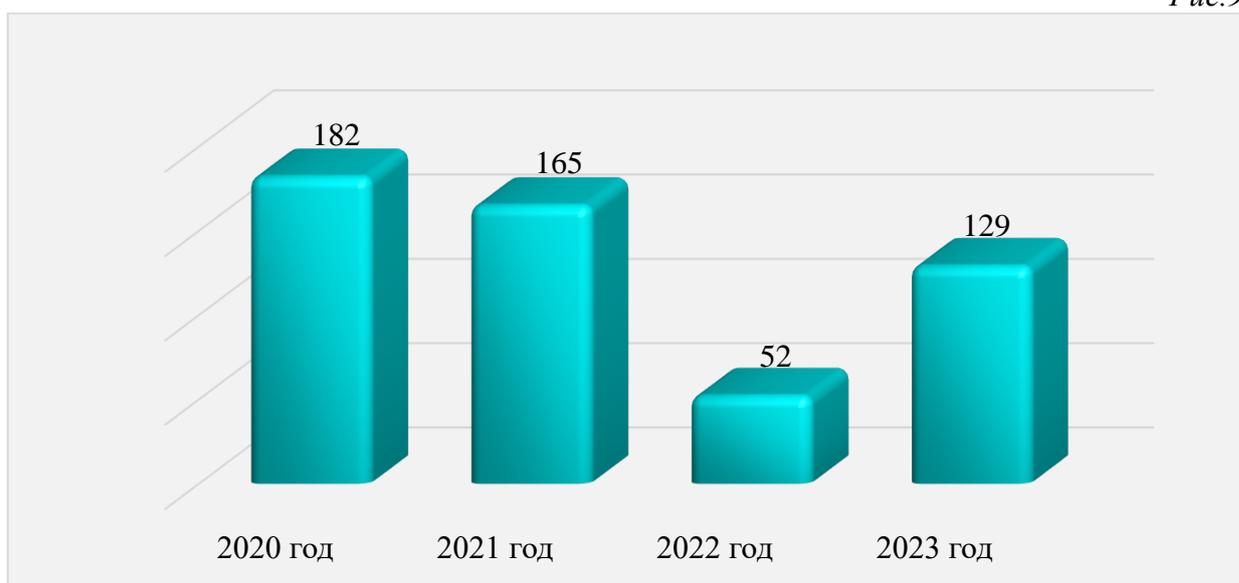
- 4 повторных обращения отмечено по Услуге «Предоставление разрешения на осуществление земляных работ» (предоставляется департаментом строительства, архитектуры, технического и экологического контроля мэрии города Магадана), в связи с несоответствием первоначально представленного

пакета документов требованиям административного регламента предоставления Услуги.

За анализируемый период отмечается повышение количества повторных обращений граждан за предоставлением Услуг.

### 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 28 Услугам, что соответствует требованиям стандарта качества, установленным в административных регламентах предоставления Услуг.

Фактический период предоставления Услуг составил:

- от 1 до 10 дней – по 9 услугам;
- от 1 до 30 дней – по 8 услугам;
- свыше 30 дней – по 4 услугам;
- в день обращения заявителям предоставляется 7 услуг.

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

#### 3.2.2. Обоснованные отказы в предоставлении Услуг

При предоставлении рассматриваемых Услуг отмечено 883 обоснованных отказа в предоставлении Услуг, что составляет 4 % от общего количества обращений (21 813 обращений).

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

**Информация о количестве отказов в предоставлении Услуг и их причины**

Таблица № 3

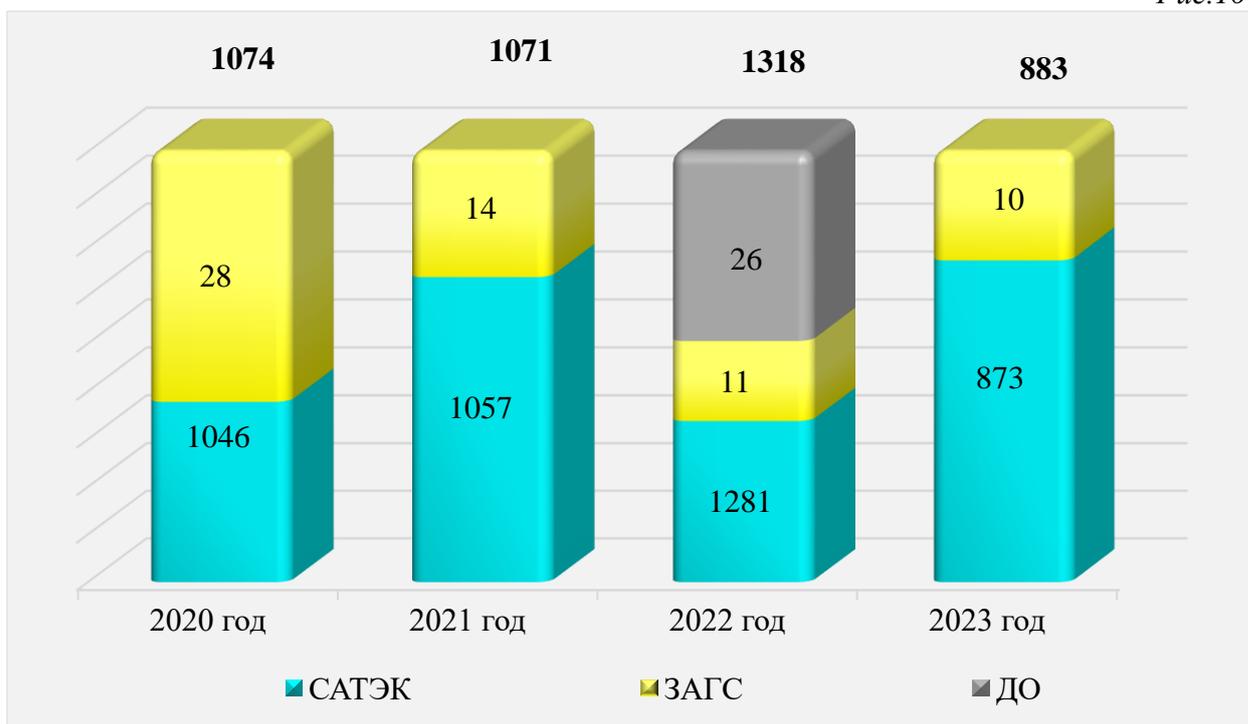
№ п/п	Наименование услуги	Количество отказов	Причина отказа
<b>Департамент строительства, архитектуры, технического и экологического контроля мэрии города Магадана</b>			
1.	Присвоение адреса объекту адресации, изменение и аннулирование такого адреса	4	Отказы по основаниям, предусмотренным пунктами 2.22, 2.23 постановления мэрии города Магадана от 01.06.2022 № 1693-пм
2.	Предоставление юридическим и физическим лицам земельных участков в аренду, собственность за плату	329	По основаниям, предусмотренным пунктами 2.8.2, 2.8.3 постановления мэрии города Магадана от 17.07.2015 № 2682
3.	Выдача разрешения на ввод объекта в эксплуатацию	4	Несоответствие объекта капитального строительства по основаниям, предусмотренным пунктом 2.22 постановления мэрии города Магадана от 17.06.2022 № 1942-пм
4.	Выдача градостроительного плана земельного участка	9	По основаниям, предусмотренным пунктом 2.19. постановления мэрии города Магадана от 22.06.2022 № 1977-пм
5.	Выдача разрешения на использование земель или земельного участка, которые находятся в государственной или муниципальной собственности, без предоставления земельных участков и установления сервитута, публичного сервитута	28	Заявления поданы с нарушением требований, установленных постановлением мэрии города Магадана от 23.05.2023 № 1458-пм
6.	Перевод жилого помещения в нежилое помещение и нежилого помещения в жилое помещение	2	По основаниям, предусмотренным пунктом 2.8 постановления мэрии города Магадана от 29.06.2022 № 2103-пм
7.	Согласование проведения переустройства и (или) перепланировки помещения в многоквартирном доме	38	Заявления поданы с нарушением требований, установленных пунктом 2.8 постановления мэрии города Магадана от 17.06.2022 № 1941-пм
8.	Предварительное согласование предоставления земельного участка	404	Отказ в связи с обременением земельных участков правами третьих лиц, а также по основаниям, предусмотренным Правилами землепользования и застройки МО «Город Магадан», пунктами 2.8.2, 2.8.3 постановления мэрии города Магадана от 16.07.2015 № 2681

№ п/п	Наименование услуги	Количество отказов	Причина отказа
9.	Предоставление разрешения на осуществление земляных работ	37	По основаниям, предусмотренным Решением Магаданской городской Думы от 03.03.2015 № 5-Д
10.	Выдача разрешения на установку и эксплуатацию рекламных конструкций на соответствующей территории, аннулирование такого разрешения	7	По основаниям, предусмотренным пунктами 13.2.2, 13.2.7. постановления мэрии города Магадана от 29.06.2022 № 2104-пм
11.	Выдача разрешения на строительство объекта капитального строительства (в том числе внесение изменений в разрешение на строительство объекта капитального строительства и внесение изменений в разрешение на строительство объекта капитального строительства в связи с продлением срока действия такого разрешения)	7	Несоответствие представленных документов требованиям пункта 2.22.1 административного регламента Услуги
12.	Утверждение схемы расположения земельного участка или земельных участков на кадастровом плане территории	3	Отказы в связи с невозможностью утвердить схему расположения земельного участка в соответствии с Правилами землепользования и застройки муниципального образования «Город Магадан», а также по основаниям, предусмотренным пунктом 2.16 административного регламента, утв. постановлением мэрии города Магадана от 27.06.2022 № 2046-пм
<b>Департамент имущественных и жилищных отношений мэрии города Магадана; Департамент строительства, архитектуры, технического и экологического контроля мэрии города Магадана</b>			
13.	Выдача копий архивных документов, подтверждающих право на владение землей	1	Несоответствие представленных документов требованиям административного регламента, утвержденного постановлением мэрии города Магадана от 04.10.2012 № 4137
<b>Отдел ЗАГС мэрии города Магадана</b>			
14.	Внесение исправлений и изменений в записи актов гражданского состояния.	10	Представленные документы не соответствуют требованиям Федерального закона от 15.11.1997 № 143-ФЗ «Об актах гражданского состояния»
<b>ИТОГО</b>		<b>883</b>	

Необоснованных отказов заявителям в предоставлении Услуг со стороны Органов мэрии не отмечено.

**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 в рамках мониторинга качества предоставления муниципальных услуг и государственных услуг, предоставляемых органами мэрии города Магадана в рамках переданных государственных полномочий, было опрошено 269 респондентов по 20 услугам.

В ходе опроса выявлено, что из анализируемых услуг наибольшим спросом пользуются услуги:

- «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)»;

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

При этом все опрашиваемые респонденты были ознакомлены с правилами предоставления интересующих их услуг.

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

запроса на предоставление Услуги и при получении результата предоставления Услуги не превышало 15 минут.

Кроме того, заявители обращались за предоставлением Услуг от 1 до 3 раз в связи с ограниченными сроками действия документов, являющихся конечным итогом предоставления 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, в целом удовлетворены качеством предоставления конкретной Услуги.

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:

- от 0 до 5 баллов характеризуется, как неудовлетворительная оценка качества;
- от 6 до 10 баллов характеризуется, как удовлетворительная оценка качества.

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**

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.

Таблица № 4

№ п/п	Наименование Услуги	Оценка качества по показателям деятельности ОМСУ	Оценка качества по показателям социологического опроса
<b>Департамент образования мэрии города Магадана</b>			
1.	Постановка на учет и направление детей в образовательные учреждения, реализующие образовательные программы дошкольного образования	10	9,9
<b>Департамент имущественных и жилищных отношений мэрии города Магадана</b>			
2.	Предоставление в аренду муниципального имущества (кроме земельных участков)	10	9,8
3.	Предоставление информации об объектах недвижимого имущества, находящихся в муниципальной собственности и предназначенных для сдачи в аренду	10	10
<b>Департамент жилищно-коммунального хозяйства и коммунальной инфраструктуры мэрии города Магадана</b>			
4.	Признание помещения жилым помещением, жилого помещения непригодным для проживания и многоквартирного дома аварийным и подлежащим сносу или реконструкции	10	-*
<b>Департамент имущественных и жилищных отношений мэрии города Магадана; Департамент строительства, архитектуры, технического и экологического контроля мэрии города Магадана</b>			
5.	Выдача копий архивных документов, подтверждающих право на владение землей	10	9,9
<b>Комитет по работе с хозяйствующими субъектами мэрии города Магадана</b>			
6.	Выдача разрешительных удостоверений на право торговли (оказания услуг общественного питания) с временных торговых точек на территории муниципального образования «Город Магадан»	10	10
7.	Выдача выписки из похозяйственной книги учета личных подсобных хозяйств муниципального образования «Город Магадан» и рекомендации (ходатайства) в банковские учреждения	10	10
<b>Департамент строительства, архитектуры, технического и экологического контроля мэрии города Магадана</b>			
8.	Выдача разрешения на строительство объекта капитального строительства (в том числе внесение изменений в разрешение на строительство объекта капитального строительства и внесение изменений в разрешение на строительство объекта капитального строительства в связи с продлением срока действия такого разрешения)	10	10
9.	Выдача разрешения на ввод объекта в эксплуатацию	10	10
10.	Согласование проведения переустройства и (или) перепланировки помещения в многоквартирном доме	10	10

№ п/п	Наименование Услуги	Оценка качества по показателям деятельности ОМСУ	Оценка качества по показателям социологического опроса
11.	Перевод жилого помещения в нежилое помещение и нежилого помещения в жилое помещение	10	-*
12.	Присвоение адреса объекту адресации, изменение и аннулирование такого адреса	10	10
13.	Выдача градостроительного плана земельного участка	10	10
14.	Выдача разрешения на использование земель или земельного участка	10	10
15.	Предоставление разрешения на осуществление земляных работ	10	10
16.	Утверждение схемы расположения земельного участка или земельных участков на кадастровом плане территории	10	10
17.	Предварительное согласование предоставления земельного участка	10	9,5
18.	Предоставление юридическим и физическим лицам земельных участков в аренду, собственность за плату	10	10
19.	Выдача разрешения на установку и эксплуатацию рекламных конструкций на соответствующей территории, аннулирование такого разрешения	10	10
<b>Отдел ЗАГС мэрии города Магадана (переданные полномочия)</b>			
20.	Государственная регистрация рождения	10	10
21.	Выдача повторных свидетельств (справок), иных документов, подтверждающих наличие или отсутствие фактов государственной регистрации актов гражданского состояния	10	-*
22.	Государственная регистрация заключения брака	10	-*
23.	Государственная регистрация расторжения брака	10	10
24.	Государственная регистрация усыновления (удочерения)	10	-*
25.	Государственная регистрация установления отцовства	10	10
26.	Государственная регистрация перемены имени	10	10
27.	Государственная регистрация смерти	10	10
28.	Внесение исправлений и (или) изменений в записи актов гражданского состояния, восстановление и аннулирование записей актов гражданского состояния	10	10
<b>ИТОГО</b>		<b>10,0</b>	<b>9,9</b>

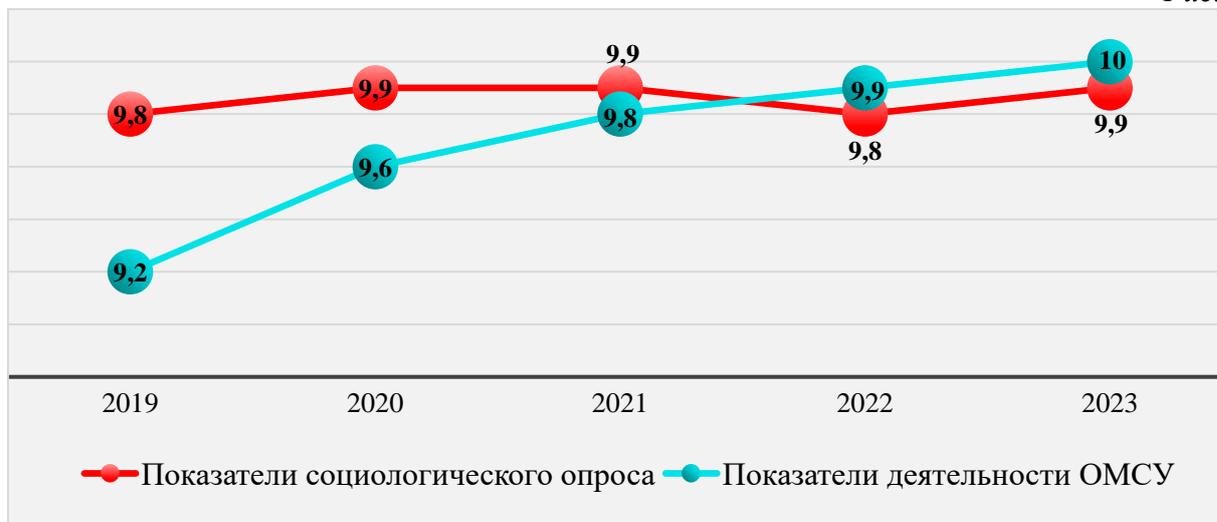
\*За анализируемый период количество обращений/анкет по данной услуге равно 0.

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

Анализируя результаты мониторинга, проведенного в текущем году, с результатами мониторинга предыдущих периодов, следует отметить, что оценка качества предоставления Услуг по показателям деятельности органов местного самоуправления и по показателям социологического опроса в 2023 году 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»

Мониторинг качества предоставления Услуг проводится ежегодно для выявления, анализа и оценки нормативно установленных и фактических значений параметров, характеризующих качество и доступность предоставления государственных (муниципальных) услуг гражданам, в том числе полных временных и финансовых затрат на получение (достижение) конечного результата Услуги.

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

В целях дальнейшей оптимизации процесса предоставления Услуг, повышения их качества и доступности для населения в 2024 году и плановом периоде Органам мэрии необходимо:

- ✓ 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».

✓ 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.

✓ Повышать уровень информированности населения о возможности предварительной записи заявителей услуг, в том числе и в электронном виде с целью максимально возможного сокращения времени на ожидание в очереди.

✓ 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.

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

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

**Приложение № 1**  
к сводному отчету  
по результатам проведения мониторинга качества  
предоставления государственных (муниципальных) услуг  
на территории муниципального  
образования «Город Магадан»  
в 2023 году

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

№ п/п	Наименование государственной (муниципальной) услуги
<b>Департамент образования мэрии города Магадана</b>	
1.	Постановка на учет и направление детей в образовательные учреждения, реализующие образовательные программы дошкольного образования
<b>Департамент имущественных и жилищных отношений мэрии города Магадана</b>	
2.	Предоставление в аренду муниципального имущества (кроме земельных участков)
3.	Предоставление информации об объектах недвижимого имущества, находящихся в муниципальной собственности и предназначенных для сдачи в аренду
<b>Департамент имущественных и жилищных отношений мэрии города Магадана, Департамент строительства, архитектуры, технического и экологического контроля мэрии города Магадана</b>	
4.	Выдача копий архивных документов, подтверждающих право на владение землей
<b>Департамент строительства, архитектуры, технического и экологического контроля мэрии города Магадана</b>	
5.	Выдача разрешения на строительство объекта капитального строительства (в том числе внесение изменений в разрешение на строительство объекта капитального строительства и внесение изменений в разрешение на строительство объекта капитального строительства в связи с продлением срока действия такого разрешения)
6.	Выдача разрешения на ввод объекта в эксплуатацию
7.	Согласование проведения переустройства и (или) перепланировки помещения в многоквартирном доме
8.	Перевод жилого помещения в нежилое помещение и нежилого помещения в жилое помещение
9.	Присвоение адреса объекту адресации, изменение и аннулирование такого адреса
10.	Выдача градостроительного плана земельного участка
11.	Выдача разрешения на использование земель или земельного участка
12.	Предоставление разрешения на осуществление земляных работ
13.	Утверждение схемы расположения земельного участка или земельных участков на кадастровом плане территории
14.	Предварительное согласование предоставления земельного участка
15.	Предоставление юридическим и физическим лицам земельных участков в аренду, собственность за плату
16.	Выдача разрешения на установку и эксплуатацию рекламных конструкций на соответствующей территории, аннулирование такого разрешения
<b>Комитет по работе с хозяйствующими субъектами мэрии города Магадана</b>	

17.	Выдача разрешительных удостоверений на право торговли (оказания услуг общественного питания) с временных торговых точек на территории муниципального образования «Город Магадан»
18.	Выдача выписки из похозяйственной книги учета личных подсобных хозяйств муниципального образования «Город Магадан» и рекомендации (ходатайства) в банковские учреждения
<b>Департамент жилищно-коммунального хозяйства и коммунальной инфраструктуры мэрии города Магадана</b>	
19.	Признание помещения жилым помещением, жилого помещения непригодным для проживания и многоквартирного дома аварийным и подлежащим сносу или реконструкции
<b>Отдел ЗАГС мэрии города Магадана</b>	
20.	Государственная регистрация рождения
21.	Выдача повторных свидетельств (справок), иных документов, подтверждающих наличие или отсутствие фактов государственной регистрации актов гражданского состояния
22.	Государственная регистрация заключения брака
23.	Государственная регистрация расторжения брака
24.	Государственная регистрация усыновления (удочерения)
25.	Государственная регистрация установления отцовства
26.	Государственная регистрация перемены имени
27.	Государственная регистрация смерти
28.	Внесение исправлений и (или) изменений в записи актов гражданского состояния, восстановление и аннулирование записей актов гражданского состояния

**Приложение № 2**  
*к сводному отчету*  
*по результатам проведения мониторинга качества*  
*предоставления государственных (муниципальных) услуг*  
*на территории муниципального*  
*образования «Город Магадан»*  
*в 2023 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. Департамент имущественных и жилищных отношений мэрии города Магадана.
3. Департамент жилищно-коммунального хозяйства и коммунальной инфраструктуры мэрии города Магадана.
4. Комитет по работе с хозяйствующими субъектами мэрии города Магадана.
5. Департамент строительства, архитектуры, технического и экологического контроля мэрии города Магадана.
6. Отдел ЗАГС мэрии города Магадана.