

**Аналитический отчёт
о результатах мониторинга качества предоставления
государственных (муниципальных) услуг
на территории Курганской области в 2021 году**

Содержание

1.	Общие сведения	3
1.1.	Наименование работ	3
1.2.	Сроки выполнения работ	3
1.3.	Правовые основания проведения мониторинга	3
1.4.	Цели и задачи мониторинга	4
1.5.	Область применения планируемых результатов работы	4
1.6.	Объект, предмет, география исследования, субъекты мониторинга	5
1.7.	Методология, выборка, инструментарий исследования	7
2.	Основные результаты исследования качества предоставления государственных (муниципальных) услуг на территории Курганской области в 2021 году	8
2.1.	Основные показатели соблюдения стандартов обслуживания заявителей по государственным услугам	8
2.1.1.	Количество обращений заявителей в органы власти	9
2.1.2.	Время получения государственной услуги	10
2.1.3.	Материальные издержки заявителей	11
2.1.4.	Удовлетворённость заявителей представлением услуг	12
2.1.5.	Доступность и комфорт услуг	15
2.1.6.	Информированность, технологичность услуг	17
2.2.	Оценка заявителями качества государственных услуг, предоставляемых органами исполнительной власти Курганской области, осуществляющими отраслевое либо межотраслевое управление	21
2.3.	Основные показатели соблюдения стандартов обслуживания заявителей при предоставлении муниципальных услуг	29
2.3.1.	Количество обращений заявителей в органы власти	29
2.3.2.	Время получения муниципальной услуги	29
2.3.3.	Материальные издержки заявителей	31
2.3.4.	Удовлетворённость заявителей представлением услуг	32
2.3.5.	Доступность и комфорт услуг	34
2.3.6.	Информированность, технологичность услуг	36
2.4.	Оценка заявителями качества муниципальных услуг, предоставляемых органами местного самоуправления Курганской области	40
3.	Основные показатели соблюдения стандартов обслуживания заявителей при предоставлении государственных услуг в ГБУ «МФЦ»	82
4.	Основные результаты и направления оптимизации предоставления государственных (муниципальных) услуг на территории Курганской области в 2021 году	92
	Приложение 1	95
	Приложение 2	101
	Приложение 3	107
	Приложение 4	110
	Приложение 5	112

1. Общие сведения

1.1. Наименование работ

Проведение мониторинга качества предоставления государственных (муниципальных) услуг на территории Курганской области в 2021 году.

1.2. Сроки выполнения работ

- срок начала работ: август 2021 года.
- срок окончания работ: октябрь 2021 года.

Первый этап:

- проведение добровольного анкетирования заявителей о качестве услуг, предоставляемых органами исполнительной власти Курганской области, осуществляющими отраслевое либо межотраслевое управление, органами местного самоуправления Курганской области, по форме (Приложение 1);
- заполнение анкет оценки качества услуг органами исполнительной власти Курганской области, осуществляющими отраслевое либо межотраслевое управление, органами местного самоуправления Курганской области по форме (Приложение 2).

Второй этап:

- обработка и оценка заполненных анкет в соответствии с методикой и порядком оценки качества предоставления услуг (Приложение 3);
- подготовка аналитического отчёта.

1.3. Правовые основания проведения мониторинга

Мониторинг качества предоставления государственных (муниципальных) услуг на территории Курганской области в 2021 году проводился на основании и в соответствии со следующими документами:

- Федеральный закон от 27 июля 2010 года № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»;
- протокол заседания Правительственной комиссии по проведению административной реформы от 20 марта 2012 года № 131 (п. 6 раздела VIII);
- письмо Министерства экономического развития РФ от 29 апреля 2011 года № 8863-ОФ/Д09 «О методических рекомендациях по организации проведения мониторинга качества предоставления государственных (муниципальных) услуг»;
- постановление Правительства Курганской области от 14 декабря 2018 года № 428 «Об утверждении государственной программы Курганской области «Информационное общество»;
- распоряжение Правительства Курганской области от 25 сентября 2017 года № 336-р «О проведении мониторинга качества предоставления государственных услуг органами исполнительной власти Курганской области, в том числе в Государственном бюджетном учреждении Курганской области «Многофункциональный центр по предоставлению государственных и муниципальных услуг»;
- административные регламенты предоставления соответствующих государственных (муниципальных) услуг.

1.4. Цели и задачи мониторинга

Целями проведения мониторинга являются:

- 1) выявление, анализ и оценка нормативно установленных и фактических значений основных и дополнительных параметров, характеризующих качество и

доступность предоставления государственных (муниципальных) услуг гражданам и организациям, в том числе полных временных и финансовых затрат на получение (достижение) конечного результата государственной (муниципальной) услуги или комплекса государственных (муниципальных) услуг, необходимых для решения жизненной ситуации;

2) последующее определение и реализация мер по улучшению выявленных значений исследованных параметров качества и доступности государственных (муниципальных) услуг гражданам и бизнесу;

3) контроль последующей динамики исследованных параметров качества и доступности государственных (муниципальных) услуг, результативности мер по их улучшению.

Основными задачами проведения мониторинга являются:

1) сбор информации о фактическом уровне качества предоставляемых государственных (муниципальных) услуг, о его соответствии требованиям, содержащимся в административных регламентах предоставления соответствующих услуг;

2) выявление абсолютных, средних и процентных, минимальных и максимальных значений параметров качества и доступности исследуемых государственных (муниципальных) услуг и их сопоставление с нормативно установленными значениями параметров;

3) анализ полученных данных для оценки уровня комфортности, информированности, технологичности, доступности, затратности при предоставлении и получении государственных (муниципальных) услуг;

4) выявление и систематизация проблем качества и доступности государственных (муниципальных) услуг;

5) разработка предложений по повышению качества и доступности предоставления государственных (муниципальных) услуг.

Результаты проведения мониторинга будут использованы органами исполнительной власти Курганской области, осуществляющими отраслевое либо межотраслевое управление, органами местного самоуправления Курганской области для повышения качества предоставления государственных (муниципальных) услуг. Итоги оценки качества предоставления государственных (муниципальных) услуг подлежат опубликованию в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» на официальном сайте Департамента информационных технологий и цифрового развития Курганской области.

1.5. Область применения планируемых результатов работы

Ожидаемые результаты работы планируется использовать для:

- оценки эффективности функционирования органов исполнительной власти Курганской области, осуществляющих отраслевое либо межотраслевое управление, органов местного самоуправления Курганской области;

- повышения качества предоставления государственных услуг органами исполнительной власти Курганской области, осуществляющими отраслевое либо межотраслевое управление, а также муниципальных услуг, предоставляемых органами местного самоуправления муниципальных образований Курганской области;

- сопоставления выявленных значений параметров рассматриваемых государственных (муниципальных) услуг с аналогичными данными других исследований и мониторингов по государственным (муниципальным) услугам.

1.6. Объект, предмет и география исследования

Объектом мониторинга являются наиболее массовые, социально значимые государственные (муниципальные) услуги, предоставляемые органами исполнительной власти Курганской области, осуществляющими отраслевое либо межотраслевое управление, органами местного самоуправления Курганской области, в соответствии с административными регламентами (Приложения 4, 5).

В целом в рамках мониторинга были исследованы и проанализированы 15 государственных услуг, предоставляемых 6 органами исполнительной власти Курганской области, 7 государственных услуг, предоставляемых через ГБУ «МФЦ» и 24 муниципальных услуги, предоставляемые 21 органом местного самоуправления Курганской области.

Предметом мониторинга является качество и доступность государственных (муниципальных) услуг, предоставляемых органами исполнительной власти Курганской области, осуществляющими отраслевое либо межотраслевое управление, а также посредством ГБУ «МФЦ» и органами местного самоуправления Курганской области, и эффективность процесса их оказания для потребителей (количество обращений в органы власти (всего и до момента получения услуги); временные затраты заявителя; материальные издержки; соблюдение стандартов обслуживания; типовые проблемы предоставления государственных (муниципальных) услуг и т.д.).

Территориальный охват мониторинга. В рамках мониторинга 2021 года проводилось исследование в районах (городах) Курганской области по 15 государственным услугам, предоставляемых органами исполнительной власти Курганской области, осуществляющими отраслевое либо межотраслевое управление, по 7 государственным услугам, предоставляемых посредством ГБУ «МФЦ» и по 24 муниципальным услугам, предоставляемых органами местного самоуправления Курганской области.

Субъектами (участниками) мониторинговой деятельности выступили:

Органы исполнительной власти Курганской области:

1. Главное управление социальной защиты населения Курганской области;
2. Главное управление по труду и занятости населения Курганской области;
3. Управление записи актов гражданского состояния Курганской области;
4. Департамент экономического развития Курганской области;
5. Департамент гражданской защиты, охраны окружающей среды и природных ресурсов Курганской области;
6. Комитет по делам архивов Курганской области;
7. Департамент агропромышленного комплекса Курганской области.

Перечень государственных услуг, подлежащих мониторингу:

1. Назначение и выплата пособия на ребенка;
2. Назначение и выплата ежемесячного пособия женщинам, вставшим на учет в медицинских организациях Курганской области в ранние сроки беременности (до 12 недель);
3. Назначение и выплата ежемесячного пособия по уходу за ребенком;
4. Предоставление субсидии на оплату жилого помещения и коммунальных услуг;
5. Предоставление жилищно-коммунальной выплаты отдельным категориям граждан;
6. Назначение ежемесячной денежной выплаты отдельным категориям граждан;
7. Присвоение звания «Ветеран труда»;
8. Содействие гражданам в поиске подходящей работы, а работодателям в подборе необходимых работников;
9. Социальная адаптация безработных граждан на рынке труда;
10. Организация профессиональной ориентации граждан в целях выбора сферы

деятельности (профессии), трудоустройства, прохождения профессионального обучения и получения дополнительного профессионального образования;

11. Организация проведения оплачиваемых общественных работ;

12. Выдача разрешений, дубликатов разрешений, переоформление разрешений на осуществление деятельности по перевозке пассажиров и багажа легковым такси на территории Курганской области;

13. Выдача и аннулирование охотничьих билетов;

14. Организация информационного обеспечения граждан, организаций и общественных объединений на основе архивных документов, в том числе исполнения запросов граждан, связанных с реализацией их законных прав и свобод;

15. Проведение технического осмотра самоходных машин и других видов техники, зарегистрированных органами, осуществляющими государственный надзор за их техническим состоянием.

Перечень государственных услуг, предоставляемых через ГБУ «МФЦ», подлежащих мониторингу:

1. Прием заявлений о государственной регистрации заключения брака на территории города Кургана;

2. Государственная регистрация рождения по заявлению родителей (одного из родителей) на основании документа установленной формы о рождении на территории города Кургана;

3. Назначение и выплата пособия на ребенка;

4. Назначение и выплата ежемесячного пособия по уходу за ребенком;

5. Назначение и выплата ежемесячного пособия женщинам, вставшим на учет в медицинских организациях Курганской области в ранние сроки беременности (до 12 недель);

6. Предоставление субсидии на оплату жилого помещения и коммунальных услуг;

7. Выдача и аннулирование охотничьих билетов.

Органы местного самоуправления Курганской области:

1. город Курган;

2. город Шадринск;

3. Альменевский муниципальный район;

4. Белозерский муниципальный район;

5. Варгашинский муниципальный район;

6. Далматовский муниципальный район;

7. Звериноголовский муниципальный район;

8. Каргапольский муниципальный район;

9. Катайский муниципальный район;

10. Кетовский муниципальный район;

11. Куртамышский муниципальный район;

12. Лебяжьевский муниципальный район;

13. Макушинский муниципальный район;

14. Мишкинский муниципальный район;

15. Мокроусовский муниципальный район;

16. Петуховский муниципальный район;

17. Половинский муниципальный район;

18. Сафакулевский муниципальный район;

19. Притобольный муниципальный район;

20. Целинный муниципальный район;

21. Частоозерский муниципальный район;

22. Шадринский муниципальный район;

23. Шатровский муниципальный район;

24. Шумихинский муниципальный район;

25. Щучанский муниципальный район;
26. Юргамышский муниципальный район.

Перечень рекомендованных муниципальных услуг, подлежащих мониторингу:

1. Выдача архивных справок или копий архивных документов, находящихся в муниципальном архиве;
2. Предоставление сведений из реестра муниципального имущества;
3. Подготовка и выдача градостроительного плана земельного участка;
4. Направление уведомлений о соответствии (о несоответствии) указанных в уведомлении о планируемых строительстве или реконструкции параметров объекта индивидуального жилищного строительства или садового дома установленным параметрам и допустимости (и (или) недопустимости) размещения объекта индивидуального жилищного строительства или садового дома на земельном участке;
5. Направление уведомлений о соответствии (о несоответствии) построенных или реконструированных объекта индивидуального жилищного строительства или садового дома требованиям законодательства о градостроительной деятельности;
6. Предоставление льготным категориям граждан бесплатно в собственность земельных участков для индивидуального жилищного строительства;
7. Предоставление в собственность, постоянное (бессрочное) пользование, в безвозмездное пользование, аренду земельных участков из состава земель, государственная собственность на которые не разграничена, юридическим лицам и гражданам;
8. Прием заявлений, постановка на учет и зачисление детей в образовательные учреждения, реализующие основную образовательную программу дошкольного образования (детские сады);

1.7. Методология, выборка, инструментарий исследования

При проведении мониторинга 2021 года использовались следующие методы:

1. Методы сбора первичной информации о качестве и доступности государственных (муниципальных) услуг:
 - метод анализа документальных источников (анализ нормативных правовых актов, регулирующих предоставление государственной (муниципальной) услуги);
 - метод опроса в технике анкетирования:
 - 1) граждан – заявителей государственных (муниципальных) услуг, которые получали услуги органов исполнительной власти Курганской области, органов местного самоуправления в сроки проведения мониторинга;
 - 2) должностных лиц органов исполнительной власти, органов местного самоуправления Курганской области;
 2. Метод количественного и качественного анализа.
 3. Метод теоретического обобщения эмпирических данных.
- Вид исследования: описательное.

Место сбора данных: анкетирование заявителей, обратившихся за государственными (муниципальными) услугами, и анкетирование должностных лиц органов исполнительной власти, сотрудников ГБУ «МФЦ», органов местного самоуправления Курганской области проводилось в г. Кургане и в районах Курганской области.

Сроки: сбор и анализ информации по анкетному опросу проводились в период с августа по октябрь 2021 года.

Количество респондентов: репрезентативность выборки и обследуемая выборочная совокупность (N) по группе заявителей обеспечена методом простой случайной выборки с надёжностью в 95%. Выборка по заявителям государственных услуг составила N=253 заявителей, выборка ОИВ (субъектов мониторинга), должностных

лиц осуществлялась по итогам определения объекта мониторинга в соответствии с отдельными государственными услугами, которые были отобраны для исследования N=41 специалист. Выборка по заявителям муниципальных услуг составила N=350 заявителей и 30 специалистов. Выборка по заявителям государственных услуг, получавших услугу через ГБУ «МФЦ» составила N=1034 заявителей и 160 специалистов. N общая = 1287 заявитель (респондент), 410 специалистов. Коэффициент доверия равен 1,96. Ошибка выборки: не более $\pm 5\%$.

Статистическая обработка результатов исследования: программа обработки и анализа социологической и маркетинговой информации «Vortex» 6.0. Программа предназначена для: ввода первичной информации, собранной в ходе прикладного маркетингового или социологического исследования; обработки и анализа этой информации; представления полученных результатов анализа в виде таблиц, текстов, графиков и диаграмм с возможностью их переноса в Microsoft Word и другие приложения Windows/NT.

Инструментарий исследования состоял из 2-х разных анкет для проведения опроса респондентов. Бланки представлены в Приложении 1 и Приложении 2.

Анкета для заявителей позволила получить эмпирические данные о качестве услуг, в частности, о количестве и частоте обращений граждан, в том числе, о временных затратах заявителей, об оценке материальных расходов, о степени удовлетворённости заявителей качеством предоставления услуг.

С помощью анкеты для должностных лиц выявлялась оценка таких параметров, как наличие информации о предоставляемой государственной (муниципальной) услуге, о порядке её предоставления, качество имеющихся условий для предоставления услуги – уровень комфортности, доступности, технологичности.

2. Основные результаты исследования качества предоставления государственных (муниципальных) услуг на территории Курганской области в 2021 году

2.1. Основные показатели соблюдения стандартов обслуживания заявителей по государственным услугам

В соответствии с административными регламентами предоставления государственных услуг для оценки качества предоставления услуги в анкету заявителей были включены параметры услуг, которые поддаются стандартизации. Среди них – количество обращений в органы власти; время и сроки предоставления услуги; материальные издержки заявителя; наличие фактов требования с заявителями дополнительных документов и справок, которые находятся в распоряжении других органов власти, удовлетворённость предоставлением услуги, доступность, комфорт; работа должностных лиц; информированность по услуге; технологичность. Задача оценки данных параметров была заложена в формулировках вопросов в анкете заявителей (Приложение 1).

Рассмотрим результаты проведённого добровольного анкетного опроса заявителей Курганской области по исследуемым услугам.

2.1.1. Количество обращений заявителей в органы власти

Анализ полученных данных показал, что в среднем для получения государственной услуги заявителю Курганской области необходимо в среднем 1-2 обращения (аналогично с периодом 2018–2020 гг.), требуется 13,0 минут на ожидание приёма при подаче заявления для получения государственной услуги (2018 год – 13,5 мин., 2019 год – 13,5 мин., 2020 год – 14,2 минут) и в целом 4,5 дня (2018 год –

2,1 день, 2019 год – 2,1 день, 2020 год – 3,4) на получение государственной услуги.

Таким образом, по сравнению с 2020 годом, в средних показателях оценки качества предоставления государственных услуг отмечается снижение временных издержек граждан в целом по услугам.

Показатели временных издержек заявителей не превышают нормативно установленных максимальных значений по времени в административных регламентах предоставления услуг.

Заявители в целом по всем услугам обращаются в орган власти 1-2 раза, значение данного показателя достаточно устойчив в сравнении с показателями предыдущих лет (см. Таблицу 1). Порядка 1,4% заявителей отметили, что обращались за услугой 3 раза и 0,9% – больше 4-х раз.

Таблица 1. Количество обращений заявителей в орган власти, (%)

N	Значения	2018 г.	2019г.	2020г.	2021г.
1	1-2 раза	96,3	96,6	99,2	97,7
2	3 раза	3,1	2,4	0,6	1,4
3	Больше 4 раз	0,6	1,0	0,2	0,9

Обращения в орган власти, где пока весомо количество обращений заявителей свыше 1-2 раз характерны для услуги, связанной:

- Назначение и выплата пособия на ребенка (№1);
- Организация проведения оплачиваемых общественных работ (№10).

Однако, беря во внимание специфику услуг, предполагается, что граждане считают услугу оказанной (завершённой) только в том случае, когда добиваются для себя положительного результата, а до этого момента они обращаются в орган власти несколько раз.

Таким образом, количество обращений 3 раза и больше 4-х раз вполне можно связать со спецификой получения данной услуги, а также с тем, что заявители имели в виду общее количество обращений в течение 2021 года.

2.1.2. Время получения государственной услуги

Остановимся на анализе таких показателей, как время и сроки получения государственных услуг. Среднее количество времени, которое заявители потратили на ожидание приёма в очереди при подаче заявления на получение государственной услуги по всем исследуемым услугам, составляет 13,0 минут (в 2020 году – 14,2 минут). Таких заявителей – 94,1% (в 2020 году – 97,9%). По сравнению с 2020 годом, наблюдается снижение показателя времени ожидания заявителя в очереди.

Тем не менее, важно подчеркнуть, что заявители также отмечают, что ожидают в очереди более 15 минут. Таких заявителей – 5,5% .

Среди услуг, где наблюдаются показатели по времени ожидания заявителей в очереди больше 15 минут услуги:

- № 1 – «Назначение и выплата пособия на ребенка»;
- № 2 – «Назначение и выплата ежемесячного пособия женщинам, вставшим на учет в медицинских организациях Курганской области в ранние сроки беременности (до 12 недель)»;
- №3 – «Назначение и выплата ежемесячного пособия по уходу за ребенком».

Средний показатель по количеству времени, потраченного заявителями с момента подачи заявления до момента получения услуги, составляет 4,5 дня (в 2018 год – 2,1 день, 2019 год – 2,1 день, 2020 год – 3,4 дня).

В целом сроки предоставления услуг соответствуют срокам, установленным в

административных регламентах предоставления услуг и, не нашли существенного отражения в степени удовлетворённости заявителей сроками предоставления услуги.

Меньше всего времени респонденты потратили на получение государственных услуг, в днях:

- № 7 – «Содействие гражданам в поиске подходящей работы, а работодателям в подборе необходимых работников» – 0,01 дня;

- № 9 – «Организация профессиональной ориентации граждан в целях выбора сферы деятельности (профессии), трудоустройства, прохождения профессионального обучения и получения дополнительного профессионального образования» - 0,1 дня;

- № 10 – «Организация проведения оплачиваемых общественных работ» – 0,7 дня.

Больше всего времени респонденты потратили на получение государственной услуги, в днях:

- № 2– «Назначение и выплата ежемесячного пособия женщинам, вставшим на учет в медицинских организациях Курганской области в ранние сроки беременности (до 12 недель)» – 8,5 дней.

Все полученные показатели времени ожидания приёма и времени на получение услуги с момента подачи заявления по каждой услуге вписываются в рамки нормативно установленных параметров.

Рассмотрим степень удовлетворённости заявителей сроками получения государственных услуг. Оценка срока осуществлялась по пятибалльной шкале, где 5 баллов соответствовало показателю «удовлетворяет полностью», а 1 балл – «совсем не удовлетворяет» (см. Таблицу 2).

**Таблица 2. Степень удовлетворённости заявителей
сроками предоставления государственных услуг, (%)**

Среднее (балл): 4,9 баллов

(2018 г. – 4,9; 2019 г. – 4,9; 2020 г. – 4,9; 2021 г. – 4,9)

N	Значения	% от общего числа опрошенных			
		2018 г.	2019г.	2020г.	2021г.
1	1	0,0	0,0	0,0	0,0
2	2	0,0	0,1	0,0	0,0
3	3	0,1	0,2	0,2	0,0
4	4	8,0	4,9	10,3	13,4
5	5	91,9	93,6	89,5	86,6
	Итого:	100,0	100,0	100,0	100,0

По сравнению с 2018-2020 годами средний показатель удовлетворённости граждан сроками предоставления услуги по всем услугам незначительно ниже.

Достаточно весомые показатели проблемы длительности срока получения услуги наблюдаются при предоставлении государственной услуги №2– «Назначение и выплата ежемесячного пособия женщинам, вставшим на учет в медицинских организациях Курганской области в ранние сроки беременности (до 12 недель)».

Важно отметить, что большая часть средних значений по удовлетворённости заявителей сроками предоставления услуги находится в диапазоне от 4,8 до 5 баллов.

2.1.3. Материальные издержки заявителей

По материальным издержкам 85,8 % (2018 год – 71,2 %; 2019 год – 80,4 %; 2020 год – 80,3%) заявителей отметили, что услуга предоставляется бесплатно, для 14,2 % (2018 год – 25,6 %; 2019 год – 18,8 %; 2020 год – 19,2%) заявителей уровень расходов на

получение услуги является приемлемым. Респондентов, отметивших дороговизну стоимости услуги – 0% (2018 год – 3,2 %; 2019 год – 0,8 %; 2020 год – 0,8%), (см. Таблицы 3-5).

Таблица 3. Оценка материальных расходов на получение услуги, (%)

N	Значения	2018 г.	2019 г.	2020 г.	2021 г.
1	Услуга предоставляется бесплатно	71,2	80,4	80,3	85,8
2	Стоимость приемлема	25,6	18,8	19,0	14,2
3	Стоимость ощутима для моего бюджета, дорого	3,2	0,8	0,8	0,0

В 2021 году в ходе получения государственных услуг у заявителей отмечается незначительное увеличение дополнительных материальных расходов. При этом в структуре дополнительных расходов заявителей при получении услуг в основном у заявителей расходы сопряжены с ксерокопированием документов для получения государственных услуг.

Таблица 4. Наличие дополнительных материальных расходов, (%)

N	Значения	2018 г.	2019 г.	2020 г.	2021 г.
1	Да	2,07	2,0	1,5	1,8
2	Нет	97,93	98,0	98,5	98,2

Таблица 5. Структура дополнительных расходов заявителей при получении услуги, (%)

N	Значения	% от общего числа опрошенных			
		2018 г.	2019 г.	2020 г.	2021 г.
1	Стоимость ксерокопий	1,82	2,0	1,5	14,2
2	Оплата услуг посредников	0,25	0,0	0,0	0,0
3	Дополнительные неофициальные платежи сотрудникам органа власти	0,0	0,0	0,0	0,0
4	Другое	0,0	0,0	0,0	1,6
5	Нет	97,93	98,0	98,5	84,2

Дополнительные расходы заявителей по ксерокопированию документов приходятся на услуги:

- № 1 – «Назначение и выплата пособия на ребенка» – 33,3%;
- № 4 – «Предоставление жилищно-коммунальной выплаты отдельным категориям граждан» – 36,9%;
- № 13 – «Выдача и аннулирование охотничьих билетов» – 33,3%.

2.1.4. Удовлетворённость заявителей предоставлением государственных услуг

В данном исследовании изучалась и сравнивалась степень удовлетворённости заявителей такими параметрами качества услуг, как: удовлетворённость предоставлением услуги, доступность, комфорт, компетентность должностных лиц, информированность по услуге.

Оценка параметров осуществлялась по пятибалльной шкале, где 5 баллов

соответствовало показателю «удовлетворяет полностью», 1 балл – «совсем не удовлетворяет».

Среднее значение удовлетворённости заявителей качеством услуг осталось на прежнем уровне (по сравнению с 2020 годом) и составило 4,9 балла в 2021 году (см. Таблица 6).

Таблица 6. Средние значения по удовлетворённости качеством оказанной услуги в целом, (баллы)

N	Наименование услуги	Удовлетворяет ли Вас качество оказанной Вам услуги? (от 1 до 5 баллов)			
		2018 г.	2019 г.	2020 г.	2021 г.
1.	Назначение и выплата ежемесячного пособия на ребенка	4,9	4,9	4,8	4,8
2.	Назначение и выплата ежемесячного пособия женщинам, вставшим на учет в медицинских организациях Курганской области в ранние сроки беременности (до 12 недель)	4,8	4,9	5,0	4,7
3.	Назначение и выплата ежемесячного пособия по уходу за ребенком	4,9	4,9	4,9	5,0
4.	Предоставление субсидии на оплату жилого помещения и коммунальных услуг	4,7	4,9	4,9	4,8
5.	Назначение ежемесячной денежной выплаты отдельным категориям граждан	4,8	4,9	4,8	4,9

6.	Присвоение звания «Ветеран труда»	4,9	4,9	5,0	5,0
7.	Содействие гражданам в поиске подходящей работы, а работодателям в подборе необходимых работников	4,9	4,9	4,8	5,0
8.	Социальная адаптация граждан на рынке труда	4,9	4,9	5,0	5,0
9.	Организация профессиональной ориентации граждан в целях выбора сферы деятельности (профессии), трудоустройства, прохождения профессионального обучения и получения дополнительного профессионального образования	4,9	-	5,0	5,0
10.	Организация проведения оплачиваемых общественных работ	5,0	5,0	5,0	4,9
11.	Государственная регистрация актов гражданского состояния органами, осуществляющими государственную регистрацию актов гражданского состояния на территории Российской Федерации	4,9	5,0	5,0	-
12.	Выдача разрешений, дубликатов разрешений, переоформление	4,9	4,9	5,0	5,0

	разрешений на осуществление деятельности по перевозке пассажиров и багажа легковым такси на территории Курганской области				
13.	Выдача и аннулирование охотничьих билетов	5,0	4,9	5,0	5,0
14.	Организация информационного обеспечения граждан, организаций и общественных объединений на основе архивных документов, в том числе исполнения запросов граждан, связанных с реализацией их законных прав и свобод	3,7	4,8	5,0	-
15.	Проведение технического осмотра самоходных машин и других видов техники, зарегистрированных органами, осуществляющими государственный надзор за их техническим состоянием	4,9	4,9	5,0	5,0
Среднее по всем услугам:		4,9	4,9	4,9	4,9

Наибольшими среди всех средних значений при оценке качества услуг, как и прежде, стали параметры, отражающие уровень удовлетворённости заявителей консультациями и ответами на вопросы, объяснениями сотрудников, работающих с заявителем, и качества оказанной услуги в целом – по 4,9 баллов из 5 возможных (см. Таблица 7).

Таблица 7. Удовлетворённость заявителей консультациями, ответами и вопросы, объяснениями сотрудников, (%)
Среднее (балл): 4,9 (2018 г. – 4,9, 2019 г. – 4,9, 2020 г. – 4,9)

N	2018 г.	2019 г.	2020 г.	2021 г.
1	0,0	0,0	0,0	0,0
2	0,0	0,0	0,0	0,0
3	0,08	0,2	0,4	0,0
4	7,9	7,1	8,0	9,5
5	92,02	92,7	91,6	90,5

Таблица 8. Распределение оценок по удовлетворённости заявителей качеством оказанных услуг в целом, (%)

N	2018 г.	2019 г.	2020 г.	2021 г.
1	0,0	0,0	0,0	0,0
2	7,1	7,0	7,3	6,9
3	92,9	93,0	92,7	93,1

В наибольшей мере заявители удовлетворены качеством предоставления услуги в целом в следующих услугах:

№ 3 – «Назначение и выплата ежемесячного пособия по уходу за ребенком» - 5,0;

№ 6 – «Присвоение звания «Ветеран труда» – 5,0 баллов;

№ 7 – «Содействие гражданам в поиске подходящей работы, а работодателям в подборе необходимых работников» - 5,0;

№ 8 – «Социальная адаптация безработных граждан на рынке труда» – 5,0 баллов;

№ 9 – «Организация профессиональной ориентации граждан в целях выбора сферы деятельности (профессии), трудоустройства, прохождения профессионального обучения и получения дополнительного профессионального образования» – 5,0 баллов;

№ 12 – «Выдача разрешений, дубликатов разрешений, переоформление разрешений на осуществление деятельности по перевозке пассажиров и багажа легковым такси на территории Курганской области» - 5,0 баллов;

№ 13 – «Выдача и аннулирование охотничьих билетов» – 5,0 баллов;

№ 15 – «Проведение технического осмотра самоходных машин и других видов техники, зарегистрированных органами, осуществляющими государственный надзор за их техническим состоянием» - 5,0 баллов.

В наименьшей мере заявители удовлетворены качеством услуг в целом в услуге № 2 – «Назначение и выплата ежемесячного пособия женщинам, вставшим на учет в медицинских организациях Курганской области в ранние сроки беременности (до 12 недель)» - 4,7 балла.

В сравнении с 2020 годом в текущем году процентное отношение уровня удовлетворённости граждан качеством оказания услуг остается на прежнем уровне и составляет – 92,5 % (см. Таблица 8).

2.1.5. Доступность и комфорт услуг

Степень удовлетворённости респондентов доступностью предоставления услуги исследовалась с позиций оценки графика работы органа власти, предоставлявшего услугу, размещения и территориальной доступности органа власти.

В целом заявители удовлетворены графиком работы органа власти в 2021 году. Диапазон значений от 4,5 баллов до 5 (см. Таблицу 9). Среднее значение

удовлетворённости заявителей графиком работы органа власти осталось на уровне 2020 года и составило 4,8 балла.

Таблица 9. Удовлетворённость заявителей графиком работы органа власти, (%)
(5 - полностью удовлетворяет, 1- совсем не удовлетворяет)
Среднее (балл): 4,8 балла (2018 г. – 4,9; 2019 г. – 4,9; 2020 г. – 4,8)

N	2018 г.	2019 г.	2020 г.	2021 г.
1	0,0	0,0	0,0	0,0
2	0,0	0,8	0,0	0,0
3	0,2	3,3	1,0	0,4
4	11,2	9,7	17,0	16,6
5	88,6	86,3	82,0	83,0

В 2021 году удовлетворённость граждан комфортностью помещения органов власти, в которых предоставляются услуги остается на прежнем уровне (см. Таблицы 10,11).

Таблица 10. Удовлетворённость заявителей уровнем комфортности помещения органа исполнительной власти, в котором предоставляется услуга, (%)
(5 - полностью удовлетворяет, 1- совсем не удовлетворяет)
Среднее (балл): 4,8 балла (2018 год – 4,8; 2019 год – 4,8; 2020 год – 4,8)

N	2018 г.	2019 г.	2020 г.	2021 г.
1	0,0	0,0	0,0	0,0
2	0,0	0,0	0,0	0,0
3	0,83	0,7	1,2	0,4
4	14,96	15,0	16,4	22,9
5	84,21	84,3	82,5	76,7

Таблица 11. Удовлетворённость заявителей размещением, территориальной доступностью органа власти, (%)
(5 – полностью удовлетворяет, 1 – совсем не удовлетворяет)
Среднее (балл): 4,8 (2018 г. – 4,8; 2019 г. – 4,8; 2020 г. – 4,8)

N	2018 г.	2019 г.	2020 г.	2021 г.
1	0,08	0,0	0,4	0,0
2	0,33	0,2	0,2	0,0
3	0,50	0,8	1,0	0,8
4	16,20	13,4	16,0	22,6
5	82,89	85,6	82,5	76,6

В динамике 2018-2020 годов удовлетворённость граждан территориальной доступностью органа власти незначительно выше.

Наибольшие показатели удовлетворённости по территориальной доступности органа власти наблюдаются у следующих услуг:

- № 13 – «Выдача и аннулирование охотничьих билетов» - 5,0 баллов;
- № 6 – «Присвоение звания «Ветеран труда» - 4,9 баллов;
- № 7 – «Содействие гражданам в поиске подходящей работы, а работодателям в подборе необходимых работников» - 4,9 баллов;
- № 15 – «Проведение технического осмотра самоходных машин и других видов техники, зарегистрированных органами, осуществляющими государственный надзор за их техническим состоянием» - 4,9 баллов.

2.1.6. Информированность, технологичность услуг

Удовлетворённость заявителей информацией о порядке предоставления услуги, размещённой на информационном стенде, в месте предоставления услуги составила 99,6% (в 2020 году – 99,6%) (см. Таблица 12).

Показатель в 100% получили 13 услуг (в 2016 году – 11, в 2017 году – 15, в 2018 году – 15, в 2019 году – 17, в 2020 году - 16)

Таблица 12. Удовлетворённость заявителей информацией о порядке предоставления услуги, размещённой на информационном стенде в месте предоставления услуги, (%)

N	Значения	2018 г.	2019 г.	2020 г.	2021 г.
1	Удовлетворён(а)	99,34	100,0	99,6	99,6
2	Не удовлетворён(а) по причине отсутствия образцов документов (заявления)	0,50	0,0	0,2	0,4
3	Не удовлетворён(а) по причине отсутствия телефонов специалистов	0,16	0,0	0,0	0,0
4	Не удовлетворён(а) по причине отсутствия графика и времени приёма	0,0	0,0	0,0	0,0
5	Не удовлетворён(а) по причине отсутствия порядка обжалования действий специалистов	0,0	0,0	0,0	0,0
6	Не удовлетворён(а) по причине полного отсутствия информации	0,0	0,0	0,0	0,0
7	Другое	0,0	0,0	0,2	0,0

Основными источниками получения информации по услугам являются: (см. Таблицу 13)

- консультации сотрудников органа власти (учреждения) – 66,9% (2020 г. – 41,1%).
- информационные стенды органа власти (учреждения) – 38,3% (2020 г. – 36,2%);

Таблица 13. Основные источники получения информации о предоставлении

данной государственной услуги, (%)

N	Значения	2018 г.	2019 г.	2020 г.	2021 г.
1	Информационные стенды органа власти (учреждения)	19,09	62,0	17,0	38,3
2	Консультации сотрудников органа власти (учреждения)	42,81	76,0	41,1	66,9
3	Официальный сайт органа власти (учреждения)	14,88	32,0	36,2	27,5
4	Единый портал государственных и муниципальных услуг	8,84	29,7	54,1	12,0
5	ГБУ «МФЦ»	1,98	4,4	12,4	6,0
6	Публикации в средствах массовой информации	3,55	19,6	3,5	14,7
7	Отзывы родственников и знакомых	8,51	28,2	7,2	25,5
8	Другое	0,33	2,3	0,4	0,8

99,6% респондентов отметили на отсутствие требований с них документов, находящихся в распоряжении других органов власти (см. Таблицу 14).

Таблица 14. Требование дополнительных документов и справок, которые находятся в распоряжении других органов власти, (%)

N	Значения	2018 г.	2019 г.	2020 г.	2021 г.
1	Да	0,0	0,0	0,6	0,4
2	Нет	100,0	100,0	99,4	99,6

Для подачи запроса (заявления) заявители в основном обращаются в орган власти лично, в письменном виде – 79,3 % (2020 год – 76,5%).

Не востребованным по всем услугам осталась подача заявлений через почтовую связь (см. Таблица 15).

Таблица 15. Формы подачи запроса (заявления) о получении государственной услуги в орган власти (учреждение), (%)

N	Значения	2018 г.	2019 г.	2020 г.	2021 г.
1	Лично в письменном виде сотруднику органа власти (учреждения)	80,83	69,1	76,5	79,3
2	Через Единый портал государственных и муниципальных услуг	11,16	19,3	22,2	14,7
3	Через ГБУ «МФЦ»	1,40	0,3	0,4	2,0
4	Воспользовался (-ась) услугами почтовой связи	0,25	1,5	0,2	0,0
5	Через официальный сайт органа власти (учреждения)	1,98	2,1	0,2	1,2
6	Иное	4,38	7,7	0,0	2,8

У 96,1% (2020 год – 98,6%) заявителей не возникало проблем в ходе получения услуг (см. Таблицу 16).

Проблемы, которые отмечают заявители, имеют незначительные распределения и касаются в основном:

- сложность заполнения бланков – 3,6% (2018 г. 0,2%, 2019 г. – 0,5%, 2020 г. – 0,0%);

- невозможности получения государственной услуги в электронной форме – 0,4% (2018 год – 0,1 %, 2019 год – 0,3%, 2020 г. – 0,4%).

Таблица 16. Основные проблемы, с которыми столкнулись заявители в ходе получения государственной услуги, (%)

N	Значения	2018 г.	2019 г.	2020 г.	2021 г.
1	Сложность заполнения бланков заявлений	0,2	0,5	0,0	3,6
2	Длительный срок получения государственной услуги	0,10	0,0	0,4	0,0
3	Некомфортные условия оказания государственной услуги	0,08	0,0	0,0	0,0
4	Большие очереди в органе власти (учреждении)	0,12	0,2	0,0	0,0
5	Нерасторопность специалистов, предоставляющих государственную услугу	0,0	0,0	0,0	0,0
6	Низкий уровень квалификации специалистов, предоставляющих государственную услугу	0,3	0,0	0,0	0,0
7	Невозможность получения государственной услуги в электронной форме	0,1	0,3	0,4	0,4
8	Невозможность получения государственной услуги в ГБУ «МФЦ»	0,17	0,5	0,2	0,0
9	Другие проблемы	0,08	0,0	0,4	0,0
10	Не было проблем	98,85	98,5	98,6	96,1

Как видно из таблицы, в 2021 году у заявителей возникали проблемы по заполнению бланков по сравнению с 2018 г. – 2020 г.

В целом незначительный процент проблем фиксируется у заявителей по услугам:

- № 4 – «Предоставление субсидии на оплату жилого помещения и коммунальных услуг» - 2,0%;

- № 2 – «Назначение и выплата ежемесячного пособия женщинам, вставшим на учет в медицинских организациях Курганской области в ранние сроки беременности (до 12 недель)» – 0,8%;

- № 9 – «Организация профессиональной ориентации граждан в целях выбора сферы деятельности (профессии), трудоустройства, прохождения профессионального обучения и получения дополнительного профессионального образования» – 0,4%;

- № 15 – «Проведение технического осмотра самоходных машин и других видов техники, зарегистрированных органами, осуществляющими государственный надзор за их техническим состоянием» – 0,4%.

По-прежнему большинству заявителей – 99,2% (в 2018 году – 99,6 %, в 2019 году – 99,2%, в 2020 году – 99,2%) не приходилось обращаться с жалобами по поводу качества услуг в целом. Порядка 0,8% респондентов приходилось обращаться с жалобами на качество предоставления государственных услуг (см. Таблицу 17). В 2020 году доля таких респондентов также составляла 0,8 %.

Таблица 17. Наличие случаев подачи жалобы на качество предоставления государственных услуг, (%)

N	Значения	2018 г.	2019 г.	2020 г.	2021 г.
1	Да	0,17	0,5	0,8	0,8
2	Нет	99,6	99,2	99,2	99,2
3	Не знала (а), что можно пожаловаться на качество государственных услуг, но при возможности, сделал (а) бы это	0,23	0,3	0,0	0,0

Среднее число обращений заявителя по государственным услугам – 1-2 раза.

Среднее количество времени на ожидание в очереди заявителя при подаче заявления на получение услуги составляет 13,0 минут.

Количество случаев превышения установленных сроков предоставления государственных услуг – 0%.

Средняя степень удовлетворённости заявителей по государственным услугам составляет – 93,1% (2020 г. – 92,7%).

Общий уровень качества предоставления государственных услуг – хороший.

2.2. Оценка заявителями качества услуг, предоставляемых органами исполнительной власти Курганской области, осуществляющими отраслевое либо межотраслевое управление, в 2021 году¹

Таблица 18. Основные показатели мониторинга качества предоставления государственных услуг, предоставляемых Главным управлением социальной защиты населения Курганской области

Опрошено: 130 респондентов и 7 специалистов.

№ п/п	Наименование госуслуги	Основные показатели мониторинга качества предоставления государственных услуг в 2020/2021 году									
		Среднее количество обращений, раз	Среднее время ожидания в очереди, минуты	Срок предоставления услуги, дни	Требование дополнительных документов (да/нет)	Оценка материальных расходов на получение услуги (бесплатно/приемлемо/дорого)	Наличие дополнительных неофициальных платежей сотрудникам ОИВ КО (да/нет)	Удовлетворенность информацией о порядке предоставления услуги, %	Удовлетворенность консультациями сотрудников ОИВ КО (от 1 до 5 баллов)	Удовлетворенность обстановкой в месте получения услуги (от 1 до 5 баллов)	Качество оказанной услуги в целом, %
1	Назначение и выплата ежемесячного пособия на ребенка	1,0/1,3	15,5/14,3	7,0/7,6	Нет/ Нет	Бесплатно/ бесплатно	Нет/ Нет	100,0/100,0	4,9/4,7	4,8/4,6	82,1/88,8
2	Назначение и выплата ежемесячного пособия женщинам, вставшим на учет в медицинских организациях Курганской области в ранние сроки беременности (до 12 недель)	1,0/1,1	15,0/15,0	6,1/8,5	Нет/ Да	Бесплатно/ бесплатно	Нет/ Нет	100,0/100,0	4,9/4,7	4,7/4,7	95,8/97,0
3	Назначение и выплата ежемесячного пособия по уходу за ребенком	1,1/1,0	15,0/14,2	6,7/8,3	Нет/ Нет	Бесплатно/ бесплатно	Нет/ Нет	100,0/100,0	4,8/4,9	4,9/4,9	92,3/100,0
4	Предоставление субсидии на оплату жилого помещения и коммунальных услуг	1,1/1,0	15,0/13,8	6,9/6,7	Нет/ Нет	Бесплатно/ бесплатно	Нет/ Нет	100,0/100,0	4,8/4,9	4,8/4,6	85,2/89,2
5	Назначение жилищно-коммунальной	1,1/1,0	15,0/13,0	6,2/4,5	Нет/ Нет	Бесплатно/ бесплатно	Нет/ Нет	100,0/94,7	4,8/4,8	4,7/4,5	69,0/94,7

¹ Оценка произведена в соответствии с методикой и порядком оценки качества предоставления услуг.

	выплаты отдельным категориям граждан										
6	Назначение ежемесячной денежной выплаты отдельным категориям граждан	1,0/1,0	16,5/15,0	7,0/4,7	Нет/ Нет	Бесплатно/ бесплатно	Нет/ Нет	100,0/100,0	4,8/4,8	4,6/4,5	83,3/85,0
7	Присвоение звания «Ветеран труда»	1,0/1,0	17,4/14,8	6,5/7,2	Нет/ Нет	Бесплатно/ бесплатно	Нет/ Нет	100,0/100,0	4,8/5,0	4,9/4,9	100,0/100,0
Итого:		1,0/1,0	15,8/14,3	6,6/6,8	Нет/ Нет	Бесплатно/ бесплатно	Нет/ Нет	100,0/99,2	4,8/4,8	4,8/4,7	86,8/93,5

Среднее число обращений заявителя по государственной услуге – 1 раз.

Количество случаев превышения установленных сроков предоставления государственной услуги – 0%.

Критичных сроков предоставления государственных услуг нет.

Среднее время ожидания в очереди не превышает 15 минут.

Средняя степень удовлетворённости заявителей по данным услугам составляет – 93,5%.

Средний общий уровень качества предоставления услуг – хороший.

Таблица 19. Основные показатели мониторинга качества предоставления государственных услуг, предоставляемых Главным управлением по труду и занятости населения Курганской области

Опрошено: 62 респондентов и 4 специалистов.

№ п/п	Наименование госуслуги	Основные показатели мониторинга качества предоставления государственных услуг в 2020/2021 году									
		Среднее количество обращений, раз	Среднее время ожидания в очереди, минуты	Срок предоставления услуги, дни	Требование дополнительных документов (да/нет)	Оценка материальных расходов на получение услуги (бесплатно/ приемлемо/ дорого)	Наличие дополнительных неофициальных платежей сотрудникам ОИБ КО (да/нет)	Удовлетворенность информацией о порядке предоставления услуги, %	Удовлетворенность консультациями сотрудников ОИБ КО, (от 1 до 5 баллов)	Удовлетворенность обстановкой в месте получения услуги (от 1 до 5 баллов)	Качество оказанной услуги в целом, %
1	Содействие гражданам в поиске подходящей работы, а работодателям в подборе необходимых работников	1,0/1,1	15,2/15,0	0,0/0,01	Да/Нет	Бесплатно/ бесплатно	Нет/ Нет	100,0/100,0	4,8/	4,8/5,0	96,0/96,2
2	Социальная адаптация граждан на рынке труда	1,0/1,0	15,0/15,0	0,7/3,1	Нет/ Нет	Бесплатно/ бесплатно	Нет/ Нет	100,0/100,0	4,8/5,0	5,0/5,0	100,0/100,0

3	Организация профессиональной ориентации граждан в целях выбора сферы деятельности (профессии), трудоустройства, прохождения профессионального обучения и получения дополнительного профессионального образования	1,0/1,0	15,0/15,0	0,0 /0,1	Нет/ Нет	Бесплатно/ бесплатно	Нет/ Нет	100,0/100,0	4,9/5,0	4,9/5,0	100,0/100,0
4	Организация проведения оплачиваемых общественных работ	1,0/1,3	15,0/15,0	0,0/0,7	Нет/ Нет	Бесплатно/ бесплатно	Нет/ Нет	100,0/100,0	4,8/4,9	4,8/4,9	100,0/93,3
Итого:		1,0/1,1	15,0/15,0	0,1/1,0	Нет/ Нет	Бесплатно/ бесплатно	Нет/Нет	100,0/100,0	4,9/4,9	4,9/	99,0/98,3

Среднее число обращений заявителя по государственной услуге – 1 раз.

Количество случаев превышения установленных сроков предоставления государственной услуги – 0%.

Среднее время ожидания в очереди не превышает 15 минут.

Средняя степень удовлетворённости заявителей по данным услугам составляет – 98,3%.

Средний общий уровень качества предоставления услуг – хороший.

Таблица 20. Основные показатели мониторинга качества предоставления государственных услуг, предоставляемых Управлением записи актов гражданского состояния Курганской области

Опрошено: 48 респондентов и 2 специалиста.

№ п/п	Наименование госуслуги	Основные показатели мониторинга качества предоставления государственных услуг в 2020/2021 году									
		Среднее количество обращений, раз	Среднее время ожидания в очереди, минуты	Срок предоставления услуги, дни	Требование дополнительных документов (да/нет)	Оценка материальных расходов на получение услуги (бесплатно/ приемлемо/ дорого)	Наличие дополнительных неофициальных платежей сотрудникам ОИБ КО (да/нет)	Удовлетворенность информацией о порядке предоставления услуги, %	Удовлетворенность консультациями сотрудниками ОИБ КО, (от 1 до 5 баллов)	Удовлетворенность обстановкой в месте получения услуги (от 1 до 5 баллов)	Качество оказанной услуги в целом, %

1	Государственная регистрация актов гражданского состояния органами, осуществляющими государственную регистрацию актов гражданского состояния на территории Российской Федерации	1/1	15,0/15,0	2,5/5,0	Нет/Нет	приемлемо/приемлемо	Нет/Нет	98,9/100,0	5,0/5,0	4,9/4,9	100,0/-100,0
---	--	-----	-----------	---------	---------	---------------------	---------	------------	---------	---------	--------------

Среднее число обращений заявителя по государственной услуге 1 раз.

Количество случаев превышения установленных сроков предоставления государственной услуги – нет.

Среднее время ожидания в очереди не превышает установленные сроки и составляет -.

Средняя степень удовлетворённости заявителей по данным услугам составляет – 100,0.

Средний общий уровень качества предоставления услуг – хороший.

Таблица 21. Основные показатели мониторинга качества предоставления государственных услуг, предоставляемых Департаментом экономического развития Курганской области

Опрошено: 20 респондентов и 1 специалист.

№ п/п	Наименование госуслуги	Основные показатели мониторинга качества предоставления государственных услуг в 2020/2021 году									
		Среднее количество обращений, раз	Среднее время ожидания в очереди, минуты	Срок предоставления услуги, дни	Требование дополнительных документов (да/нет)	Оценка материальных расходов на получение услуги (бесплатно/приемлемо/дорого)	Наличие дополнительных неофициальных платежей сотрудникам ОИБ КО (да/нет)	Удовлетворенность информацией о порядке предоставления услуги, %	Удовлетворенность консультациями сотрудниками ОИБ КО, (от 1 до 5 баллов)	Удовлетворенность обстановкой в месте получения услуги (от 1 до 5 баллов)	Качество оказанной услуги в целом, %
1	Выдача разрешений, дубликатов разрешений, переоформление разрешений на осуществление деятельности по перевозке пассажиров	1,0/1,0	17,0/15,0	7,1/4,0	Нет/Нет	73,3 % - приемлема/100 % - приемлема.	Нет/Нет	100,0/100,0	5,0/5,0	5,0/4,5	100,0/100,0

	и багажа легковым такси на территории Курганской области										
--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--

Среднее количество обращений заявителя по государственной услуге» – 1 раз.
Количество случаев превышения установленных сроков предоставления государственной услуги – 0%.
Среднее время ожидания в очереди не превышает установленные сроки не более 15 минут.
Средняя степень удовлетворённости заявителей по данным услугам составляет – 100,0%.
Средний общий уровень качества предоставления услуг – хороший.

Таблица 22. Основные показатели мониторинга качества предоставления государственных услуг, предоставляемых Департаментом гражданской защиты, охраны окружающей среды и природных ресурсов Курганской области

Опрошено: 21 респондента и 1 специалист.

№ п/п	Наименование госуслуги	Основные показатели мониторинга качества предоставления государственных услуг в 2020/2021 году									
		Среднее количество обращений, раз	Среднее время ожидания в очереди, минуты	Срок предоставления услуги, дни	Требование дополнительных документов (да/нет)	Оценка материальных расходов на получение услуги (бесплатно/приемлемо/дорого)	Наличие дополнительных неофициальных платежей сотрудникам ОИБ КО (да/нет)	Удовлетворенность информацией о порядке предоставления услуги, %	Удовлетворенность консультациями сотрудниками ОИБ КО, (от 1 до 5 баллов)	Удовлетворенность обстановкой в месте получения услуги (от 1 до 5 баллов)	Качество оказанной услуги в целом, %
1	Выдача и аннулирование охотничьих билетов	1,0/1,0	15,0/14,0	4,7/4,7	Нет/Нет	90,3 % – бесплатно; 3,9% /9,7 % – приемлемо/100 % - бесплатно.	Нет/Нет	96,0/100,0	5,0/5,0	4,8/4,9	100,0/100,0

Среднее число обращений заявителя по государственной услуге – 1 раз.
Количество случаев превышения установленных сроков предоставления государственной услуги – 0%.
Среднее время ожидания в очереди не превышает 15 минут.
Средняя степень удовлетворённости заявителей по данной услуге составляет – 100,0%.
Средний общий уровень качества предоставления услуг – хороший.

Таблица 24. Основные показатели мониторинга качества предоставления государственных услуг, предоставляемых Комитетом по делам архивов Курганской области

Опрошено: 12 респондентов и 1 специалист.

№ п/п	Наименование госуслуги	Основные показатели мониторинга качества предоставления государственных услуг в 2020/2021 году									
		Среднее количество обращений, раз	Среднее время ожидания в очереди, минуты	Срок предоставления услуги, дни	Требование дополнительных документов (да/нет)	Оценка материальных расходов на получение услуги (бесплатно/приемлемо/дорого)	Наличие дополнительных неофициальных платежей сотрудникам ОИБ КО (да/нет)	Удовлетворенность информацией о порядке предоставления услуги, %	Удовлетворенность консультациями сотрудниками ОИБ КО, (от 1 до 5 баллов)	Удовлетворенность обстановкой в месте получения услуги (от 1 до 5 баллов)	Качество оказанной услуги в целом, %
1	Организация информационного обеспечения граждан, организаций и общественных объединений на основе архивных документов, в том числе исполнения запросов граждан, связанных с реализацией их законных прав и свобод	2/-1	15,0/-13,0	7,3/-6,1	Нет/-Нет	100,0 % - бесплатно; /100,0 % - бесплатно.	Нет/Нет	100,0/100,0	5,0/5,0	5,0/5,0	100,0/100,0

Среднее число обращений заявителя по государственной услуге – 1 раз.

Количество случаев превышения установленных сроков предоставления государственной услуги – нет.

Среднее время ожидания в очереди превышает допустимое значение и составляет – 13,0.

Средняя степень удовлетворённости заявителей по данным услугам составляет – 100,0.

Средний общий уровень качества предоставления услуг – хороший.

Таблица 25. Основные показатели мониторинга качества предоставления государственных услуг,

предоставляемых Департаментом агропромышленного комплекса Курганской области

Опрошено: 17 респондента и 1 специалист.

№ п/п	Наименование госуслуги	Основные показатели мониторинга качества предоставления государственных услуг в 2020/2021 году									
		Среднее количество обращений, раз	Среднее время ожидания в очереди, минуты	Срок предоставления услуги, дни	Требование дополнительных документов (да/нет)	Оценка материальных расходов на получение услуги (бесплатно/приемлемо/дорого)	Наличие дополнительных неофициальных платежей сотрудникам ОИБ КО (да/нет)	Удовлетворенность информацией о порядке предоставления услуги, %	Удовлетворенность консультациями сотрудниками ОИБ КО, (от 1 до 5 баллов)	Удовлетворенность обстановкой в месте получения услуги (от 1 до 5 баллов)	Качество оказанной услуги в целом, %
1	Проведение технического осмотра самоходных машин и других видов техники, зарегистрированных органами, осуществляющими государственный надзор за их техническим состоянием	1,0/1,0	15,0/15,0	0,9/0,4	Нет/Нет	100 % - стоимость приемлема; 94,0 – бесплатно.	Нет/Нет	100,0/100,0	5,0/4,9	5,0/4,8	100,0/100,0

Среднее число обращений заявителя по государственной услуге превышает установленные значения и составляет 1 раз.

Количество случаев превышения установленных сроков предоставления государственной услуги – 0%.

Среднее время ожидания в очереди не превышает установленное значение и составляет – 15 минут.

Средняя степень удовлетворённости заявителей по данным услугам составляет – 100,0%.

Средний общий уровень качества предоставления услуг – хороший.

2.3. Основные показатели соблюдения стандартов обслуживания заявителей при предоставлении муниципальных услуг

Рассмотрим результаты анкетного опроса заявителей по муниципальным услугам. Данные представлены разными органами власти разных муниципальных образований, в связи с чем, все показатели носят ориентировочно средние значения.

2.3.1. Количество обращений заявителей в органы власти

Анализ полученных данных показал, что в среднем для получения муниципальной услуги заявителю необходимо 1-2 обращения (аналогично с 2018-2020 годами), требуется в среднем 13,5 минут (2018 год – 14 минут, 2019 год – 14 минут, 2020 год – 14,6 минут) на ожидание приёма в очереди при подаче заявления и 4,5 дней (2018 год – 7,7 дней, 2019 год – 8 дней, 2020 год – 8,7 дней) на получение муниципальной услуги.

Таким образом, значения показателей 2021 года в целом остаются на уровне показателей 2020 года, демонстрируя положительную динамику (см. Таблицу 26).

95,0 % (2020 год – 94,3%) заявителей обращаются в орган власти за получением услуги 1-2 раза, 4,0% (2020 год – 4,3 %) заявителей приходится обращаться за услугой 3 раза и 2,0% (2020 год – 1,4 %) – больше 4-х раз.

В основном количества обращений 3-4 раза характерно для услуги № 1 – «Назначение и выплата ежемесячного пособия на ребенка».

Таблица 26. Количество обращений заявителей в ОМСУ для получения услуги, (%)

N	Значения	2018 г.	2019 г.	2020 г.	2021 г.
1	1-2 раза	93,8	90,6	94,3	95,0
2	3 раза	3,9	7,4	4,3	4,0
3	больше 4 раз	2,3	2,0	1,4	1,0

2.3.2. Время получения муниципальной услуги

Среднее количество времени, которое заявители потратили на ожидание приёма по всем исследуемым услугам, составляет 13,5 минут (2018 год – 14 минут, 2019 год – 14 минут, 2020 год – 14,6 минут) (см. Таблица 27). Разброс данных по показателям времени в очереди составляет от 0 минут (то есть, заявитель, который не ожидал в очереди) до 20 минут.

Таблица 27. Количество времени, потраченное заявителем в очереди на ожидание приёма при подаче заявления для получения муниципальной услуги, (%)

N	Значения	2018 г.	2019 г.	2020 г.	2021 г.
1	менее 15 минут	97,87	95,2	96,9	96,0
2	от 15 до 30 минут	1,72	4,3	3,1	4,0
3	более 30 минут	0,41	0,6	0,0	0,0

В частных случаях средние показатели времени по ожиданию заявителей в очереди по услугам, так или иначе, близки к 15 минутам.

Рассмотрим степень удовлетворённости заявителей сроками получения муниципальных услуг. Оценка срока осуществлялась по пятибалльной шкале, где 5 баллов соответствовало показателю «удовлетворяет полностью»,

а 1 балл – «совсем не удовлетворяет» (см. Таблица 28).

**Таблица 28. Степень удовлетворённости
заявителей сроками предоставления услуг, (%)**
Среднее (балл): 4,8 (2018 г. – 4,8; 2019 г. – 4,8; 2020 г. – 4,8)

N	Значения	% от общего числа опрошенных			
		2018 г.	2019 г.	2020 г.	2021 г.
1	1	0,0	0,1	0,0	0,0
2	2	0,06	0,1	0,1	0,0
3	3	0,4	0,3	0,9	0,2
4	4	15,9	14,9	17,3	7,3
5	5	83,6	84,6	81,7	92,5

В 2021 году средний показатель удовлетворённости граждан сроками по всем услугам остался на том же уровне - 4,8 баллов (2020 год – 4,8).

Количество полностью удовлетворённых граждан сроками оказания услуги значительно выше по сравнению с 2020 годом, с 81,7 % до 92,5%, преобладающими позициями в оценке стали 4 – в целом удовлетворяет и 5 – удовлетворяет полностью.

Средний показатель по количеству времени, потраченного заявителями с момента подачи заявления до момента получения услуги (дни), составил 8 дней (2018 год – 7 дней, 2019 год – 8 дней, 2020 год – 8,7).

Меньше всего времени респонденты потратили на получение муниципальных услуг:

- № 9 – «Предоставление информации о текущей успеваемости учащегося, ведение электронного дневника и электронного журнала успеваемости» - 0,5 дня;
- № 10 – «Предоставление поддержки субъектам малого и среднего предпринимательства» - 0,9 день;
- № 6 – «Прием заявлений, постановка на учет и зачисление детей в образовательные учреждения, реализующие основную образовательную программу дошкольного образования (детские сады)» – 1,1 дня.

2.3.3. Материальные издержки заявителей

По материальным издержкам 98,0% заявителей отметили, что услуга предоставляется бесплатно (в 2020 году – 96,2%), для 2,0% заявителей уровень расходов на получение услуги оценён, как приемлемый (в 2020 году – 3,8 %). Дороговизну получения услуги отметили 0,0 % заявителей.

Таблица 29. Оценка материальных расходов на получение услуги, (%)

N	Значения	2018 г.	2019 г.	2020 г.	2021 г.
1	Услуга предоставляется бесплатно	98,87	99,7	96,2	98,0
2	Стоимость приемлема	1,01	0,2	3,8	2,0
3	Стоимость ощутима для моего бюджета, дорого	0,12	0,05	0,0	0,0

Важно отметить, что помимо официальной оплаты (госпошлины) у заявителей были дополнительные материальные расходы при получении услуг.

В 2021 году 0,3% (2020 год – 0,3 %) заявителей указали на дополнительные материальные расходы (см. Таблицы 30 и 31).

Таблица 30. Наличие дополнительных материальных расходов (% от числа ответивших)

N	Значения	2018 г.	2019 г.	2020 г.	2021 г.
1	Да	3,91	2,7	0,3	0,3
2	Нет	96,09	97,3	99,7	99,7

Таблица 31. Структура дополнительных расходов заявителей при получении услуги, (%)

N	Значения	2018 г.	2019 г.	2020 г.	2021 г.
1	Стоимость ксерокопий	14,7	20,8	0,1	0,3
2	Оплата услуг посредников	0,12	0,1	0,1	0,0
3	Дополнительные неофициальные платежи сотрудникам органа власти	0,0	0,0	0,0	0,0
4	Другое	1,5	2,7	0,1	0,0
5	Нет	98,5	76,4	99,7	99,7

Дополнительные расходы, как и в 2020 году, возникают у респондентов на ксерокопирование документов – 0,3 % (2020 год – 0,1 %).

Дополнительные расходы заявителей (другое) приходятся на услуги:

№ 5 – «Выдача градостроительных планов земельных участков»;

2.3.4. Удовлетворённость заявителей качеством предоставления муниципальных услуг

В данном исследовании также изучалась и сравнивалась степень удовлетворённости заявителей такими параметрами качества услуг, как удовлетворённость предоставлением услуги, доступность, комфорт, компетентность должностных лиц, информированность по услуге.

Оценка параметров осуществлялась по пятибалльной шкале, где 5 баллов соответствовало показателю «удовлетворяет полностью», а 1 балл – «совсем не удовлетворяет».

Стоит отметить, что в целом по исследуемым услугам респондентами отмечено повышение показателя качества предоставления услуг.

Среднее значение удовлетворённости заявителей качеством услуг составляет 4,9 балла (в 2020 году – 4,9 балла), (см. Таблицу 32).

Таблица 32. Средние значения по удовлетворённости качеством оказанной муниципальной услуги в целом (от 1 до 5 баллов)

№	Наименование услуги	Удовлетворенность качеством оказанной услуги в целом			
		2018 г.	2019 г.	2020 г.	2021 г.
1.	Предоставление сведений из реестра муниципального имущества	4,9	4,9	4,9	4,9

2.	Предоставление льготным категориям граждан бесплатно в собственность земельных участков для индивидуального жилищного строительства	4,9	4,9	4,9	4,9
3.	Приобретение земельных участков из земель сельскохозяйственного значения, находящихся в государственной и муниципальной собственности, для создания фермерского хозяйства и осуществления его деятельности	4,9	4,9	5,0	-
4.	Предоставление в собственность, постоянное (бессрочное) пользование, в безвозмездное пользование, аренду земельных участков из состава земель, государственная собственность на которые не разграничена, юридическим лицам и гражданам	4,8	4,8	4,8	4,9
5.	Выдача градостроительных планов земельных участков	4,9	5,0	4,8	5,0
6.	Прием заявлений, постановка на учет и зачисление детей в образовательные учреждения, реализующие основную образовательную программу дошкольного образования (д/с)	4,8	5,0	4,8	4,9
7.	Подготовка и выдача разрешений на строительство, реконструкцию, капитальный ремонт объектов капитального строительства, а также на ввод в эксплуатацию	4,9	4,9	4,9	-
8.	Предоставление информации по документам архивных фондов, находящихся на хранении в архиве	4,9	4,9	4,8	4,9

9.	Предоставление информации о текущей успеваемости учащегося, ведение электронного дневника и электронного журнала успеваемости	5,0	5,0	4,8	4,9
10.	Предоставление поддержки субъектам малого и среднего предпринимательства	4,9	4,9	4,8	4,9
11.	Устройство детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей, в семьи граждан под опеку (попечительство), в приёмную семью, усыновление	4,7	5,0	-	-
12.	Предоставление доступа к справочно-поисковому аппарату библиотек, их базам данных	4,9	4,9	-	-
13.	Выдача архивных справок или копий архивных документов, находящихся в муниципальном архиве				4,9
14.	Направление уведомлений о соответствии (о несоответствии) указанных в уведомлении о планируемых строительстве или реконструкции параметров объекта индивидуального жилищного строительства или садового дома установленным параметрам и допустимости (и (или) недопустимости) размещения объекта индивидуального жилищного строительства или садового дома на земельном участке	-	-	-	4,9
15.	Направление уведомлений о соответствии (о несоответствии) построенных или реконструированных объекта индивидуального жилищного строительства или садового дома	-	-	-	4,9

	требованиям законодательства о градостроительной деятельности				
16.	Предоставление земельных участков, находящихся в государственной или муниципальной собственности без проведения торгов	-	-	-	4,9
	Среднее по всем услугам:	4,9	4,9	4,9	4,9

Таблица 33. Распределение значений удовлетворённости заявителей качеством оказанных услуг в целом, (%)

N	2018 г.	2019 г.	2020 г.	2021 г.
1	0,0	0,0	0,0	0,0
2	0,0	0,0	0,0	0,0
3	0,2	0,3	0,7	0,6
4	6,1	9,3	6,1	5,3
5	93,7	92,6	93,2	94,1

Наибольшими среди всех средних значений при оценке качества услуг, как и в 2018-2020 годах стали параметры, отражающие уровень удовлетворённости заявителей консультациями и ответами на вопросы, объяснениями сотрудников, работающих с заявителем (4,9 балла), и качества оказанной услуги в целом – 4,9 баллов.

Менее всего заявители удовлетворены графиком работы – 4,8 балла (в 2020 году - 4,8 балла), территориальной доступностью – 4,8 балла (в 2020 году - 4,8 балла) и обстановкой в месте получения услуги – 4,8 балла (в 2020 году - 4,8 балла).

В наибольшей мере заявители удовлетворены качеством предоставления услуг:

- № 5 – «Выдача градостроительных планов земельных участков» - 5 баллов;

Показатели уровня удовлетворённости граждан в целом качеством оказания услуг выше по сравнению с показателями 2020 года и составили 94,1%.

2.3.5. Доступность и комфорт услуг

Степень удовлетворённости респондентов доступностью предоставления услуги исследовалась с позиций оценки графика работы органа власти, предоставлявшего услугу, размещения и территориальной доступности органа власти.

График работы органа местного самоуправления респонденты оценили на уровне прошлого года в диапазоне от 3 до 5 баллов (среднее значение – 4,8 балла) (см. Таблицу 34). Показатель удовлетворённости граждан обстановкой в месте получения услуги остается на уровне 2020 года (см. Таблица 37). Показатель удовлетворённости граждан консультациями, ответами на вопросы, объяснениями сотрудников в 2021 году остался на прежнем уровне и составил - 4,9 баллов.

Таблица 34. Удовлетворённость заявителей графиком работы органа власти, (%)

Среднее (балл): 4,8 балла (2018 год – 4,7, 2019 год – 4,8 балла, 2020 год – 4,8 балла)

N	Значения	2018 г.	2019 г.	2020 г.	2021 г.
---	----------	---------	---------	---------	---------

1	1	0,0	0,0	0,1	0,0
2	2	0,0	0,2	0,3	0,1
3	3	0,6	0,3	1,0	0,7
4	4	14,8	10,9	16,9	15,8
5	5	84,65	88,6	81,7	83,4

Таблица 35. Удовлетворённость заявителей размещением, территориальной доступностью органа власти, (%)

Среднее (балл): 4,8 балла (2018 год – 4,8 балла, 2019 год – 4,8 балла, 2020 год – 4,8 балла)

N	Значения	2018 г.	2019 г.	2020 г.	2021 г.
1	1	0,1	0,0	0,1	0,1
2	2	0,1	0,1	0,3	0,2
3	3	1,0	1,9	1,2	1,1
4	4	16,9	14,3	15,2	14,2
5	5	81,9	83,8	83,3	84,4

Таблица 36. Удовлетворённость заявителей консультациями, ответами на вопросы, объяснениями сотрудников, (%)

Среднее (индекс): 4,9 балла (2018 год – 4,9, 2019 год – 4,9 балла; 2020 год – 4,9 балла)

N	Значения	2018 г.	2019 г.	2020 г.	2021 г.
1	1	0,0	0,0	0,2	0,0
2	2	0,0	0,2	0,1	0,0
3	3	0,2	0,3	0,5	0,1
4	4	12,6	10,9	11,8	10,1
5	5	87,1	88,6	87,4	89,8

Таблица 37. Удовлетворённость заявителей обстановкой в месте получения услуги, (%) (комфортность)

Среднее (индекс): 4,8 балла (2018 год – 4,7, 2019 год – 4,8 балла, 2020 год – 4,8 балла)

N	Значения	2018 г.	2019 г.	2020 г.	2021 г.
1	1	0,0	0,1	0,3	0,1
2	2	0,2	0,4	0,2	0,2
3	3	3,1	1,0	2,1	1,9
4	4	21,4	16,4	18,6	16,5
5	5	75,3	82,1	78,9	81,3

Удовлетворённость граждан графиком работы осталась на уровне 2020 года и составила 4,8 балла.

В 2021 году показатель удовлетворённости заявителей территориальной доступностью органа власти составили 4,8 баллов (2020 году – 4,8), обстановкой в органе власти, в котором предоставляется услуга заявители также оценили в 4,8 балла (в 2020 году - 4,8 балла).

Наибольшие показатели удовлетворённости по комфортности наблюдаются

у таких услуг:

- № 5 – «Выдача градостроительных планов земельных участков» - 5 баллов;

Наименьшие показатели удовлетворённости по комфортности отмечаются у следующих услуг:

- № 16 – «Предоставление земельных участков, находящихся в государственной или муниципальной собственности без проведения торгов» – 4,8 балла;

2.3.6. Информированность, технологичность услуг

Удовлетворённость заявителей информацией о порядке предоставления услуги, размещённой на информационном стенде в месте предоставления услуги, в среднем составила 99,5% (2020 г. - 99,1%) (см. Таблица 38). Показатель в 100% получили 9 муниципальных услуг.

Наименьшие показатели выявлены только у услуги № 13 – «Выдача архивных справок или копий архивных документов, находящихся в муниципальном архиве» – 90,2%.

Таблица 38. Удовлетворённость заявителей информацией о порядке предоставления услуги, размещённой на информационном стенде в месте предоставления услуги, (%)

N	Значения	2018 г.	2019 г.	2020 г.	2021 г.
1	Удовлетворен(а)	99,2	99,4	99,1	99,5
2	Не удовлетворен(а) по причине отсутствия образцов документов (заявления)	0,4	0,1	0,1	0,1
3	Не удовлетворен(а) по причине отсутствия телефонов специалистов	0,0	0,0	0,1	0,0
4	Не удовлетворен(а) по причине отсутствия графика и времени приёма	0,1	0,1	0,1	0,0
5	Не удовлетворен(а) по причине отсутствия порядка обжалования действий специалистов	0,0	0,0	0,0	0,0
6	Не удовлетворен(а) по причине полного отсутствия информации	0,2	0,0	0,1	0,0
7	Другое	0,1	0,3	0,6	0,4

Основными источниками получения информации по услугам являются консультации сотрудников органа власти (учреждения) – 39,3% (2020 год – 39,2%), официальный сайт органа власти (учреждения) – 18,6% (2020 год – 27,1%), ГБУ «МФЦ» - 18,1% (2020 год – 17,3%), информационные стенды органа власти (учреждения) – 10,2% (2020 год – 11,5%) (см. Таблицу 39).

Таблица 39. Основные источники получения информации о предоставлении муниципальной услуги, (%)

N	Значения	2018 г.	2019 г.	2020 г.	2021 г.
----------	-----------------	----------------	----------------	----------------	----------------

1	Информационные стенды органа власти (учреждения)	30,4	45,3	11,5	10,2
2	Консультации сотрудников органа власти (учреждения)	36,2	65,5	39,2	39,3
3	Официальный сайт органа власти (учреждения)	17,4	33,8	27,1	18,6
4	Единый портал государственных и муниципальных услуг	5,5	8,9	10,8	11,3
5	ГБУ «МФЦ»	2,8	5,2	17,3	18,1
6	Публикации в СМИ	5,3	8,4	1,4	0,6
7	Отзывы родственников и знакомых	13,6	25,1	5,8	1,1
8	Другое	0,4	1,5	1,0	0,8

В 2021 году мало востребованы, как источники информации по услугам, публикации в СМИ – 0,6%.

При получении услуги с респондентов требовали документы, находящиеся в распоряжении других органов власти – 0,2% (см. Таблица 40).

Таблица 40. Требование дополнительных документов и справок, которые находятся в распоряжении других органов власти, (%)

N	Значения	2018 г.	2019 г.	2020 г.	2021 г.
1	Да	0,0	0,0	1,6	0,2
2	Нет	100,0	100,0	98,4	99,8

Среди основных форм подачи запроса (заявления) заявители в основном обращаются в орган власти лично в письменном виде – 80,0%. Мало востребованными является подача заявлений через услуги почтовой связи и официальный сайт органа власти (см. Таблица 41).

Таблица 41. Формы подачи запроса (заявления) о получении муниципальной услуги в орган власти (учреждение), (%)

N	Значения	2018 г.	2019 г.	2020 г.	2021
1	Лично в письменном виде сотруднику органа власти (учреждения)	85,3	86,7	84,7	80,0
2	Через Единый портал государственных и муниципальных услуг	7,3	2,7	5,4	9,1
3	Воспользовался (-ась) услугами почтовой связи	2,3	1,5	2,2	0,2
4	ГБУ «МФЦ»	1,1	2,8	5,9	10,3
5	Через официальный сайт органа власти (учреждения)	1,6	2,2	0,4	0,3
6	Иное	2,4	4,1	1,4	0,1

Не смотря на то, что острота многих проблем заявителей, выявленных в ходе мониторинга 2018-2020 годах, в 2021 году снята, все же проблемы ещё присутствуют.

Среди проблем, которые отмечают заявители – сложность заполнения бланков заявлений – 2,1% , длительный срок получения услуги – 0,4% (см. Таблицу 42).

Среди проблем заявителей также были названы – невозможность получения муниципальной услуги в электронном виде и большие очереди в органе власти (учреждении) – 0,1% (в 2020 году – 0,1%) . У 96,9% заявителей не возникало проблем в ходе получения услуги (в 2020 году – 94,2%). Отмечается рост данного параметра.

Таблица 42. Основные проблемы, с которыми столкнулись заявители в ходе получения муниципальной услуги, (%)

N	Значения	2018 г.	2019 г.	2020 г.	2021 г.
1	Сложность заполнения бланков заявлений	1,2	3,3	1,7	2,1
2	Длительный срок получения муниципальной услуги	0,7	1,3	0,5	0,4
3	Некомфортные условия оказания муниципальной услуги	0,7	0,1	0,5	0,3
4	Большие очереди в органе власти (учреждении)	0,0	0,0	0,1	0,1
5	Нерасторопность специалистов, предоставляющих муниципальную услугу	0,0	0,1	0,0	0,0
6	Низкий уровень квалификации специалистов, предоставляющих муниципальную услугу	0,0	0,1	0,0	0,0
7	Невозможность получения муниципальной услуги в электронной форме	0,3	1,3	1,0	0,1
8	Невозможность получения муниципальной услуги через ГБУ «МФЦ»	0,3	0,3	0,0	0,1
9	Другие проблемы	0,2	0,1	2,0	0,0
10	Не было проблем	96,7	94,4	94,2	96,9

Таблица 43. Наличие случаев подачи жалобы на качество предоставления муниципальных услуг, (%)

N	Значения	2018 г.	2019 г.	2020 г.	2021 г.
1	Да	0,5	0,1	0,4	0,1
2	Нет	99,1	99,7	99,4	99,8
3	Не знала (а), что можно пожаловаться на качество	0,4	0,2	0,2	0,1

	муниципальных услуг, но при возможности, сделал (а) бы это				
--	--	--	--	--	--

Среднее число обращений заявителя по муниципальной услуге - 1-2 раза.

Среднее количество времени на ожидание в очереди заявителя при подаче заявления на получение услуги составило 13,5 минут.

Средняя степень удовлетворённости заявителей по муниципальным услугам в целом составляет – 94,1% (2020 г. – 93,2%).

В целом по муниципальным услугам определяется хороший уровень качества предоставления услуг.

**2.4. Оценка заявителями качества муниципальных услуг,
предоставляемых органами местного самоуправления Курганской области**

44. Город Курган

Опрошено: 67 респондент и 7 специалиста.

№ п/п	Наименование госуслуги	Основные показатели мониторинга качества предоставления муниципальных услуг в 2020/2021 году									
		Среднее количе- ство обра- щений, раз	Среднее время ожидания в очереди, минуты	Срок предо- ставления услуги, дни	Требо- вание дополни- тельных докумен- тов (да/нет)	Оценка материальных расходов на получение услуги (бесплатно/ приемлемо/ дорого)	Наличие дополни- тельных неофици- альных платежей сотрудни- кам ОМС КО (да/нет)	Удовлет- ворен- ность информа- цией о порядке предоста- вления услуги, %	Удовлет- ворен- ность консуль- тациями сотруд- ников ОМС КО,(от 1 до 5 баллов)	Удовлет- ворен- ность обстанов- кой в месте получения услуги (от 1 до 5 баллов)	Качество оказанной услуги в целом, %
1	Прием заявлений, постановка детей на учет и предоставление мест в образовательные учреждения, реализующие образовательную программу дошкольного образования (детские сады)	1,0/1,0	12,5/12,0	25,6/0,0	Нет/Нет	Бесплатно/Бес платно	Нет/Нет	96,7/100,0	4,8/4,3	4,6/3,9	70,1/90,0
2	Предоставление земельного участка, находящегося в государственной или муниципальной собственности, без проведения торгов	1,0/1,0	11,7/12,1	10,0/24,8	Нет/Нет	Бесплатно/Бес платно	Нет/Нет	100,0/100,0	4,8/4,4	4,7/3,9	90,5/100,0
3	Направление уведомлений о соответствии (о несоответствии) указанных в уведомлении о планируемых строительстве или	1,0/1,2	14,9/14,1	5,1/5,6	Нет/Нет	Бесплатно/Бес платно	Нет/Нет	100,0/80,0	4,7/4,4	4,6/2,4	100,0/96,0

	реконструкции параметров объекта индивидуального жилищного строительства или садового дома установленным параметрам и допустимости (и (или) недопустимости) размещения объекта индивидуального жилищного строительства или садового дома на земельном участке										
4	Направление уведомлений о соответствии (о несоответствии) построенных или реконструированных объекта индивидуального жилищного строительства или садового дома требованиям законодательства о градостроительной деятельности	1,0/1,0	10,3/9,8	13,3/6,8	Нет/нет	Бесплатно/Бесплатно	Нет/Нет	100,0/100,0	5,0/4,6	5,0/3,6	100,0/100,0
5	Подготовка градостроительных планов земельных участков	1,1/2,0	10,0/14,0	10,0/9,9	Нет/Да	Бесплатно/Бесплатно	Нет/Нет	100,0/100,0	4,9/4,7	4,8/3,1	90,9/91,0
6	Бесплатное предоставление земельных участков для ИЖС гражданам, имеющим трех и более детей, и ветеранам боевых действий	1-2/1,4	15,0/14,1	1,9/29,8	Нет/Нет	Бесплатно/Бесплатно, Приемлемо	Нет/Нет	100,0/100,0	5,0/4,0	4,4/3,4	100,0/93,0
7	Предоставление сведений из реестра	-/1,6	-/15,0	-/2,2	-/Нет	-/Бесплатно	/Нет	-/100,0	-/4,8	-/4,4	-/100,0

	муниципального имущества										
	Среднее	1-2/1-3	12,4/13,0	11,0/9,7	Нет/Нет	Бесплатно/Бесплатно	Нет/Нет	99,5/96,9	4,9/4,4	4,7/3,5	91,9/95,7

Среднее число обращений заявителя по муниципальным услугам – 1-3 раза.
Среднее время ожидания в очереди – 13,0 минут.
Степень удовлетворённости заявителей по данным услугам составляет – 95,7%.
Общий уровень качества предоставления услуг – хороший.

45. Город Шадринск

Опрошено: 79 респондент и 7 специалистов.

№ п/п	Наименование госуслуги	Основные показатели мониторинга качества предоставления муниципальных услуг в 2020/2021 году									
		Среднее количество обращений, раз	Среднее время ожидания в очереди, минуты	Срок предоставления услуги, дни	Требование дополнительных документов (да/нет)	Оценка материальных расходов на получение услуги (бесплатно/приемлемо/дорого)	Наличие дополнительных неофициальных платежей сотрудникам ОМС КО (да/нет)	Удовлетворенность информацией о порядке предоставления услуги, %	Удовлетворенность консультациями сотрудниками ОМС КО, (от 1 до 5 баллов)	Удовлетворенность обстановкой в месте получения услуги (от 1 до 5 баллов)	Качество оказанной услуги в целом, %
1	Бесплатное предоставление земельных участков для ИЖС гражданам, имеющим трех и более детей, и ветеранам боевых действий	-/1,0	-/12,6	-/24,3	-/Нет	-/ Бесплатно-69,2%; Приемлемо-30,8%	-/Нет	-/95,7	-/4,8	-/4,6	-/95,8
2	Выдача градостроительных планов земельных участков	1,1/1,0	11,3/11,2	5,1/8,0	Нет/Нет	Бесплатно/Бесплатно-85,1%; Приемлемо – 14,9%	Нет/Нет	100,0/100,0	4,9/5,0	4,9/5,0	95,3/100,0

3	Прием заявлений, постановка на учет и зачисление детей в образовательные учреждения, реализующие основную образовательную программу дошкольного образования (детские сады)	1,0/1,1	15,0/13,7	0,1/1,1	Нет/Нет	Бесплатно/ Бесплатно	Нет/Нет	100,0/100,0	5,0/5,0	5,0/4,9	100,0/100,0
4	Направление уведомлений о соответствии (о несоответствии) построенных или реконструированных объекта индивидуального жилищного строительства или садового дома требованиям законодательства о градостроительной деятельности	1,0/1,0	15,0/14,6	5,3/4,4	Нет/Нет	Бесплатно/ Бесплатно- 96,0%; Приемлемо- 4,0%	Нет/Нет	100,0/98,0	4,9/4,9	4,7/4,8	86,8/100,0
Среднее:		1,1/1,1	14,1/26,1	3,5/89,4	Нет/Нет	Бесплатно/ Бесплатно- 90,0%; Приемлемо- 16,6%.	Нет/Нет	100,0/98,4	4,9/4,9	4,8/4,8	90,3/99,0

Среднее число обращений заявителя по муниципальным услугам – 1,1 раза.

Среднее время ожидания в очереди – 26,1 минут.

Степень удовлетворённости заявителей по данным услугам составляет – 99,0%.

Общий уровень качества предоставления услуг – хороший.

46. Альменевский муниципальный район

Опрошено: 27 респондентов и 4 специалистов.

№ п/п	Наименование госуслуги	Основные показатели мониторинга качества предоставления муниципальных услуг в 2020/2021 году									
		Среднее количество обращений, раз	Среднее время ожидания в очереди, минуты	Срок предоставления услуги, дни	Требование дополнительных документов (да/нет)	Оценка материальных расходов на получение услуги (бесплатно/приемлемо/дорого)	Наличие дополнительных неофициальных платежей сотрудникам ОМС КО (да/нет)	Удовлетворенность информацией о порядке предоставления услуги, %	Удовлетворенность консультациями сотрудниками ОМС КО, (от 1 до 5 баллов)	Удовлетворенность обстановкой в месте получения услуги (от 1 до 5 баллов)	Качество оказанной услуги в целом, %
1	Выдача архивных справок или копий архивных документов, находящихся в муниципальном архиве	-/1,3	-/14,6	-/6,7	-/Нет	-/Бесплатно	-/Нет	-/100,0	-/4,9	-/4,8	-/100,0
2	Направление уведомлений о соответствии (несоответствии) построенных или реконструированных объектов ИЖС или садового дома требованиям законодательства о градостроительной деятельности	-/1,0	-/13,2	-/4,2	-/Нет	-/Бесплатно	-/Нет	-/100,0	-/4,9	-/4,9	-/100,0
3	Предоставление ЗУ, находящихся в муниципальной собственности, гос собственности на которые не разграничена, гражданам для ИЖС, ведения личного подсобного хозяйства и КФХ для осущ.его деятельности	-/1,0	-/15,0	-/36,7	-/Нет	-/Бесплатно-63,8%; Приемлемо-36,2%	-/Нет	-/100,0	-/4,8	-/4,6	-/100,0

4	Прием заявлений, постановка на учет и зачисление детей в образовательные учреждения, реализующие основную образовательную программу дошкольного образования (д/сады)	1,1/1,0	16,5/13,7	1,6/1,0	Нет/Нет	Бесплатно – 98,7%; Приемлемо – 1,3%/ Бесплатно-100,0%	Нет/Нет	98,1/100,0	4,9/4,9	4,8/4,9	87,0/100,0
Среднее:		1,1/1,1	16,5/14,1	1,6/12,2	Нет/Нет	Бесплатно – 98,7%; Приемлемо – 1,3%/ Бесплатно-90,6%; Приемлемо-8,0%	Нет/Нет	98,1/100,0	4,9/4,9	4,8/4,8	87,0/100,0

Среднее число обращений заявителя по муниципальным услугам – 1,1 раз.

Среднее время ожидания в очереди 14,1 минут.

Средняя степень удовлетворённости заявителей по данным услугам составляет – 100,0%.

Общий уровень качества предоставления услуг – хороший.

47. Белозерский муниципальный район

Опрошено: 40 респондентов и 4 специалистов.

№ п/п	Наименование госуслуги	Основные показатели мониторинга качества предоставления муниципальных услуг в 2020/2021 году									
		Среднее количество обращений, раз	Среднее время ожидания в очереди, минуты	Срок предоставления услуги, дни	Требование дополнительных документов (да/нет)	Оценка материальных расходов на получение услуги (бесплатно/приемлемо/дорого)	Наличие дополнительных неофициальных платежей сотрудникам ОМС КО (да/нет)	Удовлетворенность информацией о порядке предоставления услуги, %	Удовлетворенность консультациями сотрудниками ОМС КО, (от 1 до 5 баллов)	Удовлетворенность обстановкой в месте получения услуги (от 1 до 5 баллов)	Качество оказанной услуги в целом, %
1	Направление уведомлений о соответствии (несоответствии)	-/1,0	-/13,2	-/4,2	-/Нет	-/Бесплатно-100,0%	-/Нет	-/100,0%	-/4,9	-/4,9	-/100,0%

	построенных или реконструированных объектов ИЖС или садового дома требованиям законодательства о градостроительной деятельности										
2	Направление уведомлений о соответствии (о несоответствии) указанных в уведомлении о планируемом строительстве или реконструкции параметров объекта ИЖС или садового дома установленным параметрам и допустимости (и (или) недопустимости) размещения объекта ИЖС или садового дома на земельном участке	-/1,0	-/14,2	-/4,1	-/Нет	-/Бесплатно-100,0%	-/Нет	-/100,0%	-/5,0	-/4,8	-/100,0%
3	Предост. ЗУ, нах в мун. собственности, и ЗУ, гос. собственность на которые не разграничена, гражданам для ИЖС, ведения личного подсобного хозяйства в границах населенного пункта, садоводства, гражданам и крестьянским (фермерским) хозяйствам для осуществления крестьянским (фермерским) хозяйством его деятельности	-/1,0	-/15,0	-/37,0	-/Нет	-/Бесплатно-63,8%; Приемлемо-36,2%	-/Нет	-/100,0%	-/4,8	-/4,6	-/100,0%

4	Предост. льготным категориям граждан бесплатно в собственность ЗУ, нах в мун собственности и собственность на которые не разграничена, для ИЖС	-2,2	-15,0	-25,1	-Нет	-Бесплатно-100,0%	-Нет	-100,0%	-4,8	-4,5	-100,0%
Среднее:		-1,3	-14,4	-17,6	-Нет	-Бесплатно-91,0%; Приемлемо-9,0%	-Нет	-100,0%	-4,8	-4,7	-100,0%

Среднее число обращений заявителя по муниципальным услугам – 1,3 раз.

Среднее время ожидания в очереди – 14,4 минут.

Средняя степень удовлетворённости заявителей по данным услугам составляет – 100,0%.

Общий уровень качества предоставления услуг – хороший.

48. Варгашинский муниципальный район

Опрошено: 52 респондентов и 4 специалиста.

№ п/п	Наименование госуслуги	Основные показатели мониторинга качества предоставления муниципальных услуг в 2020/2021 году									
		Среднее количество обращений, раз	Среднее время ожидания в очереди, минуты	Срок предоставления услуги, дни	Требование дополнительных документов (да/нет)	Оценка материальных расходов на получение услуги (бесплатно/приемлемо/дорого)	Наличие дополнительных неофициальных платежей сотрудникам ОМС КО (да/нет)	Удовлетворенность информацией о порядке предоставления услуги, %	Удовлетворенность консультациями сотрудниками ОМС КО, (от 1 до 5 баллов)	Удовлетворенность обстановкой в месте получения услуги (от 1 до 5 баллов)	Качество оказанной услуги в целом, %
1	Выдача архивных справок или копий архивных документов, находящихся в муниципальном архиве	-1,3	-14,6	-6,7	-Нет	- /Бесплатно-100,0%	-Нет	-100,0	-4,9	-4,8	
2	Расторжение договор аренды земельных участков	1,0/1,0	15,0/15,0	23,4/11,1	Нет/Нет	Бесплатно/Бесплатно-100,0%	Нет/Нет	100,0/100,0	4,7/5,0	4,6/5,0	-100,0
3	Прием заявлений,	1,2/1,0	16,4/13,7	1,6/1,1	Нет/Нет	Бесплатно –	Нет/Нет	98,1/100,0	4,8/4,8	4,8/4,7	62,5/100,0

	постановка на учет и зачисление детей в образовательные учреждения, реализующие основную образовательную программу дошкольного образования (д/с)					98,7%; Приемлемо – 1,3%/ Бесплатно- 100,0%					
4	Направление уведомлений о соответствии (несоответствии) построенных или реконструированных объектов ИЖС или садового дома требованиям законодательства о градостроительной деятельности	-/1,0	-/13,2	-/4,1	-/Нет	-/Бесплатно- 100,0%	-/Нет	-/100,0	-/4,9	-/4,9	-/100,0
5	Предост ЗУ, нах в мун собственности, и ЗУ, гос собственность н акоторые не разграничена, гражданам для ИЖС, ведения личного подсобного хозяйства в граница населенного пункта, садоводства, гражданам и крестьянским (фермерским) хозяйствам для осуществления крестьянским (ферм) хозяйством его деятельности	-/1,0	-/15,0	-/36,7	-/Нет	-/ Бесплатно- 63,8%; Приемлемо- 36,2%	-/Нет	-/100,0	-/4,8	-/4,6	-/100,0
6	Подготовка и выдача ГПЗУ	-/1,0	-/11,2	-/8,0	-/Нет	-/Бесплатно- 100,0%	-/Нет	-/100,0	-/4,8	-/4,5	-/98,2
Среднее:		1,1/1,1	15,6/11,9	14,7/9,2	Нет/Нет	Бесплатно;При емлемо/	Нет/Нет	99,0/100,0	4,8/4,8	4,8/4,7	83,8/99,1

					Бесплатно;При емлемо					
--	--	--	--	--	-------------------------	--	--	--	--	--

Среднее число обращений заявителя по муниципальным услугам – 1,1 раз.

Среднее время ожидания в очереди – 11,9 минут.

Средняя степень удовлетворённости заявителей по данным услугам составляет – 99,1%.

Общий уровень качества предоставления услуг – хороший.

49. Далматовский муниципальный район

Опрошено: 90 респондентов и 6 специалистов.

№ п/п	Наименование госуслуги	Основные показатели мониторинга качества предоставления муниципальных услуг в 2020/2021 году									
		Среднее количе- ство обра- щений, раз	Среднее время ожидания в очереди, минуты	Срок предо- ставления услуги, дни	Требо- вание дополни- тельных докумен- тов (да/нет)	Оценка материальных расходов на получение услуги (бесплатно/ приемлемо/ дорого)	Наличие дополни- тельных неофици- альных платежей сотрудни- кам ОМС КО (да/нет)	Удовлет- ворен- ность информа- цией о порядке предоста- вления услуги, %	Удовлет- ворен- ность консультациями сотруд- ников ОМС КО, (от 1 до 5 баллов)	Удовлет- ворен- ность обстанов- кой в месте получения услуги (от 1 до 5 баллов)	Качество оказанной услуги в целом, %
1	Предоставление сведений из реестра муниципального имущества	1,2/1,2	18,2/13,7	12,0/9,8	Нет/Нет	Бесплатно/ Бесплатно	Нет/Нет	100,0/100,0	4,9/4,9	4,8/4,8	89,0/100,0
2	Выдача архивных справок, копий, выписок или копий архивных документов, находящихся в муниципальном архиве	-/1,3	-/14,6	-/6,7	-/ Нет	-/Бесплатно	-/Нет	-/100,0	-/4,9	-/4,8	-/100,0
3	Выдача ГПЗУ	1,1/1,0	16,2/11,2	5,0/11,2	Нет/Нет	Бесплатно – 99,4%; Дорого – 0,6%/ Бесплатно- 85,1; Приемлемо- 14,9	Нет/Нет	100,0/100,0	4,9/5,0	4,9/5,0	95,3/100,0
4	Прием заявлений,	1,2/1,0	16,4/13,7	1,6/1,1	Нет/Нет	Бесплатно –	Нет/Нет	100,0/100,0	4,8/4,8	4,8/4,7	87,0/99,7

	постановка на учет и зачисление детей в образовательные учреждения, реализующие основную образовательную программу дошкольного образования (д/с)					98,7%; Приемлемо – 1,3%/ Бесплатно					
5	Подготовка и выдача разрешений на строительство	1,0/1,0	15,0/14,6	5,3/4,5	Нет/Нет	Бесплатно/ Бесплатно-96,0; Приемлемо-4,0	Нет/Нет	100,0/100,0	4,9/4,9	4,7/4,8	86,8/100,0
6	Ввод объектов в эксплуатацию	-/1,0	-/15,0	-/4,5	-/ Нет	-/Бесплатно	-/Нет	-/100,0	-/5,0	-/4,9	-/100,0
7	Предоставление земельного участка без проведения торгов	-/1,0	-/12,6	-/24,3	-/ Нет	-/Бесплатно-69,2; Приемлемо-30,8	-/Нет	-/100,0	-/4,8	-/4,6	-/95,8
6	Предоставление информации о текущей успеваемости учащегося, ведение электронного дневника и электронного журнала успеваемости	1,0/1,2	15,3/13,3	0,1/0,5	Нет/Нет	Бесплатно/ Бесплатно	Нет/Нет	100,0/100,0	5,0/4,7	5,0/4,8	100,0/100,0
Среднее:		1,0/1,2	16,0/12,2	4,9/7,8	Нет/Нет	Приемлемо/ Приемлемо	Нет/Нет	100,0/100,0	4,9/4,8	4,8/4,7	92,0/99,4

Среднее число обращений заявителя по муниципальным услугам – 1,2 раза.

Среднее время ожидания в очереди – 12,2 минуты.

Средняя степень удовлетворённости заявителей по данным услугам составляет – 99,4%.

Общий уровень качества предоставления услуг – хороший.

49. Звериноголовский муниципальный район

Опрошено: 48 респондентов и 6 специалистов.

№ п/п	Наименование госуслуги	Основные показатели мониторинга качества предоставления муниципальных услуг в 2020/2021 году									
		Среднее количество обращений, раз	Среднее время ожидания в очереди, минуты	Срок предоставления услуги, дни	Требование дополнительных документов (да/нет)	Оценка материальных расходов на получение услуги (бесплатно/приемлемо/дорого)	Наличие дополнительных неофициальных платежей сотрудникам ОМС КО (да/нет)	Удовлетворенность информацией о порядке предоставления услуги, %	Удовлетворенность консультациями сотрудниками ОМС КО, (от 1 до 5 баллов)	Удовлетворенность обстановкой в месте получения услуги (от 1 до 5 баллов)	Качество оказанной услуги в целом, %
1	Выдача разрешений на строительство	1,0/1,0	15,0/14,6	5,3/4,5	Нет/Нет	Бесплатно/Бесплатно-96,0	Нет/Нет	100,0/98,0	4,9/4,9	4,7/4,8	98,9/100,0
2	Предоставление сведений из реестра муниципального имущества	1,2/1,2	18,9/13,7	12,0/9,8	Нет/Нет	Бесплатно/Бесплатно	Нет/Нет	100,0/100,0	4,9/4,9	4,8/4,8	99,8/100,0
3	Приобретение земельных участков из земель сельскохозяйственного назначения, находящихся в государственной и муниципальной собственности, для создания фермерского хозяйства и осуществления его деятельности	1,3/1,0	15,6/15,0	17,6/36,7	Нет/Нет	Бесплатно/Бесплатно	Нет/Нет	100,0/100,0	4,9/4,8	4,8/4,6	99,8/100,0
4	Перевод земель или земельных участков из одной категории в другую	-/1,8	-/3,0	-/12,0	-/ Нет	-/Бесплатно	-/ Нет	-/100,0	-/5,0	-/5,0	-/100,0
5	Выдача ГПЗУ	1,1/1,0	16,2/15,0	5,0/8,0	Нет/Нет	Бесплатно-99,4%; Дорого-0,5% / Бесплатно	Нет/Нет	100,0/100,0	4,9/5,0	4,9/4,9	100,0/100,0
6	Прием заявлений, постановка на учет и зачисление детей в образовательные	1,2/1,0	16,5/15,0	1,6/1,1	Нет/Нет	Бесплатно-98,7%; Приемлемо-1,3%	Нет/Нет	98,7/100,0	4,8/5,0	4,8/4,8	100,0/100,0

	учреждения, реализующие основную образовательную программу дошкольного образования (д/с)					/Бесплатно					
7	Выдача архивных справок или копий архивных документов	1,2/1,3	15,1/14,6	5,5/6,7	Нет/Нет	Бесплатно/ Бесплатно	Нет/Нет	99,6/100,0	5,0/5,04,9	4,9/4,8	100,0/100,0
8	Предост.инф.о текущ.успеваемости учащегося, ведение электронного дневника и электронного журнала успеваемости	-/1,2	-/13,3	-/0,5	-/Нет	-/ Бесплатно	-/ Нет	-/100,0	-/4,7	-/4,8	-/100,0
9	Перераспределение земель и (или) зем.участков, нах в мун собственности или гос собственность на которые не разграничена, и ЗУ, нах в частной собственности	-/1,4	-/15,0	-/2,6	-/Нет	-/ Бесплатно	-/ Нет	-/100,0	-/4,8	-/4,8	-/100,0
10	Предост льготным категориям граждан бесплатно в собственность ЗУ, нах в мун собственности и собственность на которые не разграничена, для ИЖС	-/2,2	-/15,0	-/25,0	-/Нет	-/ Бесплатно	-/ Нет	-/100,0	-/4,8	-/4,5	-/100,0
Среднее:		1,2/1,3	16,1/13,4	8,8/10,7	Нет/Нет	Приемлемо/ Бесплатно	Нет/Нет	99,8/99,8	4,9/4,8	4,8/4,7	99,8/100,0

Среднее число обращений заявителя по муниципальным услугам – 1,3 раза.

Среднее время ожидания в очереди – 13,4 минут

Средняя степень удовлетворённости заявителей по данным услугам составляет –100,0%.

Общий уровень качества предоставления услуг – хороший.

50. Каргапольский муниципальный район
Опрошено: 30 респондентов и 3 специалистов.

№ п/п	Наименование госуслуги	Основные показатели мониторинга качества предоставления муниципальных услуг в 2020/2021 году									
		Среднее количество обращений, раз	Среднее время ожидания в очереди, минуты	Срок предоставления услуги, дни	Требование дополнительных документов (да/нет)	Оценка материальных расходов на получение услуги (бесплатно/приемлемо/дорого)	Наличие дополнительных неофициальных платежей сотрудникам ОМС КО (да/нет)	Удовлетворенность информацией о порядке предоставления услуги, %	Удовлетворенность консультациями сотрудников ОМС КО, (от 1 до 5 баллов)	Удовлетворенность обстановкой в месте получения услуги (от 1 до 5 баллов)	Качество оказанной услуги в целом, %
1	Предоставление гражданам и юридическим лицам земельных участков, находящихся в государственной и муниципальной собственности Каргапольского района, на которых расположены здания, строения, сооружения в аренду, собственность, безвозмездное срочное пользование	1,1/1,0	15,4/9,3	14,6/10,8	Нет/Нет	Бесплатно/Бесплатно	Нет/Нет	100,0/100,0	4,8/4,8	5,0/4,8	100,0/100,0
2	Прием заявлений, постановка на учет и зачисление детей в образовательные учреждения, реализующие основную образовательную программу дошкольного образования (д/с)	1,2/1,0	16,5/13,7	1,6/1,1	Нет/Нет	Бесплатно/Бесплатно	Нет/Нет	98,1/100,0	4,8/4,8	4,8/4,8	100,0/99,7
3	Выдача архивных справок или копий архивных документов, находящихся в	1,2/1,3	15,1/14,6	5,5/6,7	Нет/Нет	Бесплатно/Бесплатно	Нет/Нет	99,6/100,0	5,0/4,9	5,0/4,8	100,0/100,0

	муниципальном архиве										
Среднее:		1,1/1,2	15,7/12,5	7,2/6,2	Нет/Нет	Бесплатно/Бесплатно	Нет/Нет	99,2/100,0	5,0/4,8	4,9/4,8	100,0/99,9

Среднее число обращений заявителя по муниципальным услугам – 1,2 раз.

Среднее время ожидания в очереди – 12,5 минуты

Средняя степень удовлетворённости заявителей по данным услугам составляет – 99,9%.

Общий уровень качества предоставления услуг – хороший.

51. Катайский муниципальный район

Опрошено: 30 респондента и 1 специалист.

№ п/п	Наименование госуслуги	Основные показатели мониторинга качества предоставления муниципальных услуг в 2020/2021 году									
		Среднее количество обращений, раз	Среднее время ожидания в очереди, минуты	Срок предоставления услуги, дни	Требование дополнительных документов (да/нет)	Оценка материальных расходов на получение услуги (бесплатно/приемлемо/дорого)	Наличие дополнительных неофициальных платежей сотрудникам ОМС КО (да/нет)	Удовлетворенность информацией о порядке предоставления услуги, %	Удовлетворенность консультациями сотрудниками ОМС КО, (от 1 до 5 баллов)	Удовлетворенность обстановкой в месте получения услуги (от 1 до 5 баллов)	Качество оказанной услуги в целом, %
1	Прием заявлений, постановка на учет и зачисление детей в образовательные учреждения, реализующие основную образовательную программу дошкольного образования (д/с)	1,2/1,0	16,5/13,7	1,6/1,1	Нет/Нет	Бесплатно/Бесплатно	Нет/Нет	98,1/100,0	4,8/4,8	4,8/4,7	98,0/99,7
Среднее:		1,2/1,0	16,5/13,7	1,6/1,1	Нет/Нет	Бесплатно/Бесплатно	Нет/Нет	98,1/100,0	4,8/4,8	4,8/4,7	98,0/99,7

Среднее число обращений заявителя по муниципальным услугам – 1,0 раз.

Среднее время ожидания в очереди – 13,7 минут

Средняя степень удовлетворённости заявителей по данным услугам составляет – 99,7%.

Общий уровень качества предоставления услуг – хороший.

52. Кетовский муниципальный район

Опрошено: 50 респондент и 10 специалистов.

№ п/п	Наименование госуслуги	Основные показатели мониторинга качества предоставления муниципальных услуг в 2020/2021 году									
		Среднее количество обращений, раз	Среднее время ожидания в очереди, минуты	Срок предоставления услуги, дни	Требование дополнительных документов (да/нет)	Оценка материальных расходов на получение услуги (бесплатно/приемлемо/дорого)	Наличие дополнительных неофициальных платежей сотрудникам ОМС КО (да/нет)	Удовлетворенность информацией о порядке предоставления услуги, %	Удовлетворенность консультациями сотрудников ОМС КО, (от 1 до 5 баллов)	Удовлетворенность обстановкой в месте получения услуги (от 1 до 5 баллов)	Качество оказанной услуги в целом, %
1	Выдача разрешений на строительство объектов капитального строительства	1,0/1,0	15,0/14,6	5,3/4,5	Нет/Нет	Бесплатно/Бесплатно-96,0	Нет/Нет	100,0/98,0	4,9/4,9	4,7/4,8	100,0/100,0
2	Предоставление сведений из реестра муниципального имущества	1,2/1,2	18,9/13,7	12,0/9,8	Нет/Нет	Бесплатно/Бесплатно	Нет/Нет	100,0/100,0	4,9/4,9	4,8/4,8	99,0/100,0
3	Выдача разрешений на предоставление земельных участков для индивидуального жилищного строительства	1,6/1,3	15,0/11,8	4,9/21,9	Нет/Нет	Бесплатно/Бесплатно	Нет/Нет	100,0/100,0	4,9/4,9	4,8/4,8	100,0/100,0
4	Приобретение земельных участков из земель сельскохозяйственного значения, находящихся в государственной и муниципальной собственности, для создания фермерского хозяйства и осуществления его деятельности	1,3/1,0	15,6/15,0	17,6/36,7	Нет/Нет	Бесплатно/Бесплатно-63,8	Нет/Нет	100,0/100,0	4,9/4,8	4,8/4,6	100,0/100,0
5	Предоставление в собственность, постоянное (бессрочное)	1,1/1,0	15,4/9,3	14,6/10,8	Нет/Нет	Бесплатно-Бесплатно	Нет/Нет	100,0/100,0	4,8/4,8	4,7/4,8	100,0/100,0

	пользование, в безвозмездное пользование, аренду земельных участков из состава земель, государственная собственность на которые не разграничена, юридическим лицам и гражданам										
6	Выдача градостроительных планов земельных участков	1,1/1,0	16,2/11,2	5,0/11,2	Нет/Нет	Бесплатно/ Бесплатно-85,1	Нет/Нет	100,0/100,0	4,9/4,9	4,9/5,0	100,0/100,0
7	Прием заявлений, постановка на учет и зачисление детей в образовательные учреждения, реализующие основную образовательную программу дошкольного образования (детские сады)	1,2/1,0	16,5/13,7	1,6/1,1	Нет/Нет	Бесплатно/ Бесплатно	Нет/Нет	98,1/100,0	4,8/4,9	4,8/4,8	97,7/100,0
8	Предоставление информации по документам архивных фондов, находящихся на хранении в архиве	1,2/1,0	15,1/15,0	5,5/15,2	Нет/Нет	Бесплатно/ Бесплатно	Нет/Нет	99,6/100,0	5,0/4,8	4,9/4,7	100,0/100,0
9	Предоставление информации о текущей успеваемости учащегося, ведение электронного дневника и электронного журнала успеваемости	1,7/1,2	15,3/13,3	0,5/0,5	Нет/Нет	Бесплатно/ Бесплатно	Нет/Нет	100,0/100,0	5,0/4,7	5,0/4,8	100,0/100,0
10	Предоставление поддержки субъектам малого и среднего предпринимательства	1,1/1,3	16,0/15,0	0,3/0,9	Нет/Нет	Бесплатно/ Бесплатно	Нет/Нет	96,8/100,0	4,8/4,8	4,9/4,6	100,0/100,0
Среднее:		1,2/1,1	15,8/13,3	6,4/11,3	Нет/Нет	Бесплатно/ Приемлемо	Нет/Нет	99,5/99,0	4,9/4,8	4,8/4,7	99,7/100,0

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

Среднее число обращений заявителя по муниципальным услугам – 1,1 раза.

Среднее время ожидания в очереди – 13,3 минуты

Средняя степень удовлетворённости заявителей по данным услугам составляет – 100,0.

Общий уровень качества предоставления услуг – хороший.

53. Куртамышский муниципальный район

Опрошено: 28 респондентов и 4 специалиста.

№ п/п	Наименование госуслуги	Основные показатели мониторинга качества предоставления муниципальных услуг в 2020/2021 году									
		Среднее количество обращений, раз	Среднее время ожидания в очереди, минуты	Срок предоставления услуги, дни	Требование дополнительных документов (да/нет)	Оценка материальных расходов на получение услуги (бесплатно/приемлемо/дорого)	Наличие дополнительных неофициальных платежей сотрудникам ОМС КО (да/нет)	Удовлетворенность информацией о порядке предоставления услуги, %	Удовлетворенность консультациями сотрудников ОМС КО, (от 1 до 5 баллов)	Удовлетворенность обстановкой в месте получения услуги (от 1 до 5 баллов)	Качество оказанной услуги в целом, %
1	Подготовка и выдача ГПЗУ	-/1,2	-/11,2	-/8,0	-/Нет	-/ Бесплатно	/Нет	-/100,0	-/4,8	-/5,0	-/100,0
2	Прием заявлений, постановка на учет и зачисление детей в образовательные учреждения, реализующие основную образовательную программу дошкольного образования (д/с)	1,2/1,2	16,5/14,4	1,6/1,0	Нет/Нет	Бесплатно/ Бесплатно	Нет/Нет	100,0/100,0	4,8/5,0	4,8/4,7	97,7/100,0
3	Предоставление поддержки субъектам малого предпринимательства	1,1/1,2	16,0/15,0	0,03/0,9	Нет/Нет	Бесплатно/ Бесплатно	Нет/Нет	98,1/100,0	4,8/5,0	4,9/4,6	100,0/100,0
4	Направление уведомлений о соответствии (несоответствии) построенных или	-/1,0	-/13,2	-/4,2	-/Нет	-/ Бесплатно	-/Нет	-/100,0	-/4,8	-/4,9	-/100,0

	реконструированных объектов ИЖС или садового дома требованиям законодательства о градостроительной деятельности										
Среднее:		1,1/1,1	16,0/13,5	6,4/3,5	Нет/Нет	Бесплатно/Бесплатно	Нет/Нет	99,4/100,0	4,8/4,9	4,8/4,7	99,2/100,0

Среднее число обращений заявителя по муниципальным услугам – 1,1 раза.

Среднее время ожидания в очереди – 13,5 минуты

Средняя степень удовлетворённости заявителей по данным услугам составляет – 100,0%.

Общий уровень качества предоставления услуг – хороший.

54. Лебяжье-Вский муниципальный район

Опрошено: 37 респондента и 10 специалистов.

№ п/п	Наименование госуслуги	Основные показатели мониторинга качества предоставления муниципальных услуг в 2020/2021 году									
		Среднее количество обращений, раз	Среднее время ожидания в очереди, минуты	Срок предоставления услуги, дни	Требование дополнительных документов (да/нет)	Оценка материальных расходов на получение услуги (бесплатно/приемлемо/дорого)	Наличие дополнительных неофициальных платежей сотрудникам ОМС КО (да/нет)	Удовлетворенность информацией о порядке предоставления услуги, %	Удовлетворенность консультациями сотрудников ОМС КО, (от 1 до 5 баллов)	Удовлетворенность обстановкой в месте получения услуги (от 1 до 5 баллов)	Качество оказанной услуги в целом, %
1	Предоставление сведений из реестра муниципального имущества	1,2/1,2	18,9/13,7	12,0/10,0	Нет/Нет	Бесплатно/Бесплатно	Нет/Нет	100,0/100,0	4,9/4,9	4,8/4,8	99,0/100,0
2	Выдача разрешений на предоставление земельных участков для индивидуального жилищного строительства	1,6/1,3	15,0/11,8	5,0/20,0	Нет/Нет	Бесплатно/Бесплатно	Нет/Нет	100,0/100,0	4,9/4,9	4,8/4,8	100,0/100,0
3	Прием заявлений, постановка на учет и зачисление детей в	1,2/1,0	16,5/11,0	1,6/0,0	Нет/Нет	Бесплатно/Приемлемо	Нет/Нет	98,1/100,0	4,8/4,8	4,8/4,8	97,7/100,0

	образовательные учреждения, реализующие основную образовательную программу дошкольного образования (д/с)										
4	Предоставление информации по документам архивных фондов, находящихся на хранении в архиве	1,2/1,0	15,1/15,0	5,5/15,0	Нет/Нет	Бесплатно/Бесплатно	Нет/Нет	99,6/100,0	5,0/4,8	4,9/4,7	100,0/100,0
5	Предоставление информации о текущей успеваемости учащегося, ведение электронного дневника и электронного журнала успеваемости	1,7/1,2	15,3/13,0	0,05/0,5	Нет/Нет	Бесплатно/Бесплатно	Нет/Нет	100,0/100,0	5,0/4,7	5,0/4,8	100,0/100,0
6	Приобретение земельных участков из земель сельскохозяйственного назначения, находящихся в государственной и муниципальной собственности, для создания фермерского хозяйства и осуществления его деятельности	-/1,0	-/15,0	-/30,0	-/Нет	-/ Приемлемо	-/Нет	-/100,0	-/4,8	-/4,6	-/100,0
7	Предоставление земельных участков в аренду, собственность, безвозмездное пользование	-/1,0	-/9,0	-/10,0	-/Нет	-/ Приемлемо	-/Нет	-/100,0	-/4,8	-/4,8	-/100,0
8	Подготовка и выдача ГПЗУ	-/1,0	-/10,0	-/9,0	-/Нет	-/ Приемлемо	-/Нет	-/100,0	-/4,8	-/5,0	-/100,0
9	Выдача разрешений на строительство	-/1,0	-/14,0	-/7,1	-/Нет	-/ Приемлемо	-/Нет	-/100,0	-/4,9	-/4,8	-/100,0
10	Выдача разрешений на ввод объектов в эксплуатацию	-/1,0	-/15,0	-/8,1	-/Нет	Бесплатно	-/Нет	-/100,0	-/5,0	-/4,9	-/100,0

Среднее:	1,4/1,1	16,2/12,8	4,8/11,0	Нет/Нет	Бесплатно/ Приемлемо	Нет/Нет	99,5/100,0	4,9/4,8	4,8/4,7	99,3/100,0
----------	---------	-----------	----------	---------	-------------------------	---------	------------	---------	---------	------------

Среднее число обращений заявителя по муниципальным услугам – 1,1 раз.

Среднее время ожидания в очереди 12,8 минут

Средняя степень удовлетворённости заявителей по данным услугам составляет – 100,0%.

Общий уровень качества предоставления услуг – хороший.

55. Макушинский муниципальный район

Опрошено: 51 респондентов и 8 специалистов.

№ п/п	Наименование госуслуги	Основные показатели мониторинга качества предоставления муниципальных услуг в 2020/2021 году									
		Среднее количе- ство обра- щений, раз	Среднее время ожидания в очереди, минуты	Срок предо- ставления услуги, дни	Требо- вание дополни- тельных докумен- тов (да/нет)	Оценка материальных расходов на получение услуги (бесплатно/ приемлемо/ дорого)	Наличие дополни- тельных неофици- альных платежей сотрудни- кам ОМС КО (да/нет)	Удовлет- ворен- ность информа- цией о порядке предоста- вления услуги, %	Удовлет- ворен- ность консультациями сотруд- ников ОМС КО, (от 1 до 5 баллов)	Удовлет- ворен- ность обстанов- кой в месте получения услуги (от 1 до 5 баллов)	Качество оказанной услуги в целом, %
1	Выдача разрешений на строительство объектов капитального строительства	1,0/1,2	15,0/13,1	5,3/4,5	Нет/Нет	Бесплатно/ Приемлемо	Нет/Нет	100,0/100,0	5,0/4,9	5,0/4,7	100,0/100,0
2	Выдача разрешений на предоставление земельных участков для индивидуального жилищного строительства	1,6/1,3	15,0/10,0	4,9/21,0	Нет/Нет	Бесплатно/ Приемлемо	Нет/Нет	100,0/100,0	5,0/4,9	5,0/4,8	100,0/100,0
3	Приобретение земельных участков из земель сельскохозяйственного назначения, находящихся в государственной и муниципальной собственности, для создания фермерского хозяйства и	1,3/1,0	15,6/11,5	17,6/30,0	Нет/Нет	Бесплатно/ Бесплатно	Нет/Нет	100,0/100,0	5,0/4,9	5,0/4,8	100,0/100,0

	осуществления его деятельности										
4	Предоставление в собственность, постоянное (бессрочное) пользование, в безвозмездное пользование, аренду ЗУ из состава земель, гос собственность на которые не разграничена, юр лицам и гражданам	-/1,2	-/8,3	-/10,8	Нет/Нет	Бесплатно/ Бесплатно	Нет/Нет	100,0/100,0	5,0/4,9	5,0/4,9	100,0/100,0
5	Прием заявлений, постановка на учет и зачисление детей в образовательные учреждения, реализующие основную образовательную программу дошкольного образования (д/ сады)	1,2/1,0	16,5/11,2	1,6/0,0	Нет/Нет	Бесплатно/ Бесплатно	Нет/Нет	98,1/100,0	5,0/4,8	5,0/4,8	97,7/100,0
6	Предоставление информации по документам архивных фондов, находящихся на хранении в архиве	1,2/1,0	15,1/15,0	5,5/13,3	Нет/Нет	Бесплатно/ Бесплатно	Нет/Нет	99,6/100,0	5,0/5,0	5,0/4,9	100,0/100,0
7	Предоставление информации о текущей успеваемости учащегося, ведение электронного дневника и электронного журнала успеваемости	1,7/1,3	15,3/12,0	0,05/0,5	Нет/Нет	Бесплатно/ Бесплатно	Нет/Нет	100,0/100,0	5,0/5,0	5,0/5,0	100,0/100,0
8	Предоставление поддержки малому и среднему предпринимательству	-/1,2	-/15,0	-/0,9	-/Нет	-/ Бесплатно	-/ Нет	-/100,0	-/5,0	-/4,9	-/100,0
Среднее:		1,3/1,2	15,5/12,0	5,7/10,1	Нет/Нет	Бесплатно/ Приемлемо	Нет/Нет	99,9/100,0	5,0/4,9	5,0/4,9	99,7/100,0

Среднее число обращений заявителя по муниципальным услугам – 1,2 раза.

Среднее время ожидания в очереди – 12,0 минут

Средняя степень удовлетворённости заявителей по данным услугам составляет – 100,0%.

Общий уровень качества предоставления услуг – хороший.

56. Мишкинский муниципальный район

Опрошено: 90 респондентов и 6 специалистов.

№ п/п	Наименование госуслуги	Основные показатели мониторинга качества предоставления муниципальных услуг в 2020/2021 году									
		Среднее количество обращений, раз	Среднее время ожидания в очереди, минуты	Срок предоставления услуги, дни	Требование дополнительных документов (да/нет)	Оценка материальных расходов на получение услуги (бесплатно/приемлемо/дорого)	Наличие дополнительных неофициальных платежей сотрудникам ОМС КО (да/нет)	Удовлетворенность информацией о порядке предоставления услуги, %	Удовлетворенность консультациями сотрудников ОМС КО, (от 1 до 5 баллов)	Удовлетворенность обстановкой в месте получения услуги (от 1 до 5 баллов)	Качество оказанной услуги в целом, %
1	Выдача разрешений на строительство	1,6/1,0	15,0/15,0	4,9/9,2	Нет/Нет	Бесплатно/Бесплатно	Нет/Нет	100,0/100,0	4,9/5,0	5,0/5,0	100,0/100,0
2	Подготовка и выдача ГПЗУ	-/1,2	-/15,0	-/1,7	Нет/Нет	Бесплатно/Бесплатно	Нет/Нет	98,1/100,0	4,8/5,0	4,8/5,0	97,7/100,0
3	Выдача архивных справок или копий архивных документов, находящихся в муниципальном архиве	1,2/1,2	15,1/12,0	5,5/2,6	Нет/Нет	Бесплатно/Бесплатно	Нет/Нет	99,6/100,0	5,0/5,0	4,9/5,0	100,0/100,0
4	Уточнение (изменение) характеристик ЗУ	-/1,0	-/3,0	-/8,8	-/Нет	-/Бесплатно	-/Нет	-/93,3	-/4,1	-/3,6	-/86,7
5	Предоставление ЗУ, нах в гос или мун собственности, без проведения торгов	-/1,0	-/3,0	-/26,2	-/Нет	-/Бесплатно	-/Нет	-/100,0	-/4,3	-/4,3	-/100,0
6	Предоставление информации об объектах недвижимого имущества, нах в мун собственности	-/1,2	-/15,0	-/0,1	-/Нет	-/Бесплатно	-/Нет	-/100,0	-/5,0	-/5,0	-/100,0
Среднее:		1,3/1,2	15,5/10,5	4,0/8,1	Нет/Нет	Бесплатно/Бесплатно	Нет/Нет	99,2/98,9	4,9/4,7	4,9/4,6	99,2/97,8

Среднее число обращений заявителя по муниципальным услугам – 1,2 раза.
 Среднее время ожидания в очереди – 10,5 минут
 Средняя степень удовлетворённости заявителей по данным услугам составляет – 97,8%.
 Общий уровень качества предоставления услуг – хороший.

57. Мокроусовский муниципальный район

Опрошено: 100 респондентов и 5 специалистов.

№ п/п	Наименование госуслуги	Основные показатели мониторинга качества предоставления муниципальных услуг в 2020/2021 году									
		Среднее количество обращений, раз	Среднее время ожидания в очереди, минуты	Срок предоставления услуги, дни	Требование дополнительных документов (да/нет)	Оценка материальных расходов на получение услуги (бесплатно/приемлемо/дорого)	Наличие дополнительных неофициальных платежей сотрудникам ОМС КО (да/нет)	Удовлетворенность информацией о порядке предоставления услуги, %	Удовлетворенность консультациями сотрудников ОМС КО, (от 1 до 5 баллов)	Удовлетворенность обстановкой в месте получения услуги (от 1 до 5 баллов)	Качество оказанной услуги в целом, %
1	Предоставление льготным категориям граждан бесплатно в собственность ЗУ для ИЖС	-/2,3	-/15,0	-/27,5	-/Нет	-/ Бесплатно	-/Нет	-/100,0	5,0/4,8	5,0/4,5	100,0/100,0
2	Предоставление информации о текущей успеваемости учащегося, ведение электронного дневника и электронного журнала успеваемости	-/1,3	-/15,0	-/1,2	-/Нет	-/ Бесплатно	-/Нет	-/100,0	4,8/4,6	4,7/4,5	100,0/100,0
3	Направление уведомлений о соответствии (о несоответствии) указанных в уведомлении о планируемом строительстве или реконструкции параметров объекта	-/1,0	-/15,0	-/2,9	-/Нет	-/ Бесплатно	-/Нет	-/100,0	4,9/4,8	4,9/4,4	100,0/100,0

	ИЖСили садового дома установленным параметрам и допустимости (и (или) недопустимости размещения объекта ИЖС или садового дома на земельном участке										
4	Прием заявлений, постановка на учет и зачисление детей в образовательные учреждения, реализующие основную образовательную программу дошкольного образования (д/с)	1,2/1,3	16,4/15,0	1,6/1,7	Нет/Нет	Бесплатно/Бесплатно	Нет/Нет	98,1/100,0	4,8/4,5	4,8/4,6	97,7/100,0
5	Предоставление информации по документам архивных фондов, находящихся на хранении в архиве	1,2/1,0	15,1/15,0	5,5/26,0	Нет/Нет	Бесплатно/Бесплатно	Нет/Нет	99,6/100,0	5,0/4,7	4,9/4,5	100,0/100,0
Среднее:		1,1/1,2	15,6/15,0	5,7/11,8	Нет/Нет	Бесплатно/Бесплатно	Нет/Нет	99,5/100,0	4,9/4,6	4,8/4,5	99,5/100,0

Среднее число обращений заявителя по муниципальным услугам – 1,2 раза.

Среднее время ожидания в очереди – 15,0 минут

Средняя степень удовлетворённости заявителей по данным услугам составляет – 100,0%.

Общий уровень качества предоставления услуг – хороший.

58. Петуховский муниципальный район

Опрошено: 37 респондента и 3 специалистов.

№ п/п	Наименование госуслуги	Основные показатели мониторинга качества предоставления муниципальных услуг в 2020/2021 году									
		Среднее количество обра-	Среднее время ожидания в очереди,	Срок предоставления услуги,	Требование дополнительных	Оценка материальных расходов на получение	Наличие дополнительных неофици-	Удовлетворенность информа-	Удовлетворенность консуль-	Удовлетворенность обстанов-	Качество оказанной услуги в целом, %

		щений, раз	минуты	дни	докумен- тов (да/нет)	услуги (бесплатно/ приемлемо/ дорого)	альных платежей сотрудни- кам ОМС КО (да/нет)	цией о порядке предоста- вления услуги, %	тациями сотруд- ников ОМС КО, (от 1 до 5 баллов)	кой в месте получения услуги (от 1 до 5 баллов)	
1	Прием заявлений, постановка на учет и зачисление детей в образовательные учреждения, реализующие основную образовательную программу дошкольного образования (д/с)	1,2\1,0	16,4/15,0	1,6/0,5	Нет/Нет	Бесплатно/ Бесплатно	Нет/Нет	98,1/100,0	4,8/5,0	4,7/5,0	97,7/100,0
2	Выдача архивных справок или копий архивных документов	1,2/1,0	15,1/15,0	5,5/27,8	Нет/Нет	Бесплатно/ Бесплатно	Нет/Нет	99,6/100,0	5,0/5,0	4,9/5,0	100,0/100,0
3	Предоставление информации о текущей успеваемости учащегося, ведение электронного дневника и электронного журнала успеваемости	1,7/1,0	15,3/15,0	0,05/0,1	Нет/Нет	Бесплатно/ Бесплатно	Нет/Нет	100,0/100,0	5,0/5,0	5,0/5,0	100,0/100,0
Среднее:		1,4/1,0	15,3/15,0	2,4/9,5	Нет/Нет	Бесплатно/ Бесплатно	Нет/Нет	99,2/100,0	4,9/5,0	4,8/5,0	99,2/100,0

Среднее число обращений заявителя по муниципальным услугам – 1,0 раз.

Среднее время ожидания в очереди – 15,0 минут

Средняя степень удовлетворённости заявителей по данным услугам составляет – 100,0%.

Общий уровень качества предоставления услуг – хороший.

59. Половинский муниципальный район

Опрошено: 18 респондента и 7 специалистов.

№ п/п	Наименование госуслуги	Основные показатели мониторинга качества предоставления муниципальных услуг в 2020/2021 году									
		Среднее количе- ство обра-	Среднее время ожидания в очереди,	Срок предо- ставления услуги,	Требо- вание дополни- тельных	Оценка материальных расходов на получение	Наличие дополни- тельных неофици-	Удовлет- ворен- ность информа-	Удовлет- ворен- ность консуль-	Удовлет- ворен- ность обстанов-	Качество оказанной услуги в целом, %

		щений, раз	минуты	дни	докумен- тов (да/нет)	услуги (бесплатно/ приемлемо/ дорого)	альных платежей сотрудни- кам ОМС КО (да/нет)	цией о порядке предоста- вления услуги, %	тациями сотруд- ников ОМС КО, (от 1 до 5 баллов)	кой в месте получения услуги (от 1 до 5 баллов)	
1	Прием заявлений, постановка на учет и зачисление детей в образовательные учреждения, реализующие основную образовательную программу дошкольного образования (д/с)	1,2/1,0	16,4/15,0	1,6/0,0	Нет/Нет	Бесплатно/ Бесплатно	Нет/Нет	98,1/100,0	4,8/4,0	4,8/4,0	97,7/100,0
2	Подготовка и выдача разрешений на строительство, реконструкцию, капитальный ремонт объектов капитального строительства, а также на ввод в эксплуатацию	1,0/1,0	15,0/15,0	4,4/3,0	Нет/Нет	Бесплатно/ Бесплатно	Нет/Нет	100,0/100,0	4,9/4,0	4,7/4,0	100,0/100,0
3	Выдача архивных справок или копий архивных документов, нах в мун архиве	1,2/1,0	15,1/15,0	5,5/5,0	Нет/Нет	Бесплатно/ Бесплатно	Нет/Нет	99,6/100,0	5,0/4,3	4,9/4,0	100,0/100,0
4	Предост льготным категориям граждан бесплатно в собственность ЗУ, нах в мун собственности и собственность на которые не разграничена, для ИЖС	-/1,7	-/15,0	-/12,0	-/Нет	-/ Бесплатно	-/Нет	-/100,0	-/4,0	-/4,3	-/100,0
5	Перераспределение земель и (или) зем.участков, нах в мун собственности или гос собственность на которые не разграничена, и ЗУ,	-/3,0	-/15,0	-/12,0	-/Нет	-/ Бесплатно	-/Нет	-/100,0	-/4,0	-/4,0	-/100,0

	нах в частной собственности										
6	Предост ЗУ, нах в мун собственности, и ЗУ, гос собственность н акоторые не разграничена, гражданам для ИЖС, ведения личного подсобного хозяйства в граница населенного пункта, садоводства, гражданам и крестьянским (фермерским) хозяйствам для осуществления крестьянским (ферм) хозяйством его деятельности	-/1,0	-/15,0	-/14,3	-/Нет	-/ Бесплатно	-/Нет	-/100,0	-/4,0	-/3,3	-/100,0
7	Предост выписки из реестра мун собственности	-/1,0	-/15,0	-/1,0	-/Нет	-/ Бесплатно	-/Нет	-/100,0	-/4,0	-/4,0	-/100,0
Среднее:		1,1/1,4	15,5/15,0	3,8/6,5	Нет/Нет	Бесплатно/ Бесплатно	Нет/Нет	99,2/100,0	4,9/4,1	4,8/3,9	99,2/100,0

Среднее число обращений заявителя по муниципальным услугам – 1,4 раза.

Среднее время ожидания в очереди – 15,0 минут

Средняя степень удовлетворённости заявителей по данным услугам составляет – 100,0%.

Общий уровень качества предоставления услуг – хороший.

60. Сафакулевский муниципальный район

Опрошено: 40 респондента и 4 специалистов.

№ п/п	Наименование госуслуги	Основные показатели мониторинга качества предоставления муниципальных услуг в 2020/2021 году									
		Среднее количество обращений, раз	Среднее время ожидания в очереди, минуты	Срок предоставления услуги, дни	Требование дополнительных документов (да/нет)	Оценка материальных расходов на получение услуги (бесплатно/приемлемо/)	Наличие дополнительных неофициальных платежей сотрудни-	Удовлетворенность информацией о порядке предоста-	Удовлетворенность консультациями сотрудников ОМС	Удовлетворенность обстановкой в месте получения услуги	Качество оказанной услуги в целом, %

						дорого)	кам ОМС КО (да/нет)	вления услуги, %	КО,(от 1 до 5 баллов)	(от 1 до 5 баллов)	
1	Предоставление в собственность, постоянное (бессрочное) пользование, в безвозмездное пользование, аренду земельных участков из состава земель, государственная собственность на которые не разграничена, юридическим лицам и гражданам	1,1/1,0	15,4/1,5	14,6/24,6	Нет/Нет	Бесплатно/ Бесплатно	Нет/Нет	100,0/100,0	4,8/4,7	4,7/4,9	100,0/100,0
2	Выдача разрешений на строительство	-/1,0	-/15,0	-/18,3	Нет/Нет	-/Бесплатно	-/Нет	-/100,0	-/5,0	-/5,0	-/100,0
3	Выдача копий архивных документов, подтверждающих право владения землей	-/1,0	-/6,0	-/7,7	-/Нет	-/ Бесплатно	-/Нет	-/100,0	-/5,0	-/5,0	-/100,0
4	Подготовка и выдача ГПЗУ	-/1,0	-/6,0	-/18,6	-/Нет	-/ Бесплатно	-//Нет	-/100,0	-/5,0	-/5,0	-/100,0
Среднее:		1,1/1,0	15,4/7,1	8,1/17,3	Нет/Нет	Бесплатно/ Бесплатно	Нет/Нет	100,0/100,0	4,8/4,9	4,7/5,0	100,0/100,0

Среднее число обращений заявителя по муниципальным услугам – 1,0 раза.

Среднее время ожидания в очереди – 7,1 минут

Средняя степень удовлетворённости заявителей по данным услугам составляет – 100,0%.

Общий уровень качества предоставления услуг – хороший.

61. Притобольный муниципальный район

Опрошено: 120 респондентов и 8 специалистов.

№ п/п	Наименование госуслуги	Основные показатели мониторинга качества предоставления муниципальных услуг в 2020/2021 году									
		Среднее количе- ство обра- щений, раз	Среднее время ожидания в очереди, минуты	Срок предо- ставления услуги, дни	Требо- вание дополни- тельных докумен- тов	Оценка материальных расходов на получение услуги (бесплатно/	Наличие дополни- тельных неофици- альных платежей	Удовлет- ворен- ность информа- цией о порядке	Удовлет- ворен- ность консультациями сотруд-	Удовлет- ворен- ность обстанов- кой в месте получения	Качество оказанной услуги в целом, %

					(да/нет)	приемлемо/ дорого)	сотрудни- кам ОМС КО (да/нет)	предоста- вления услуги, %	ников ОМС КО,(от 1 до 5 баллов)	услуги (от 1 до 5 баллов)	
1	Направление уведомлений о соответствии (несоответствии) построенных или реконструированных объектов ИЖС или садового дома требованиям законодательства о градостроительной деятельности	-/1,0	-/15,0	-/4,5	-/Нет	-/бесплатно	-/Нет	-/100,0	-/4,9	-/4,7	-/100,0
2	Направление уведомлений о соответствии (о несоответствии) указанных в уведомлении о планируемом строительстве или реконструкции параметров объекта ИЖСили садового дома установленным параметрам и допустимости (и (или) недопустимости размещения объекта ИЖС или садового дома на земельном участке	-/1,0	-/15,0	-/3,9	-/Нет	-/бесплатно	-/ Нет	-/100,0	-5,0	-/4,7	-/100,0
3	Прием заявлений, постановка на учет и зачисление детей в образовательные учреждения, реализующие основную образовательную программу дошкольного образования (д/с)	1,2/1,0	15,0/16,4	1,6/0,0	Нет/Нет	Бесплатно/ Бесплатно	Нет/Нет	98,1/100,0	4,8/5,0	4,8/5,0	100,0/100,0

4	Предоставление информации об объектах недвижимого имущества, находящихся в муниципальной собственности и предназначенных для сдачи в аренду	-/1,3	-/15,0	-/2,0	-/Нет	Бесплатно/бесплатно	-/ Нет	-/100,0	-/4,9	-/4,9	-/100,0
5	Предост выписки из реестра мун собственности	-/1,7	-/15,0	-/2,0	-/Нет	-/бесплатно	-/Нет	-/100,0	-/4,9	-/4,9	-/100,0
6	Предост ЗУ, нах в мун собственности, и ЗУ, гос собственность и акоторые не разграничена, гражданам для ИЖС, ведения личного подсобного хозяйства в граница населенного пункта, садоводства, гражданам и крестьянским (фермерским) хозяйствам для осуществления крестьянским (ферм) хозяйством его деятельности	-/1,3	-/12,0	-/30,0	-/Нет	-/бесплатно	-/Нет	-/100,0	-/5,0	-/4,8	-/100,0
7	Выдача архивных справок или копий архивных документов , находящихся в муниципальном архиве	-/1,6	-/15,0	-/3,9	-/Нет	-/бесплатно	-/Нет	-/100,0	-/4,8	-/4,5	-/100,0
8	Выдача разрешения (ордера) на производство земляных работ	-/2,1	-/15,0	-/13,5	-/Нет	-/бесплатно	-/Нет	-/100,0	-/4,9	-/4,9	-/100,0
Среднее:		1,2/1,4	15,0/14,6	1,6/7,5	Нет/Нет	Бесплатно/бесплатно	Нет/ Нет	98,1/100,0	4,8/4,9	4,8/4,8	100,0/100,0

Среднее число обращений заявителя по муниципальным услугам – 1,4 раза.

Среднее время ожидания в очереди – 14,6 минут

Средняя степень удовлетворённости заявителей по данным услугам составляет – 100,0%.

Общий уровень качества предоставления услуг – хороший.

62. Целинный муниципальный район

Опрошено: 38 респондентов и 5 специалистов.

№ п/п	Наименование госуслуги	Основные показатели мониторинга качества предоставления муниципальных услуг в 2020/2021 году									
		Среднее количество обращений, раз	Среднее время ожидания в очереди, минуты	Срок предоставления услуги, дни	Требование дополнительных документов (да/нет)	Оценка материальных расходов на получение услуги (бесплатно/приемлемо/дорого)	Наличие дополнительных неофициальных платежей сотрудникам ОМС КО (да/нет)	Удовлетворенность информацией о порядке предоставления услуги, %	Удовлетворенность консультациями сотрудниками ОМС КО, (от 1 до 5 баллов)	Удовлетворенность обстановкой в месте получения услуги (от 1 до 5 баллов)	Качество оказанной услуги в целом, %
1	Предоставление информации об объектах недвижимого имущества, находящихся в муниципальной собственности и предназначенных для сдачи в аренду	-/1,0	-/15,0	-/1,0	-/Нет	-/Бесплатно	-/Нет	-/100,0	-/5,0	-/5,0	-/100,0
2	Предоставление в собственность, постоянное (бессрочное) пользование, в безвозмездное пользование, аренду земельных участков из состава земель, государственная собственность на которые не разграничена, юридическим лицам и гражданам	1,1/1,0	15,4/15,0	14,6/3,6	Нет/ Нет	Бесплатно /бесплатно	Нет/Нет	100,0/100,0	4,8/4,9	4,7/4,8	100,0/100,0
3	Прием заявлений, постановка на учет	1,0/1,0	16,2/7,1	5,1/0,9	Нет/Нет	Бесплатно/ Бесплатно	Нет/Нет	100,0/100,0	4,9/4,9	4,9/4,6	100,0/100,0

	и зачисление детей в образовательные учреждения, реализующие основную образовательную программу дошкольного образования (д/с)										
4	Направление уведомлений о соответствии (несоответствии) построенных или реконструированных объектов ИЖС или садового дома требованиям законодательства о градостроительной деятельности	-/1,0	-/15,0	-/10,1	-/ Нет	-/Бесплатно	-/Нет	-/100,0	-/5,0	-/5,0	-/100,0
5	Предоставление льготным категориям граждан бесплатно в собственность ЗУ, находящихся в муниципальной собственности и находящихся в собственности на которых не разграничена, для ИЖС	-/1,0	-/15,0	-/7,7	-/ Нет	-/Бесплатно	-/Нет	-/100,0	-/4,7	-/5,0	-/100,0
Среднее:		1,1/1,0	15,8/13,4	9,9/4,7	Нет/Нет	Бесплатно/бесплатно	Нет/Нет	100,0/100,0	4,9/4,8	4,9/4,8	100,0/100,0

Среднее число обращений заявителя по муниципальным услугам – 1,0 раз.

Среднее время ожидания в очереди – 13,4 минуты

Степень удовлетворённости заявителей по данным услугам составляет – 100,0%.

Общий уровень качества предоставления услуг – хороший.

63. Частоозерский муниципальный район

Опрошено: 150 респондентов и 8 специалистов.

№ п/п	Наименование госуслуги	Основные показатели мониторинга качества предоставления муниципальных услуг в 2020/2021 году									
		Среднее количество обращений, раз	Среднее время ожидания в очереди, минуты	Срок предоставления услуги, дни	Требование дополнительных документов (да/нет)	Оценка материальных расходов на получение услуги (бесплатно/приемлемо/дорого)	Наличие дополнительных неофициальных платежей сотрудникам ОМС КО (да/нет)	Удовлетворенность информацией о порядке предоставления услуги, %	Удовлетворенность консультациями сотрудников ОМС КО, (от 1 до 5 баллов)	Удовлетворенность обстановкой в месте получения услуги (от 1 до 5 баллов)	Качество оказанной услуги в целом, %
1	Предоставление сведений из реестра муниципального имущества	1,2/1,2	18,2/18,2	12,0/12,0	Нет/Нет	Бесплатно/бесплатно	Нет/Нет	100,0/100,0	4,9/4,9	4,8/4,8	99,0/99,0
2	Выдача разрешений на предоставление земельных участков для индивидуального жилищного строительства	1,6/1,6	15,0/15,0	4,9/4,9	Нет/Нет	Бесплатно/бесплатно	Нет/Нет	100,0/100,0	4,9/4,9	4,8/4,8	100,0/100,0
3	Выдача градостроительных планов земельных участков	1,1/1,1	16,2/16,2	5,0/5,0	Нет/Нет	Бесплатно/Бесплатно-99,4%; Дорого-0,6%	Нет/Нет	100,0/100,0	4,9/4,9	4,9/4,9	100,0/100,0
3	Прием заявлений, постановка на учет и зачисление детей в образовательные учреждения, реализующие основную образовательную программу дошкольного образования (д/с)	1,2/1,2	16,4/16,4	1,6/1,6	Нет/Нет	Бесплатно/Бесплатно-98,7%; Приемлемо-1,3%	Нет/Нет	98,1/98,1	4,8/4,8	4,8/4,8	97,7/97,7
4	Подготовка и выдача разрешений на строительство, реконструкцию, капитальный ремонт объектов капитального	1,0/1,0	15,0/15,0	5,3/5,3	Нет/Нет	Бесплатно/Бесплатно	Нет/Нет	100,0/100,0	4,9/4,9	4,7/4,7	100,0/100,0

	строительства, а также на ввод в эксплуатацию										
5	Предоставление информации о текущей успеваемости учащегося, ведение электронного дневника и электронного журнала успеваемости	1,7/1,7	15,3/15,3	0,5/0,5	Нет/Нет	Бесплатно/бесплатно	Нет/Нет	100,0/100,0	5,0/5,0	5,0/5,0	100,0/100,0
6	Организация информационного обеспечения граждан, организаций и общественных объединений на основе архивных документов, в том числе исполнений запросов граждан, связанных с реализацией их законных прав и свобод	1,0/1,0	15,0/15,0	11,9/11,9	Нет/Нет	Бесплатно/бесплатно	Нет/Нет	100,0/100,0	4,9/4,9	4,7/4,7	100,0/100,0
Среднее:		1,5/1,5	18,5/18,5	6,8/6,8	Нет/Нет	Бесплатно/Приемлемо	Нет/Нет	99,7/99,7	4,9/4,9	4,8/4,8	99,5/99,5

Среднее число обращений заявителя по муниципальным услугам – 1,5 раз

Среднее время ожидания в очереди – 18,5 минут

Средняя степень удовлетворённости заявителей по данным услугам составляет – 99,5%.

Общий уровень качества предоставления услуг – хороший.

64. Шадринский муниципальный район

Опрошено: 177 респондента и 6 специалистов.

№ п/п	Наименование госуслуги	Основные показатели мониторинга качества предоставления муниципальных услуг в 2020/2021 году									
		Среднее количество обращений, раз	Среднее время ожидания в очереди, минуты	Срок предоставления услуги, дни	Требование дополнительных документов	Оценка материальных расходов на получение услуги (бесплатно/	Наличие дополнительных неофициальных платежей	Удовлетворенность информацией о порядке	Удовлетворенность консультациями сотруд-	Удовлетворенность обстановкой в месте получения	Качество оказанной услуги в целом, %

					(да/нет)	приемлемо/ дорого)	сотрудни- кам ОМС КО (да/нет)	предоста- вления услуги, %	ников ОМС КО, (от 1 до 5 баллов)	услуги (от 1 до 5 баллов)	
1	Предост ЗУ, нах в мун собственности, и ЗУ, гос собственность н акоторые не разграничена, гражданам для ИЖС, ведения личного подсобного хозяйства в граница населенного пункта, садоводства, гражданам и крестьянским (фермерским) хозяйствам для осуществления крестьянским (ферм) хозяйством его деятельности	-/1,0	-/15,0	-/47,7	-/Нет	-/Бесплатно	-/Нет	-/100,0	-/4,8	-/4,5	-/100,0
2	Выдача архивных справок, копий, выписок	1,0/1,0	16,0/15,0	2,7/9,3	Нет/Нет	Бесплатно/ Бесплатно	Нет/Нет	100,0/100,0	4,9/5,0	4,7/4,9	100,0/100,0
3	Выдача разрешений на ввод объектов строительства в эксплуатацию	1,0/1,0	15,0/15,0	4,4/3,3	Нет/Нет	Бесплатно/ Бесплатно	Нет/Нет	100,0/100,0	4,9/5,0	4,7/5,0	100,0/100,0
4	Подготовка и выдача разрешений на строительство	1,0/1,0	15,0/15,0	5,3/3,2	Нет/Нет	Бесплатно/ Бесплатно	Нет/Нет	100,0/93,3	4,9/5,0	4,7/5,0	100,0/100,0
5	Предоставление в собственность, постоянное (бессрочное) пользование, в безвозмездное пользование, аренду земельных участков из состава земель, государственная собственность на которые не разграничена, юридическим лицам	1,1/1,1	15,4/15,0	14,6/27,2	Нет/Нет	Бесплатно/ Бесплатно	Нет/Нет	100,0/100,0	4,8/5,0	4,7/4,9	100,0/100,0

	и гражданам										
6	Выдача градостроительных планов земельных участков	1,1/1,0	16,2/15,0	5,1/10,1	Нет/Нет	Бесплатно/ Бесплатно-99,7%; Приемлемо-1,3%	Нет/Нет	100,0/100,0	4,9/5,0	4,9/5,0	100,0/100,0
Среднее:		1,0/1,0	15,5/15,0	11,8/7,3	Нет/Нет	Бесплатно/ бесплатно	Нет/Нет	100,0/98,9	4,9/5,0	4,8/4,9	100,0/100,0

Среднее число обращений заявителя по муниципальным услугам – 1,0 раз.

Среднее время ожидания в очереди – 15,0 минут

Средняя степень удовлетворённости заявителей по данным услугам составляет – 100,0%.

Общий уровень качества предоставления услуг – хороший.

65. Шатровский муниципальный район

Опрошено: 120 респондентов и 5 специалистов.

№ п/п	Наименование госуслуги	Основные показатели мониторинга качества предоставления муниципальных услуг в 2020/2021 году									
		Среднее количество обращений, раз	Среднее время ожидания в очереди, минуты	Срок предоставления услуги, дни	Требование дополнительных документов (да/нет)	Оценка материальных расходов на получение услуги (бесплатно/приемлемо/дорого)	Наличие дополнительных неофициальных платежей сотрудникам ОМС КО (да/нет)	Удовлетворенность информацией о порядке предоставления услуги, %	Удовлетворенность консультациями сотрудников ОМС КО, (от 1 до 5 баллов)	Удовлетворенность обстановкой в месте получения услуги (от 1 до 5 баллов)	Качество оказанной услуги в целом, %
1	Прием заявлений, постановка на учет и зачисление детей в образовательные учреждения, реализующие основную образовательную программу дошкольного образования (д/с)	1,2/1,0	16,4/15,0	1,6/1,0	Нет/Нет	Бесплатно/ Бесплатно	Нет/Нет	98,1/100,0	4,8/5,0	4,8/5,0	97,7/100,0
2	Выдача архивных	1,2/1,0	15,1/15,0	5,5/1,2	Нет/Нет	Бесплатно/	Нет/Нет	99,6/100,0	5,0/5,0	4,9/5,0	100,0/100,0

	справок, копий, выписок					Бесплатно					
3	Направление уведомлений о соответствии (о несоответствии) указанных в уведомлении о планируемом строительстве или реконструкции параметров объекта ИЖС или садового дома установленным параметрам и допустимости (и (или) недопустимости) размещения объекта ИЖС или садового дома на земельном участке	-/1,0	-/15,0	-/4,1	-/Нет	-/Бесплатно	-/Нет	-/100,0	-/5,0	-/5,0	-/100,0
4	Направление уведомлений о соответствии (несоответствии) построенных или реконструированных объектов ИЖС или садового дома требованиям законодательства о градостроительной деятельности	-/1,0	-/15,0	-/3,7	-/Нет	-/Бесплатно	-/Нет	-/100,0	-/5,0	-/5,0	-/100,0
5	Предост. ЗУ, нах в мун. собственности, и ЗУ, гос. собственность на которые не разграничена, гражданам для ИЖС, ведения личного подсобного хозяйства в граница населенного пункта, садоводства, гражданам и крестьянским	-/1,0	-15,0	-/14,5	-/Нет	-/Бесплатно	-/Нет	-/100,0	-/5,0	-/5,0	-/100,0

	(фермерским) хозяйствам для осуществления крестьянским (ферм) хозяйством его деятельности										
Итого:		1,2/1,0	15,8/15,0	3,6/4,2	Нет/Нет	Бесплатно/Бесплатно	Нет/Нет	99,5/100,0	4,9/5,0	4,9/5,0	98,9/100,0

Среднее число обращений заявителя по муниципальным услугам – 1,0 раз.

Среднее время ожидания в очереди – 15,0 минут

Средняя степень удовлетворённости заявителей по данным услугам составляет – 100,0%.

Общий уровень качества предоставления услуг – хороший.

66. Шумихинский муниципальный район

Опрошено: 26 респондентов и 3 специалиста.

№ п/п	Наименование госуслуги	Основные показатели мониторинга качества предоставления муниципальных услуг в 2020/2021 году									
		Среднее количество обращений, раз	Среднее время ожидания в очереди, минуты	Срок предоставления услуги, дни	Требование дополнительных документов (да/нет)	Оценка материальных расходов на получение услуги (бесплатно/приемлемо/дорого)	Наличие дополнительных неофициальных платежей сотрудникам ОМС КО (да/нет)	Удовлетворенность информацией о порядке предоставления услуги, %	Удовлетворенность консультациями сотрудников ОМС КО, (от 1 до 5 баллов)	Удовлетворенность обстановкой в месте получения услуги (от 1 до 5 баллов)	Качество оказанной услуги в целом, %
1	Предоставление информации по документам архивных фондов, находящихся на хранении в архиве	1,0/1,0	15,0/15,0	9,8/7,9	Нет/Нет	Бесплатно/Бесплатно	Нет/Нет	100,0/100,0	4,9/5,0	5,0/4,8	100,0/100,0
2	Прием заявлений, постановка на учет и зачисление детей в образовательные учреждения, реализующие основную образовательную программу дошкольного образования (д/с)	1,2/1,4	16,4/15,5	1,6/0,0	Нет/Нет	Бесплатно/Бесплатно	Нет/Нет	98,1/100,0	4,8/5,0	4,8/5,0	97,7/100,0
3	Подготовка и выдача ГПЗУ	-/1,0	-/15,0	-/15,1	-/Нет	-/Бесплатно	-/Нет	-/100,0	-/4,6	4,9/4,4	-/100,0

Среднее:	1,1/1,2	15,71/15,0	5,7/7,1	Нет/Нет	Бесплатно/ Бесплатно	Нет/Нет	99,1/100,0	4,8/4,9	4,9/4,7	98,9/100,0
----------	---------	------------	---------	---------	-------------------------	---------	------------	---------	---------	------------

Среднее число обращений заявителя по муниципальным услугам – 1,2 раза.

Среднее время ожидания в очереди – 15,0 минут.

Средняя степень удовлетворённости заявителей по данным услугам составляет – 100,0%.

Общий уровень качества предоставления услуг – хороший.

67. Щучанский муниципальный район

Опрошено: 80 респондентов и 4 специалистов.

№ п/п	Наименование госуслуги	Основные показатели мониторинга качества предоставления муниципальных услуг в 2020/2021 году									
		Среднее количе- ство обра- щений, раз	Среднее время ожидания в очереди, минуты	Срок предо- ставления услуги, дни	Требо- вание дополни- тельных докумен- тов (да/нет)	Оценка материальных расходов на получение услуги (бесплатно/ приемлемо/ дорого)	Наличие дополни- тельных неофици- альных платежей сотрудни- кам ОМС КО (да/нет)	Удовлет- ворен- ность информа- цией о порядке предоста- вления услуги, %	Удовлет- ворен- ность консуль- тациями сотруд- ников ОМС КО, (от 1 до 5 баллов)	Удовлет- ворен- ность обстанов- кой в месте получения услуги (от 1 до 5 баллов)	Качество оказанной услуги в целом, %
1	Подготовка и выдача разрешений на строительство, реконструкцию, капитальный ремонт объектов капитального строительства, а также на ввод в эксплуатацию	1,0/1,0	15,0/15,0	5,3/4,3	Нет/Нет	Бесплатно/ Бесплатно	Нет/ Нет	100,0/100,0	4,9/4,8	4,7/4,7	100,0/100,0
2	Предоставление сведений из реестра муниципального имущества	1,2/1,0	18,2/15,0	12,0/23,5	Нет/Нет	Бесплатно/ Бесплатно	Нет/ Нет	100,0/100,0	4,9/4,9	4,8/4,7	99,0/100,0
3	Выдача градостроительных планов земельных участков	1,1/1,0	16,2/15,0	5,1/7,2	Нет/Нет	Бесплатно/ Бесплатно	Нет/ Нет	100,0/100,0	4,9/4,7	4,9/4,7	100,0/100,0

4	Выдача архивных справок, копий, выписок	-/1,0	-/15,0	-/9,9	-/Нет	-/Бесплатно	-/Нет	-/100,0	-/4,8	-/4,7	-/100,0
Среднее:		1,1/1,0	16,5/15,0	4,9/11,2	Нет/Нет	Бесплатно/Бесплатно	Нет/ Нет	100,0/100,0	4,9/4,8	4,8/4,7	98,8/100,0

Среднее число обращений заявителя по муниципальным услугам – 1,0 раз.

Среднее время ожидания в очереди 15,0 минут.

Средняя степень удовлетворённости заявителей по данным услугам составляет – 100,0%.

Общий уровень качества предоставления услуг – хороший.

68. Юргамышский муниципальный район

Опрошено: 39 респондентов и 6 специалистов.

№ п/п	Наименование госуслуги	Основные показатели мониторинга качества предоставления муниципальных услуг в 2020/2021 году									
		Среднее количество обращений, раз	Среднее время ожидания в очереди, минуты	Срок предоставления услуги, дни	Требование дополнительных документов (да/нет)	Оценка материальных расходов на получение услуги (бесплатно/приемлемо/дорого)	Наличие дополнительных неофициальных платежей сотрудникам ОМС КО (да/нет)	Удовлетворенность информацией о порядке предоставления услуги, %	Удовлетворенность консультациями сотрудников ОМС КО, (от 1 до 5 баллов)	Удовлетворенность обстановкой в месте получения услуги (от 1 до 5 баллов)	Качество оказанной услуги в целом, %
1	Предост.инф.о текущ.успеваемости учащегося, ведение электронного дневника и электронного журнала успеваемости	-/1,0	-/15,0	-/5,6	-/Нет	-/Бесплатно	-/Нет	-/100,0	-/4,6	-/4,6	-/100,0
2	Подготовка и выдача разрешений на строительство, реконструкцию	1,0/1,0	15,0/15,0	48,6/5,3	Нет/Нет	Бесплатно/Бесплатно	Нет/Нет	100,0/100,0	4,4/4,9	4,4/4,7	100,0/100,0
3	Прием заявлений, постановка на учет и зачисление детей в образовательные учреждения, реализующие	1,2/1,0	16,4/15,0	0,01/1,5	Нет/ Нет	Бесплатно/бесплатно	Нет/Нет	98,1/100,0	4,8/4,5	4,8/4,5	97,7/100,0

	основную образовательную программу дошкольного образования (д/с)										
4	Выдача архивных справок, копий, выписок	1,2 /1,0	15,1/15,0	5,5/3,9	Нет/Нет	Бесплатно/бесплатно	Нет/ Нет	99,6/100,0	5,0/5,9	4,9/4,8	100,0/100,0
5	Предост.в постоянное (бессрочное) пользование ЗУ, нах в гос и мун собственности, на которых расположены здания, строения, сооружени	-/1,0	-/15,0	-/7,0	Нет/Нет	Бесплатно/бесплатно	Нет/Нет	96,8/100,0	4,8/4,6	4,9/4,6	100,0/100,0
6	Подготовка и выдача ГПЗУ	-/1,0	-/15,0	-/7,0	-/Нет	-/Бесплатно	-/Нет	-/100,0	-/4,7	-/4,7	-/100,0
Среднее:		1,1/1,0	15,4/15,0	18,0/5,9	Нет/Нет	Бесплатно/бесплатно	Нет/Нет	98,9/100,0	4,7/4,6	4,6/4,6	99,5/00,0

Среднее число обращений заявителя по муниципальным услугам – 1,0 раз

Среднее время ожидания в очереди – 15,0 минут.

Средняя степень удовлетворённости заявителей по данным услугам составляет – 100,0%.

Общий уровень качества предоставления услуг – хороший.

3. Основные показатели соблюдения стандартов обслуживания заявителей при предоставлении государственных услуг через Государственное бюджетное учреждение Курганской области «Многофункциональный центр по предоставлению государственных и муниципальных услуг» в 2021 году

Рассмотрим результаты анкетного опроса заявителей по государственным услугам, предоставляемым через Государственное бюджетное учреждение Курганской области «Многофункциональный центр по предоставлению государственных и муниципальных услуг» (далее – ГБУ «МФЦ»). Опрошено 1034 заявителей и 130 специалистов по 7 государственным услугам.

3.1. Основные показатели соблюдения стандартов обслуживания заявителей по государственным услугам

В соответствии с административными регламентами предоставления государственных услуг для оценки качества предоставления услуги в анкету заявителей были включены параметры услуг, которые поддаются стандартизации.

Среди них – количество обращений в органы власти; время ожидания в очереди; материальные издержки заявителя; удовлетворённость предоставлением услуги, доступность, комфорт; качество работы должностных лиц; информированность по услуге; технологичность, территориальная доступность и др.

Рассмотрим результаты проведённого добровольного анкетного опроса заявителей Курганской области, получавших услуги через ГБУ «МФЦ».

3.1.1. Количество обращений заявителей в ГБУ «МФЦ»

Анализ полученных данных показал, что в среднем для получения государственной услуги в ГБУ «МФЦ» заявителю необходимо преимущественно в среднем 1-2 обращения, требуется от 0 до 15 минут на ожидание в очереди при подаче заявления для получения государственной услуги.

Порядка 90,0% заявителей отметили, что обращались за услугой 1 раз, 7,3% – 2 раза (см. Таблица 70).

Таблица 70. Количество обращений заявителей для однократного получения государственной услуги в ГБУ «МФЦ», в %

N	Значения	% от общ. числа опрошенных					
		2016 год	2017 год	2018 год	2019 год	2020 г.	2021 г.
1	1 раз	63,6	70,8	75,9	94,2	94,0	90,0
2	2 раза	16,1	17,8	13,9	5,8	3,7	7,3
3	3 раза	10,5	7,7	5,4	0	1,4	1,3
4	больше 3-х раз	9,7	3,7	4,8	0	0,9	1,5

Практически не ждали в очереди или ждали менее 5 минут 93,0 % заявителей, от 5 до 15 минут ждали 7,0% граждан (см. Таблица 71).

Таблица 71. Время ожидания заявителей в очереди при обращении заявителей за консультацией в ГБУ «МФЦ», в %

N	Значения	% от общ. числа опрошенных					
		2016 год	2017 год	2018 год	2019 год	2020 год	2021 год
1	Нисколько, вызвали	38,8	56,1	52,0	75,6	68,9	77,4

	сразу						
2	Меньше 5 минут	32,9	26,1	30,5	17,3	23,9	15,6
3	От 5 до 15 минут	24,8	17,8	16,2	7,1	6,6	7,0
4	Больше 15 минут	3,1	0,0	0,0	0	0	0
5	Затрудняюсь ответить	0,4	0,0	1,3	0	0,6	0,0

Рассмотрим степень удовлетворённости заявителей сроками получения государственных услуг. Оценка срока осуществлялась по пятибалльной шкале, где 5 баллов соответствовало показателю «удовлетворяет полностью», а 1 балл – «совсем не удовлетворяет» (см. Таблицу 72).

Таблица 72. Степень удовлетворённости заявителей сроками предоставления услуг, в %

N	Значения	% от общ. числа опрошенных					
		2016 год	2017 год	2018 год	2019 год	2020 год	2021 год
1	Удовлетворяют	82,5	95,1	94,5	91,9	93,7	94,1
2	Скорее удовлетворяют	16,8	4,7	4,4	7,9	6,0	5,9
3	Скорее не удовлетворяют	0,3	0,0	0,2	0,2	0,1	0,0
4	Совершенно не удовлетворяют	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
5	Затрудняюсь ответить	0,4	0,2	0,9	0,0	0,2	0,0

Как видно из таблицы, в целом заявителей удовлетворяют сроки предоставления услуг – 100,0%.

Степень удовлетворённости заявителей длительностью обслуживания также находится на высоком уровне, составляет в среднем 4,9 балла из 5 возможных (см. Таблица 73).

Таблица 73. Степень удовлетворённости заявителей длительностью обслуживания (приёма) в ГБУ «МФЦ» сроками предоставления услуг, в % (5 - полностью удовлетворяет, 1- совсем не удовлетворяет)

N	Значения	% от общ. числа опрошенных					
		2016 год	2017 год	2018 год	2019 год	2020 год	2021 год
1	1	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
2	2	0,3	0,0	0,1	0,0	0,1	0,0
3	3	0,3	0,1	0,6	0,0	0,4	0,1
4	4	18,9	6,9	7,2	10,5	6,0	6,2
5	5	80,5	93,0	92,1	89,5	93,5	93,7

Таким образом, показатели временных издержек заявителей лучше нормативно установленных максимальных значений по времени при предоставлении услуги. По сравнению с временными издержками, которые возникают у заявителей при получении государственных услуг через органы власти, количество времени, потраченное при получении услуг через ГБУ «МФЦ» оптимальнее.

3.1.2. Материальные издержки заявителей

По материальным издержкам в целом у заявителей возникают затраты только на

государственные пошлины –0,8% или нет затрат –99,2% (см. Таблица 74).

Таблица 74. Оценка материальных расходов на получение услуги, (%)

N	Значения	% от общ. числа опрошенных					
		2016 год	2017 год	2018 год	2019 год	2020 год	2021 год
1	Нет	72,4	96,1	95,9	97,0	99,0	99,2
2	Только в объёме, установленном законодательством	27,6	3,9	4,1	3,0	1,0	0,8
3	Дополнительные затраты (стимулирование работников ГБУ «МФЦ»)	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0

Дополнительных неофициальных платежей сотрудникам ГБУ «МФЦ» в структуре расходов заявителей не выявлено.

3.1.3. Удовлетворённость заявителей результатом предоставления государственных услуг в целом

Среднее значение удовлетворённости заявителей результатом предоставления услуг составило 5 баллов из 5 возможных, процент удовлетворённости заявителей результатом составил 97,9% (см. Таблица 75).

**Таблица 75. Распределение оценок по удовлетворённости заявителей результатом предоставления услуг в целом, (%)
(5 - полностью удовлетворяет, 1- совсем не удовлетворяет)**

N	Значения	% от общ. числа опрошенных					
		2016 год	2017 год	2018 год	2019 год	2020 год	2021 год
1	1	0,0	0,0	0,0	0,0	0,1	0,0
2	2	0,0	0,3	0,1	0,0	0,3	0,1
3	3	0,0	0,0	0,1	0,0	0,1	0,4
4	4	5,9	4,5	2,8	1,9	2,7	2,1
5	5	94,1	95,2	97,0	98,1	96,9	97,9

3.1.4. Доступность и комфорт услуг

Степень удовлетворённости респондентов доступностью предоставления услуги исследовалась с позиций оценки размещения и территориальной доступности органа власти, удовлетворённость возможностями подъезда к ГБУ «МФЦ», обстановки в месте ожидания, графика работы ГБУ «МФЦ» и т.д.

Процентный показатель заявителей по вопросу удовлетворённости размещением и территориальной доступностью ГБУ «МФЦ» составил 4,8 балла.

Таблица 76. Удовлетворённость заявителей размещением, территориальной доступностью ГБУ «МФЦ», (%)

(5 - полностью удовлетворяет, 1- совсем не удовлетворяет)

N	Значения	% от общ. числа опрошенных					
		2016 год	2017 год	2018 год	2019 год	2020 год	2021 год
1	1	1,1	0,0	0,9	0,5	0,5	0,0
2	2	1,4	0,0	0,6	0,0	0,4	0,2
3	3	5,2	0,6	1,2	2,9	2,1	1,0
4	4	23,4	5,7	8,1	14,2	10,0	11,6
5	5	68,9	93,7	88,9	82,5	86,9	87,2

Способы подъезда к ГБУ «МФЦ» в 2021 году удовлетворяют заявителей. Средний балл оценок заявителей приходится на 4,9 из 5 возможных баллов (см. Таблица 77).

**Таблица 77. Удовлетворённость заявителей
возможными способами подъезда к ГБУ «МФЦ», (%)**
(5 - полностью удовлетворяет, 1- совсем не удовлетворяет)

N	Значения	% от общ. числа опрошенных					
		2016 год	2017 год	2018 год	2019 год	2020 год	2021 год
1	1	0,0	0,0	0,3	0,2	0,4	0,0
2	2	1,1	0,0	0,4	0,0	0,5	0,0
3	3	4,2	0,7	1,9	1,9	1,8	1,3
4	4	20,6	6,6	9,2	10,5	10,1	9,4
5	5	74,1	92,7	88,2	87,4	87,3	89,3

Что касается оценки интерьера, оснащённости ГБУ «МФЦ», то средний балл оценок заявителей приходится на 4,9 из 5 возможных, и распределения находятся в основном в диапазоне 4-5 (см. Таблица 78).

**Таблица 78. Удовлетворённость заявителей размером,
оснащённостью, интерьером помещения ГБУ «МФЦ», (%)**
(5 - полностью удовлетворяет, 1- совсем не удовлетворяет)

N	Значения	% от общ. числа опрошенных					
		2016 год	2017 год	2018 год	2019 год	2020 год	2021 год
1	1	0,3	0,0	0,3	0,0	0,0	0,0
2	2	2,7	0,0	0,1	0,5	0,7	0,0
3	3	6,3	0,6	1,2	1,6	1,2	0,0
4	4	21,7	5,0	5,6	6,4	8,8	8,7
5	5	68,9	94,4	92,7	91,5	89,3	91,3

Среднее значение удовлетворённости графиком работы ГБУ «МФЦ» составило 4,9 балла. Распределения оценок находятся в основном в диапазоне – 4-5 баллов (см. Таблица 79).

Таблица 79. Удовлетворённость заявителей графиком работы ГБУ «МФЦ», (%)
(5 - полностью удовлетворяет, 1- совсем не удовлетворяет)

N	Значения	% от общ. числа опрошенных					
		2016 год	2017 год	2018 год	2019 год	2020 год	2021 год
1	1	0,0	0,0	0,2	0,1	0,0	0,0
2	2	0,0	0,0	0,2	0,0	0,2	0,0
3	3	0,7	0,1	0,3	0,2	0,3	0,0
4	4	10,8	4,6	4,0	4,5	5,7	5,9
5	5	88,5	95,3	95,3	95,2	93,8	94,1

В 2021 году 100,0% заявителей (в 2020 году – 92,1%) оценивают сотрудников ГБУ «МФЦ» при оказании услуги, как, безусловно, компетентных и скорее компетентных работников (см. Таблица 80)

Таблица 80. Оценка заявителей компетентности сотрудников ГБУ «МФЦ» при оказании услуги, (%)

N	Значения	% от общ. числа опрошенных					
		2016 год	2017 год	2018 год	2019 год	2020 год	2021 год
1	Безусловно, компетентны	78,7	94,2	94,3	95,0	92,1	99,8
2	Скорее компетентны	19,2	5,2	4,5	4,9	6,3	0,2
3	Скорее не компетентны	1,1	0,0	0,1	0,0	0,0	0,0
4	Абсолютно не компетентны	0,0	0,1	0,2	0,1	0,1	0,0
5	Затрудняюсь ответить	1,1	0,5	1,0	0,0	1,5	0,0

3.1.5. Информированность, технологичность услуг

Основными источниками информации о работе ГБУ «МФЦ», по мнению заявителей, стали:

- знакомые, родственники, коллеги – 23,0%;
- официальный сайт ГБУ «МФЦ» – 26,6%;
- по телефону (call-центр) – 11,2%;
- СМИ – 25,1% и др. (см. Таблица 81).

Таблица 81. Источники получения информации о работе ГБУ «МФЦ», (%)

N	Значения	% от общ. числа опрошенных					
		2016 год	2017 год	2018 год	2019 год	2020 год	2021 год
1	Информационные стенды в ОИВ КО	12,6	13,6	12,0	14,4	10,0	14,8
2	По телефону (call-центр)	4,5	2,3	3,3	6,3	9,8	11,2
3	Официальный сайт ГБУ «МФЦ»	16,8	8,4	9,6	12,3	14,5	26,6
4	СМИ (радио, газета, ТВ)	24,8	22,7	14,7	32,7	13,5	24,5
5	Знакомые, родственники,	54,2	62,9	60,3	38,1	55,5	23,0

	коллеги						
6	Другие источники	7,3	8,5	7,6	5,1	5,5	0,6

Удовлетворённость заявителей информацией о порядке предоставления услуги, размещённой на информационном стенде в ГБУ «МФЦ», составила 93,0%, удовлетворенность информацией о порядке предоставления государственных услуг – 95,2%. Распределения оценок находятся в основном в диапазоне – 4-5 баллов (см. Таблица 82,83).

Таблица 82. Удовлетворённость заявителей информацией о порядке предоставления услуги, размещённой на информационных стендах ГБУ «МФЦ», (%)

N	Значения	% от общ. числа опрошенных					
		2016 год	2017 год	2018 год	2019 год	2020 год	2021 год
1	1	0,0	0,0	0,3	0,0	0,0	0,0
2	2	0,0	0,0	0,1	0,0	0,2	0,0
3	3	1,7	0,1	0,3	0,3	0,5	1,0
4	4	27,0	6,6	6,1	4,2	7,0	6,0
5	5	71,3	93,3	93,2	95,5	92,3	93,0

Таблица 83. Удовлетворённость заявителей информацией о порядке предоставления услуги, полученной в ГБУ «МФЦ», (%)

N	Значения	% от общ. числа опрошенных					
		2016 год	2017 год	2018 год	2019 год	2020 год	2021 год
1	1	0,0	0,0	0,1	0,0	0,0	0,0
2	2	0,0	0,1	0,1	0,0	0,4	0,0
3	3	2,5	0,1	0,3	0,6	0,7	0,0
4	4	10,7	4,8	4,4	8,6	4,6	4,8
5	5	86,8	95,0	95,1	90,5	94,4	95,2

Возможностью получения предварительного консультирования по телефону воспользовались 28,5% заявителей (см. Таблица 84), которые в целом удовлетворены полученной информацией. Распределения оценок находятся в основном в диапазоне – 4-5 баллов (см. Таблица 85).

Таблица 84. Использование возможности предварительного консультирования по телефону, (%)

N	Значения	% от общ. числа опрошенных					
		2016 год	2017 год	2018 год	2019 год	2020 год	2021 год
1	да	21,7	12,3	16,0	9,3	27,8	28,5
2	нет	78,3	87,7	84,0	90,7	72,2	71,5

Таблица 85. Удовлетворённость заявителей информацией о порядке предоставления услуги, полученной по телефону (из числа воспользовавшихся), (%)

N	Значения	% от общ. числа опрошенных					
---	----------	----------------------------	--	--	--	--	--

		2016 год	2017 год	2018 год	2019 год	2020 год	2021 год
1	1	0,0	0,0	0,2	0,0	0,0	0,0
2	2	0,0	0,0	0,1	0,0	0,7	0,3
3	3	0,0	0,5	0,3	0,0	0,5	0,0
4	4	12,9	7,4	1,8	4,4	8,7	8,0
5	5	87,1	92,1	97,7	95,6	90,1	91,7

Возможностью получения информации по услуге через официальный сайт ГБУ «МФЦ» воспользовались 25,2% заявителей (2020г. – 20,7%) (см. Таблица 86), из них большинство 90,1% (2020г. – 88,8%) в целом удовлетворены полученной информацией (см. Таблица 87).

Таблица 86. Использование официального сайта ГБУ «МФЦ» для получения информации о государственной услуге, (%)

N	Значения	% от общ. числа опрошенных					
		2016 год	2017 год	2018 год	2019 год	2020 год	2021 год
1	да	33,6	11,9	14,7	12,4	20,7	25,2
2	нет	66,4	88,1	85,3	87,6	79,3	74,8

Таблица 87. Удовлетворённость заявителей информацией о порядке предоставления услуги, размещённой на сайте ГБУ «МФЦ» (из числа тех, кто воспользовался), (%)

N	Значения	% от общ. числа опрошенных					
		2016 год	2017 год	2018 год	2019 год	2020 год	2021 год
1	1	1,0	0,0	0,3	0,0	0,3	0,0
2	2	1,0	0,5	0,1	0,0	0,6	0,0
3	3	3,1	0,5	0,2	0,1	0,9	0,7
4	4	15,5	9,8	2,3	1,9	9,4	9,2
5	5	79,4	89,2	97,2	98,1	88,8	90,1

У 99,0% заявителей не возникало случаев с подачей жалоб в процессе получения услуг. Несмотря на достаточно хорошие оценки качества предоставления услуг в ГБУ «МФЦ», заявители, все же, отмечают наличие небольшого количества жалоб – 0,9% (2020 г. – 0,9% (см. Таблицу 88)

Таблица 88. Наличие случаев подачи жалобы на качество предоставления государственных услуг, (%)

N	Значения	% от общ. числа опрошенных					
		2016 год	2017 год	2018 год	2019 год	2020 год	2021 год
1	Да	2,4	1,4	0,2	3,5	0,9	0,9
2	Нет	97,2	98,5	99,8	96,4	99,1	99,0
3	Не знала (а), что можно пожаловаться на качество государственных	0,4	0,1	0,0	0,1	0,1	0,1

услуг, но при возможности, сделал (а) бы это							
--	--	--	--	--	--	--	--

Анализ данных, представленных в таблице 90, позволяет выявить основные направления в работе ГБУ «МФЦ», которые требуют качественной доработки, а именно: время ожидания в очереди, ее организации в ГБУ «МФЦ», обстановка в месте получения услуги.

Также в ходе проведения мониторинга качества предоставления государственных услуг, предоставляемых на базе ГБУ «МФЦ», заявителями были высказаны следующие предложения:

- 1) организовать очередь в ГБУ «МФЦ» с ранжированием по услугам;
- 2) расширить перечень государственных услуг;
- 3) разместить точки доступа Wi-Fi в отделах ГБУ «МФЦ» (дополнительно оснастить помещения мебелью, поставить кулер с водой, установить кондиционеры, разместить указатели, расширить залы ожидания для заявителей, открыть дополнительные детские комнаты);
- 4) график работы, организаций, оказывающих сопутствующие услуги населению в ГБУ «МФЦ», совместить с графиком работы ГБУ «МФЦ» (кассы ПАО «Сбербанк»).

Анализ анкет специалистов выявил, что в ГБУ «МФЦ» в целом созданы условия, обеспечивающие качество предоставления услуг заявителям. Среди проблем определяются вопросы установки информационных киосков, предоставления дополнительных услуг заявителям в виде нотариального заверения документов.

Таблица 90. Данные мониторинга качества предоставления государственных услуг, предоставляемых в ГБУ «МФЦ» в 2021 году

№ п/п	Наименование госуслуги	Основные показатели мониторинга качества предоставления государственных услуг, предоставляемых в ГБУ «МФЦ» в 2020/2021 году								
		Среднее количество обращений, раз	Среднее время ожидания в очереди, минуты	Удовлетворенность сроком предоставления услуги, %	Наличие дополнительных неофициальных платежей сотрудникам ГБУ «МФЦ» (да/нет)	Удовлетворенность компетентностью сотрудников ГБУ «МФЦ», %	Удовлетворенность обстановкой в месте получения услуги, %	Удовлетворенность организацией очереди в ГБУ «МФЦ», %	Удовлетворенность полученной информацией об услуге в ГБУ «МФЦ», %	Качество оказанной услуги в целом, %
1	Прием заявлений о государственной регистрации заключения брака	-/-	-/ -	-/-	-/-	-/-	-/-	-/-	-/-	-/-
2	Государственная регистрация рождения по заявлению родителей (одного из родителей) на основании документа установленной формы о рождении	-/-	-/-	-/-	-/-	-/-	-/-	-/-	-/-	-/-
3	Назначение и выплата ежемесячного пособия на ребенка	1,1/1,1	15,0/>15,0	98,8/98,1	Нет/Нет	98,4/99,2	96,2/96,1	98,5/96,2	98,7/99,5	99,8/98,6
4	Государственная услуга по назначению и выплате единовременного пособия по уходу за ребенком, в части приема заявления и документов, необходимых для назначения и выплаты единовременного пособия по уходу за ребенком	1,1/1,1	15,0/>15,0	99,7/99,4	Нет/Нет	97,9/100,0	100,0/93,7	100,0/96,9	99,7/98,8	98,9/100,0
5	Назначение и выплата ежемесячного пособия женщинам, вставшим	1,1/1,1	15,0/>15,0	99,4/100,0	Нет/Нет	100,0/100,0	94,0/100,0	97,1/95,8	98,2/100,0	99,4/100,0

	на учет в медицинских организациях Курганской области в ранние сроки беременности (до 12 недель)									
6	Предоставление субсидии на оплату жилого помещения и коммунальных услуг	1,1/1,1	15,0/>15,0	99,5/99,5	Нет/ Нет	100,0/100,0	98,4/95,6	98,5/96,9	99,0/99,2	100,0/100,0
7	Выдача и аннулирование охотничьих билетов	1,1/1,1	15,0/>15,0	100,0/100,0	Нет/Нет	100,0/100,0	97,8/97,3	98,8/97,2	99,4/100,0	99,4/100,0
Среднее:		1,1/1,1	15,0/>15,0	99,7/99,0	Нет/Нет	99,2/99,7	98,4/95,9	98,7/96,5	99,0/99,3	96,9/97,9

Среднее число обращений заявителя по государственным услугам в ГБУ «МФЦ» – 1,1 раза.

Среднее время ожидания в очереди при обращении заявителя в ГБУ «МФЦ» для подачи заявления на предоставление государственной услуги меньше 15,0 минут.

Средняя степень удовлетворённости заявителей результатом получения государственных услуг в ГБУ «МФЦ» составляет – 97,9% (в 2020 году – 96,9%).

Положительная устойчивая динамика показателей говорит о повышении уровня качества предоставления государственных услуг в ГБУ «МФЦ».

4. Основные результаты и направления оптимизации предоставления государственных (муниципальных) услуг на территории Курганской области в 2021 году

1. Среднее число обращений заявителя в орган власти, в ГБУ «МФЦ» для получения государственной (муниципальной) услуги – 1-2 раза. Сохраняется устойчивая позиция данного показателя в целом по услугам на протяжении 2016-2021 годов. В частных случаях, в отдельных муниципальных услугах наблюдаются также более высокие показатели.

2. Среднее время ожидания заявителя в очереди при подаче заявления в орган власти (орган местного самоуправления) и ГБУ «МФЦ» для получения государственной (муниципальной) услуги не превышает 15 минут.

По сравнению с 2016-2020 годами, наблюдается в целом стабильность по времени ожидания заявителя в очереди при подаче заявления в органах власти (соблюдение нормативно установленного показателя «время ожидания в очереди» до 15 минут). В частных случаях, в отдельных муниципальных услугах наблюдаются также показатели, не превышающие нормативно установленное значение до 15 минут.

3. Средний показатель по количеству времени, потраченного заявителями с момента подачи заявления до момента получения услуги, составляет для государственных услуг – 4,5 дней, для муниципальных услуг – 4,5 дней.

Количество обращений, временные затраты заявителей на ожидание и получение государственных и муниципальных услуг в Курганской области, отобранных для мониторинга, в среднем соответствуют нормативно установленным значениям в соответствующих административных регламентах услуг.

4. Степень удовлетворённости заявителей качеством предоставления государственных услуг, составляет – 93,1% (2016 год – 92,7%, 2017 год – 93,4%, 2018 год – 92,9%, 2019 год – 93,0%, 2020 год – 92,7%), муниципальных услуг – 94,1% (2016 год – 92,2%, 2017 год – 93,6%, 2018 год – 93,7%, 2019 год – 92,6%, 2020 год – 93,2%).

В 2021 году среднее значение удовлетворённости заявителей качеством предоставления государственных услуг осталось на уровне 2020 года и составило 4,9 балла; значение удовлетворённости заявителей качеством предоставления муниципальных услуг составило 4,9 баллов (2020 – 4,9).

При обращении в ГБУ «МФЦ» 99,5% заявителей удовлетворены результатом получения услуги (в 2020 году данный показатель имел значение в 99,6%). В ГБУ «МФЦ» созданы надлежащие условия, обеспечивающие качество предоставления услуг заявителям.

5. При получении услуги у 100% респондентов не требовали документы, находящиеся в распоряжении других органов власти и органов местного самоуправления.

6. Наибольшими среди всех средних значений при оценке качества государственных (муниципальных) услуг, как и прежде, стали параметры, отражающие уровень удовлетворённости заявителей консультациями и ответами на вопросы, объяснениями сотрудников, работающих с заявителем, и качества оказанной услуги в целом – по 4,9 баллов из 5 возможных.

7. По сравнению с 2016-2020 годами средний показатель удовлетворённости граждан сроками предоставления государственных услуг в 2021 году, как и в 2020 году, по всем услугам составил 4,9 балла, по муниципальным услугам – 4,9 балла.

8. В 2021 году для государственных услуг в целом остаётся на том же уровне степень удовлетворённости сроками предоставления услуг, графиком работы органа власти, а значение показателя степени удовлетворённости качеством оказанной услуги в целом и графиком работы органа власти осталось на уровне 2020 года.

В муниципальных услугах показатели удовлетворённости заявителей в целом

остались прежними. Менее всего заявители муниципальных услуг удовлетворены обстановкой в месте получения услуги и сроками получения.

9. В 2021 году, в отличие от значения показателей 2020 года, в ходе получения государственных (муниципальных) услуг у заявителей отмечается снижение дополнительных материальных расходов, при этом у заявителей основным дополнительным расходом является по – прежнему ксерокопирование документов при получении услуг.

По государственным услугам дополнительные издержки составили – 1,8% (2020 год – 1,5%), по муниципальным – 0,3% (2020 год – 2,7%).

10. Дополнительных неофициальных платежей сотрудникам органов власти, органов местного самоуправления и ГБУ «МФЦ» в структуре расходов заявителей не выявлено.

11. В 2021 году удовлетворённость заявителей информацией о порядке предоставления государственных услуг, размещённых на информационных стендах, в месте предоставления услуги в среднем составил – 99,6%.

12. Структура информационных источников по государственным (муниципальным) услугам претерпела изменения в сторону уменьшения доли поступления информации от информационных стендов и консультации специалистов. При этом увеличилась доля таких источников информации, как Единый портал государственных и муниципальных услуг и ГБУ «МФЦ».

Для подачи запроса (заявления) заявители в основном обращаются в орган власти лично, в письменном виде.

13. В 2021 году проблема сложности заполнения бланков, получения услуги в электронном виде, а также проблем со сроками получения услуги, с очередями и обстановкой в месте получения услуги в целом остается на уровне 2020 года.

Проблемы, которые отмечают заявители государственных услуг, имеют незначительные распределения и касаются в основном:

- сложности заполнения бланков заявлений;
- длительного срока получения государственной услуги;
- некомфортные условия оказания услуги;

Проблемы, которые отмечают заявители муниципальных услуг, касаются в основном:

- сложность заполнения бланков заявлений;
- невозможность получения муниципальной услуги в электронной форме;
- длительный срок получения услуги;
- некомфортные условия в месте предоставления услуги;

14. Как и прежде, большинству заявителей государственных услуг – 99,2% и 99,8% муниципальных услуг не приходилось обращаться с жалобами по поводу качества услуг в целом.

В результате проведённого исследования в 2021 году можно сделать вывод о повышении уровня удовлетворённости заявителей качеством предоставления государственных и муниципальных услуг в целом, снижение остроты ряда проблем. Однако, если в государственных услугах положительных тенденций больше, то в муниципальных оценки ухудшились по отдельным параметрам предоставления услуг (по срокам предоставления услуг, по уровню комфортности).

В целях улучшения качества предоставления государственных и муниципальных услуг можно выделить основные направления дальнейшей работы.

1. Повышение удовлетворённости заявителей качеством предоставления государственных и муниципальных услуг. Дальнейшая минимизация временных и материальных издержек заявителей, адресная работа по качеству услуг отдельных услуг.

2. Обеспечение соответствия условий предоставления услуг в органах

исполнительной власти Курганской области, органах местного самоуправления муниципальных образований Курганской области, нормативно установленным стандартам.

Как и ранее, в органах власти (особенно в ОМСУ) наблюдается незавершённость отдельных процессов и нерешённость ранее обозначенных проблем.

Для создания более качественных условий предоставления услуги органам власти важно в целом обратить внимание:

- на все параметры качества предоставления услуги,
- на сокращение количества обращений заявителей при получении услуги в орган власти,
- на количество времени, потраченное заявителем в очереди на ожидание приёма при подаче заявления для получения государственной услуги,
- на график работы органов власти,
- на улучшение обстановки в месте получения услуги, комфортность мест ожидания и заполнения документов,
- на количество специалистов, к которым обращается заявитель в процессе получения услуги,
- на дальнейшее сокращение проблем заявителей с заполнением бланков, сроками предоставления услуги,
- на уровень оснащения копировальной и другой техникой, необходимой для качественного предоставления услуги,
- на наличие автоинформатора о предоставлении государственной услуги,
- на организацию выделенной телефонной линии.
- на организацию парковочных мест для заявителей.

Важно усилить работу с заявителями о возможности получения информации и услуги в электронном виде, через ГБУ «МФЦ».

Для ГБУ «МФЦ» актуальными остаются вопросы регистрации запроса специалистом от 15 до 30 минут, предоставления дополнительных услуг заявителям, организация очереди. Особое внимание следует обратить на наличие повторных обращений по причине ошибки специалистов.

№ п/п	Вопросы	Оценки				
		1	2	3	4	5
8.	Удовлетворяет ли Вас график работы органа власти?	1	2	3	4	5
9.	Удовлетворяют ли Вас сроки получения услуги?	1	2	3	4	5
10.	Удовлетворены ли Вы консультациями, ответами на Ваши вопросы, объяснениями сотрудников, работающих с Вами?	1	2	3	4	5
11.	Удовлетворены ли Вы обстановкой в месте получения услуги (наличие мест для сидения, температурный режим и др.)?	1	2	3	4	5
12.	Удовлетворяет ли Вас территориальная доступность органа власти?	1	2	3	4	5
13.	Удовлетворяет ли Вас качество оказанной услуги в целом?	1	2	3	4	5

14. С какими проблемами Вы столкнулись при получении государственной услуги (можно выбрать несколько вариантов ответа)?

- 1) сложность заполнения бланков заявлений;
- 2) длительный срок получения государственной услуги;
- 3) некомфортные условия оказания государственной услуги;
- 4) большие очереди в органе власти (учреждении);
- 5) нерасторопность специалистов, предоставляющих государственную услугу;
- 6) низкий уровень квалификации специалистов, предоставляющих государственную услугу;
- 7) невозможность получить государственную услугу в электронной форме;
- 8) невозможность получения государственной услуги в Государственном бюджетном учреждении Курганской области «Многофункциональный центр по предоставлению государственных и муниципальных услуг»;
- 9) другие проблемы _____;
- 10) при получении государственной услуги проблем не возникало.

15. Укажите источники получения информации о предоставлении данной государственной услуги (можно выбрать несколько вариантов ответа):

- 1) информационные стенды органа власти (учреждения);
- 2) консультации сотрудников органа власти (учреждения);
- 3) официальный сайт органа власти (учреждения);
- 4) Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций);
- 5) Государственное бюджетное учреждение Курганской области «Многофункциональный центр по предоставлению государственных и муниципальных услуг»;
- 6) публикации в средствах массовой информации;
- 7) отзывы родственников и знакомых;
- 8) другое _____.

16. Каким образом Вы подали запрос (заявление) о получении государственной услуги в орган власти (учреждение)?

- 1) лично в письменном виде сотруднику органа власти (учреждения);
- 2) через Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций) www.gosuslugi.ru;
- 3) через Государственное бюджетное учреждение Курганской области «Многофункциональный центр по предоставлению государственных и муниципальных услуг»;
- 4) воспользовался (-ась) услугами почтовой связи;
- 5) через официальный сайт органа власти (учреждения);
- 6) иное _____.

17. Приходилось ли Вам жаловаться на качество предоставления государственных услуг?

- 1) да;
- 2) нет;
- 3) не знал(а), что можно пожаловаться на качество государственных услуг, но при возможности обязательно сделал(а) бы это.

18. Ваши предложения, рекомендации по повышению качества предоставления данной услуги.....

Благодарим за участие в опросе!

№ п/п	Вопросы	Оценки				
		1	2	3	4	5
8.	Удовлетворяет ли Вас график работы органа местного самоуправления?	1	2	3	4	5
9.	Удовлетворяют ли Вас сроки получения услуги?	1	2	3	4	5
10.	Удовлетворены ли Вы консультациями, ответами на Ваши вопросы, объяснениями сотрудников, работающих с Вами?	1	2	3	4	5
11.	Удовлетворены ли Вы обстановкой в месте получения услуги (наличие мест для сидения, температурный режим и др.)?	1	2	3	4	5
12.	Удовлетворяет ли Вас территориальная доступность органа местного самоуправления?	1	2	3	4	5
13.	Удовлетворяет ли Вас качество оказанной услуги в целом?	1	2	3	4	5

14. С какими проблемами Вы столкнулись при получении муниципальной услуги (можно выбрать несколько вариантов ответа)?

- 1) сложность заполнения бланков заявлений;
- 2) длительный срок получения муниципальной услуги;
- 3) некомфортные условия оказания муниципальной услуги;
- 4) большие очереди в органе местного самоуправления (учреждении);
- 5) нерасторопность специалистов, предоставляющих муниципальную услугу;
- 6) низкий уровень квалификации специалистов, предоставляющих муниципальную услугу;
- 7) невозможность получить муниципальную услугу в электронной форме;
- 8) невозможность получения муниципальной услуги в Государственном бюджетном учреждении Курганской области «Многофункциональный центр по предоставлению государственных и муниципальных услуг»;
- 9) другие проблемы _____;
- 10) при получении муниципальной услуги проблем не возникало.

15. Укажите источники получения информации о предоставлении данной муниципальной услуги (можно выбрать несколько вариантов ответа):

- 1) информационные стенды органа местного самоуправления (учреждения);
- 2) консультации сотрудников органа местного самоуправления (учреждения);
- 3) официальный сайт органа местного самоуправления (учреждения);
- 4) Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций);
- 5) Государственное бюджетное учреждение Курганской области «Многофункциональный центр по предоставлению государственных и муниципальных услуг»;
- 6) публикации в средствах массовой информации;
- 7) отзывы родственников и знакомых;
- 8) другое _____.

16. Каким образом Вы подали запрос (заявление) о получении муниципальной услуги в орган местного самоуправления (учреждение)?

- 1) лично в письменном виде сотруднику органа местного самоуправления (учреждения);
- 2) через Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций) www.gosuslugi.ru;
- 3) через Государственное бюджетное учреждение Курганской области «Многофункциональный центр по предоставлению государственных и муниципальных услуг»;
- 4) воспользовался (-ась) услугами почтовой связи;
- 5) через официальный сайт органа местного самоуправления (учреждения);
- 6) иное _____.

17. Приходилось ли Вам жаловаться на качество предоставления муниципальных услуг?

- 1) да;
- 2) нет;
- 3) не знал(а), что можно пожаловаться на качество муниципальных услуг, но при возможности обязательно сделал(а) бы это.

18. Ваши предложения, рекомендации по повышению качества предоставления данной услуги.....

Благодарим за участие в опросе!

**Анкета проведения опроса заявителей
о качестве предоставления государственной услуги**

Государственное бюджетное учреждение Курганской области «Многофункциональный центр по предоставлению государственных и муниципальных услуг» (далее – ГБУ «МФЦ»)

(наименование государственной услуги)

1. Где Вы получили информацию о работе ГБУ «МФЦ» (можно выбрать несколько вариантов)?

- 1) информационные стенды в органах исполнительной власти Курганской области;
- 2) по телефону (call-центр);
- 3) официальный сайт ГБУ «МФЦ»;
- 4) СМИ (радио, газета, ТВ);
- 5) знакомые, родственники, коллеги;
- 6) другие источники _____.

2. Сколько раз Вам пришлось обратиться в ГБУ «МФЦ» для получения данной государственной услуги:

- 1) один; 2) два; 3) три; 4) более трех (указать число)_____.

3. Платили ли Вы за получение государственной услуги:

- 1) нет;
- 2) только в объеме, установленном законодательством;
- 3) дополнительные затраты (стимулирование сотрудников ГБУ «МФЦ»).

4. Сколько вы потратили времени, ожидая в очереди для получения консультации в ГБУ «МФЦ»?

- 1) нисколько, вызвали сразу;
- 2) меньше 5 минут;
- 3) от 5 до 15 минут
- 4) больше 15 минут;
- 5) затрудняюсь ответить.

5. Удовлетворяют ли Вас сроки предоставления государственной услуги в ГБУ «МФЦ»?

- 1) удовлетворяет;
- 2) скорее удовлетворяет;
- 3) скорее не удовлетворяет;
- 4) совершенно не удовлетворяет;
- 5) затрудняюсь ответить.

6. На Ваш взгляд, компетентны ли сотрудники ГБУ «МФЦ» при оказании Вам государственной услуги?

- 1) безусловно, компетентны;
- 2) скорее компетентны;
- 3) скорее не компетентны;
- 4) абсолютно не компетентны;
- 5) затрудняюсь ответить.

Оцените работу ГБУ «МФЦ» по пятибалльной шкале, выставив оценку от 1 до 5 по каждому критерию:

Значение	Оценка
«отлично» - удовлетворяет полностью;	5
«хорошо» - в целом удовлетворяет;	4
«удовлетворительно» - скорее удовлетворяет;	3
«плохо» - скорее не удовлетворяет;	2
«очень плохо» - совсем не удовлетворяет.	1

Вопросы	Ваша оценка
1	2
7. Удовлетворяет ли Вас размещение, территориальная доступность ГБУ «МФЦ»?	1 2 3 4 5
8. Удовлетворяют ли Вас возможные способы подъезда к МФЦ, организация входа в ГБУ «МФЦ»?	1 2 3 4 5
9. Удовлетворяет ли Вас график работы ГБУ «МФЦ»?	1 2 3 4 5
10. Удовлетворяют ли Вас размер, оснащенность, интерьер помещения ГБУ «МФЦ»?	1 2 3 4 5
11. Удовлетворяет ли Вас информация о порядке предоставления государственных услуг, размещенная на информационных стендах ГБУ «МФЦ»?	1 2 3 4 5
12. Приемлема ли для Вас длительность обслуживания (приема) в ГБУ «МФЦ»?	1 2 3 4 5
13. Удовлетворяет ли Вас организация очереди в ГБУ «МФЦ»?	1 2 3 4 5
14. Удовлетворяет ли Вас полученная информация о порядке предоставления государственных услуг в ГБУ «МФЦ»?	1 2 3 4 5
15. Воспользовались ли Вы возможностью предварительного консультирования по телефону?	1)да; 2) нет.
16. Если ДА, то удовлетворены ли Вы информацией, полученной по телефону?	1 2 3 4 5
17. Воспользовались ли Вы официальным сайтом ГБУ «МФЦ» для получения информации о государственной услуге?	1)да; 2) нет.
18. Если ДА, то удовлетворены ли Вы информацией, размещенной на сайте ГБУ «МФЦ»?	1 2 3 4 5
19. Удовлетворены ли Вы результатом предоставления государственной услуги в ГБУ «МФЦ» в целом?	1 2 3 4 5

20. Приходилось ли Вам жаловаться на качество предоставления государственных услуг предоставляемых в ГБУ «МФЦ»?

1) да;

2) нет;

3) не знал(а), что можно пожаловаться на качество государственных услуг, но при возможности обязательно сделал(а) бы это.

21. Ваши предложения по улучшению работы ГБУ «МФЦ»:

Благодарим Вас за участие в опросе!

**Анкета для проведения мониторинга качества
и доступности государственной услуги**

Наименование услуги _____
(указывается полное наименование государственной услуги)

Орган государственной власти, государственные учреждения, предоставляющие услугу

(указывается наименование конкретного исполнительного органа государственной власти,
государственного учреждения, предоставляющего услугу)

1. Наличие общей информации об услуге:

- а) на информационных стендах в органах власти и в сети Интернет;
- б) только в сети Интернет;
- в) только на информационных стендах в органах власти.

2. Наличие информации о местонахождении органа государственной власти, государственного учреждения, предоставляющего услугу, в сети Интернет:

- а) да;
- б) нет.

3. Наличие информации о графике работы органа государственной власти, государственного учреждения, предоставляющего услугу:

- а) на информационных стендах в органах власти и в сети Интернет;
- б) только в сети Интернет;
- в) только на информационных стендах в органах власти.

4. Наличие информации о порядке предоставления услуги и ее результате:

- а) на информационных стендах в органах власти и в сети Интернет;
- б) только в сети Интернет;
- в) только на информационных стендах в органах власти.

5. Наличие выделенной телефонной линии для консультирования по услуге и информации о ней в сети Интернет:

- а) да;
- б) нет.

6. Наличие свободного доступа к административному регламенту предоставления услуги в сети Интернет:

- а) да;
- б) нет.

7. Наличие в органе государственной власти, государственном учреждении, предоставляющем услугу, информационных стендов, содержащих сведения о порядке досудебного (внесудебного) обжалования результатов предоставления услуги:

- а) на информационных стендах в органах власти и в сети Интернет;
- б) только в сети Интернет;
- в) только на информационных стендах в органах власти.

8. Наличие перечня документов, необходимых заявителю для получения соответствующей услуги:

- а) на информационных стендах в органах власти и в сети Интернет;
- б) только в сети Интернет;
- в) только на информационных стендах в органах власти.

9. Наличие сведений о платности (безвозмездности) предоставления услуги:

- а) на информационных стендах в органах власти и в сети Интернет;
- б) только в сети Интернет;
- в) только на информационных стендах в органах власти.

10. Указаны ли основания для приостановления предоставления услуги или отказа в ее предоставлении в сети Интернет и на информационных стендах в органах власти:

- а) да;
- б) нет.

11. Нормативные правовые акты, регулирующие предоставление услуги указаны:

- а) на информационных стендах в органах власти и в сети Интернет;
- б) только в сети Интернет;
- в) только на информационных стендах в органах власти.

12. Уровень оснащения доступной для получателя копировальной и другой техникой,

необходимой для качественного предоставления услуги:

- а) полное оснащение;
- б) частичное оснащение;
- в) отсутствие оснащения;

13. Размещена ли информация об услуге на Портале государственных услуг РФ:

- а) да;
- б) нет.

14. Размещены ли на Портале государственных услуг РФ, сайте органа государственной власти или структурного подразделения электронные формы заявлений и других документов, заполняемых лично заявителем (если такие документы предусмотрены регламентом или стандартом предоставления услуги), имеется возможность скачать форму и заполнить ее:

- а) да;
- б) нет.

15. Наличие автоинформатора о предоставлении государственной услуги:

- а) да;
- б) нет.

16. Время в минутах, затрачиваемое пешеходом на дорогу от ближайшей остановки общественного транспорта до органа государственной власти, государственного учреждения, предоставляющего услугу:

- а) 5 минут и менее;
- б) от 5 до 10 минут;
- в) более 10 минут.

17. Наличие бесплатной автомобильной парковки:

- а) да;
- б) нет.

18. Наличие мест для сидения в местах ожидания:

- а) да;
- б) нет.

19. Наличие указателей о местах приема заявителей на этажах и в кабинетах:

- а) да;
- б) нет.

20. Общее количество специалистов, к которым должен обратиться получатель в процессе предоставления услуги:

- а) один специалист;
- б) два специалиста;
- в) три и более специалистов.

21. График работы органа государственной власти, государственного учреждения (в части предоставления услуги):

- а) предоставление услуги завершается до 16 часов;
- б) предоставление услуги завершается до 17 часов;
- в) предоставление услуги завершается после 17 часов.

22. Наличие возможности получения государственной услуги в ГБУ «МФЦ»:

- а) да;
- б) нет.

23. Наличие повторных обращений по причине ошибки персонала до окончания предоставления услуги:

- а) есть;
- б) нет.

24. Наличие жалоб за отчетный период, поданных в связи с ненадлежащим предоставлением услуги:

- а) есть;
- б) нет.

25. Наличие жалоб за отчетный период, поданных в связи с ненадлежащим обращением служащих с получателями государственных услуг:

- а) есть;
- б) нет.

**Анкета для проведения мониторинга качества
и доступности муниципальной услуги**

Наименование услуги _____
(указывается полное наименование муниципальной услуги)

Орган местного самоуправления, муниципальные учреждения, предоставляющие услугу

(указывается наименование конкретного исполнительного органа местного самоуправления,
муниципального учреждения, предоставляющего услугу)

1. Наличие общей информации об услуге:

- а) на информационных стендах в органе местного самоуправления и в сети Интернет;
- б) только в сети Интернет;
- в) только на информационных стендах в органе местного самоуправления.

2. Наличие информации о местонахождении органа местного самоуправления, муниципального учреждения, предоставляющего услугу, в сети Интернет:

- а) да;
- б) нет.

3. Наличие информации о графике работы органа местного самоуправления, муниципального учреждения, предоставляющего услугу:

- а) на информационных стендах в органе местного самоуправления и в сети Интернет;
- б) только в сети Интернет;
- в) только на информационных стендах в органе местного самоуправления.

4. Наличие информации о порядке предоставления услуги и ее результате:

- а) на информационных стендах в органе местного самоуправления и в сети Интернет;
- б) только в сети Интернет;
- в) только на информационных стендах в органе местного самоуправления.

5. Наличие выделенной телефонной линии для консультирования по услуге и информации о ней в сети Интернет:

- а) да;
- б) нет.

6. Наличие свободного доступа к административному регламенту предоставления услуги в сети Интернет:

- а) да;
- б) нет.

7. Наличие в органе местного самоуправления, муниципальном учреждении, предоставляющем услугу, информационных стендов, содержащих сведения о порядке досудебного (внесудебного) обжалования результатов предоставления услуги:

- а) на информационных стендах в органе местного самоуправления и в сети Интернет;
- б) только в сети Интернет;
- в) только на информационных стендах в органе местного самоуправления.

8. Наличие перечня документов, необходимых заявителю для получения соответствующей услуги:

- а) на информационных стендах в органе местного самоуправления и в сети Интернет;
- б) только в сети Интернет;
- в) только на информационных стендах в органе местного самоуправления.

9. Наличие сведений о платности (безвозмездности) предоставления услуги:

- а) на информационных стендах в органе местного самоуправления и в сети Интернет;
- б) только в сети Интернет;
- в) только на информационных стендах в органе местного самоуправления.

10. Указаны ли основания для приостановления предоставления услуги или отказа в ее предоставлении в сети Интернет и на информационных стендах в органе местного самоуправления:

- а) да;
- б) нет.

11. Нормативные правовые акты, регулирующие предоставление услуги указаны:

- а) на информационных стендах в органе местного самоуправления и в сети Интернет;
- б) только в сети Интернет;
- в) только на информационных стендах в органе местного самоуправления власти.

12. Уровень оснащения доступной для получателя копировальной и другой техникой,

необходимой для качественного предоставления услуги:

- а) полное оснащение;
- б) частичное оснащение;
- в) отсутствие оснащения;

13. Размещена ли информация об услуге на Портале государственных услуг РФ:

- а) да;
- б) нет.

14. Размещены ли на Портале государственных услуг РФ, сайте органа местного самоуправления или структурного подразделения электронные формы заявлений и других документов, заполняемых лично заявителем (если такие документы предусмотрены регламентом или стандартом предоставления услуги), имеется возможность скачать форму и заполнить ее:

- а) да;
- б) нет.

15. Наличие автоинформатора о предоставлении муниципальной услуги:

- а) да;
- б) нет.

16. Время в минутах, затрачиваемое пешеходом на дорогу от ближайшей остановки общественного транспорта до органа местного самоуправления, муниципального учреждения, предоставляющего услугу:

- а) 5 минут и менее;
- б) от 5 до 10 минут;
- в) более 10 минут.

17. Наличие бесплатной автомобильной парковки:

- а) да;
- б) нет.

18. Наличие мест для сидения в местах ожидания:

- а) да;
- б) нет.

19. Наличие указателей о местах приема заявителей на этажах и в кабинетах:

- а) да;
- б) нет.

20. Общее количество специалистов, к которым должен обратиться получатель в процессе предоставления услуги:

- а) один специалист;
- б) два специалиста;
- в) три и более специалистов.

21. График работы органа местного самоуправления, муниципального учреждения (в части предоставления услуги):

- а) предоставление услуги завершается до 16 часов;
- б) предоставление услуги завершается до 17 часов;
- в) предоставление услуги завершается после 17 часов.

22. Наличие возможности получения муниципальной услуги в ГБУ «МФЦ»:

- а) да;
- б) нет.

23. Наличие повторных обращений по причине ошибки персонала до окончания предоставления услуги:

- а) есть;
- б) нет.

24. Наличие жалоб за отчетный период, поданных в связи с ненадлежащим предоставлением услуги:

- а) есть;
- б) нет.

25. Наличие жалоб за отчетный период, поданных в связи с ненадлежащим обращением служащих с получателями муниципальных услуг:

- а) есть;
- б) нет.

Анкета
для проведения мониторинга качества и доступности государственной услуги в ГБУ «МФЦ»
для сотрудников многофункционального центра

Наименование услуги _____
(указывается полное наименование государственной услуги)

- 1. Наличие возможности предварительной записи в ГБУ «МФЦ»:**
1) да; 2) нет.
- 2. Наличие оборудованных мест ожидания для посетителей в ГБУ «МФЦ»:**
1) да; 2) нет.
- 3. Достаточно ли количество «окон» в ГБУ «МФЦ» для приема посетителей:**
1) да; 2) нет.
- 4. Наличие информационных киосков в ГБУ «МФЦ»:**
1) да; 2) нет.
- 5. Наличие электронной системы управления очередью:**
1) да; 2) нет.
- 6. Возможность получения консультации (подачи документов) вне электронной системы управления очередью?**
1) да; 2) нет.
- 7. Среднее время регистрации запроса заявителя о предоставлении государственной или муниципальной услуги (мин.):**
1) 15 минут 2) от 15 минут до 30 минут. 3) более 1 часа.
- 8. Присутствие консультанта по вопросам, связанным с предоставлением государственных и муниципальных услуг, в течение всего рабочего дня ГБУ «МФЦ»?**
1) да; 2) нет.
- 9. Укажите расположение ГБУ «МФЦ»:**
1) в отдельном здании (строении),
2) в части отдельно стоящих центрах, включая встроенные (пристроенные) помещения.
- 10. Помещения ГБУ «МФЦ», предназначенные для работы с заявителями, расположены на нижних этажах здания?**
1) да; 2) нет.
- 11. Вход в ГБУ «МФЦ» оборудован лестницами с поручнями и пандусами?**
1) да; 2) нет.
- 12. В помещении ГБУ «МФЦ» предусмотрен отдельный бесплатный туалет для посетителей, в том числе предназначенный для инвалидов?**
1) да; 2) нет.
- 13. В помещении ГБУ «МФЦ» организована детская комната?**
1) да; 2) нет.
- 14. На территории, прилегающей к ГБУ «МФЦ», располагается бесплатная парковка для автомобильного транспорта посетителей?**
1) да; 2) нет.
- 15. График работы ГБУ «МФЦ»:**
1) 5 дней в неделю с 8 до 17 часов;
2) 5 дней в неделю с 8 до 20 часов;
3) 5 дней в неделю с 8 до 20 часов, выходной день с 8 до 17 часов.

16. Наличие выделенной телефонной линии для консультирования по государственной услуге:

1) да; 2) нет.

17. Дополнительные услуги, которые заявитель может получить непосредственно в ГБУ «МФЦ»?

- 1) обеспечение принятия обязательных платежей;
- 2) копирование документов заявителей;
- 3) нотариальное заверение документов, их копий и выписок из них;
- 4) обеспечение доступа в сеть Интернет посредством общедоступных терминалов;
- 5) возможность получения дополнительных услуг в ГБУ «МФЦ» отсутствует;
- 6) другое _____.

18. Наличие повторных обращений в ГБУ «МФЦ» по причине ошибки персонала до окончания предоставления государственных услуг:

1) да; 2) нет.

19. Наличие жалоб за отчетный период, поданных в связи с ненадлежащим предоставлением государственных услуг в ГБУ «МФЦ»:

1) да; 2) нет.

20. Наличие жалоб за отчетный период, поданных в связи с ненадлежащим обращением работников ГБУ «МФЦ» с получателями государственных услуг:

1) да; 2) нет.

**Методика оценки качества государственных услуг, предоставляемых
органами исполнительной власти Курганской области, осуществляющими
отраслевое либо межотраслевое управление**

№	Вариант ответа	Балл
1	1	2
	2	1
	3	0
2*	Время укладывается в регламент	1
	Время не укладывается в регламент	0
3*	Время укладывается в регламент	1
	Время не укладывается в регламент	0
4	1	0
	2	2
5	1	2
	2,3,4,5,6,7	0
8	1,2	0
	3	1
	4,5	2
9	1,2	0
	3	1
	4,5	2
10	1,2	0
	3	1
	4,5	2
11	1,2	0
	3	1
	4,5	2
12	1,2	0
	3	1
	4,5	2
13	1,2	0
	3	1
	4,5	2
14	1,2,3,4,5,6,7	0
	8	2

* - для каждой услуги индивидуально.

Вопросы № 6, 7, 15, 16, 17, 18 считаются в процентах от общего числа ответов, результаты предоставляются в отдельной таблице.

**Методика
оценки качества государственных и муниципальных услуг**

№	Вариант ответа	Балл	№	Вариант ответа	Балл
1	а	2	13	а	2
	б	1		б	0
	в	0	14	а	2
2	а	2		б	0
	б	0	15	а	2
3	а	2		б	0
	б	1	16	а	2
	в	0		б	1
4	а	2		в	0
	б	1	17	а	2
	в	0		б	0
5	а	2	18	а	2
	б	0		б	0
6	а	2	19	а	2
	б	0		б	0
7	а	2	20	а	2
	б	1		б	1
	в	0		в	0
8	а	2	21	а	0
	б	0		б	1
9	а	2		в	2
			22	а	1
				б	0
	б	1	23	а	-1
	в	0		б	2
10	а	2	24	а	-1
	б	0		б	2
11	а	2	25	а	-1
	б	1			
	в	0			
12	а	2		б	2
	б	1			
	в	0			

Для каждой анализируемой услуги определяет общую оценку качества ее предоставления по балльной системе в соответствии с методикой оценки качества услуг, предоставляемых органами

исполнительной власти Курганской области, осуществляющими отраслевое либо межотраслевое управление.

Общая оценка качества предоставления услуг по каждой анализируемой услуге соответствует следующим уровням качества:

Значение общей оценки	Уровень качества предоставления услуги
53 < общая сумма баллов ≤ 69	хороший
37 < общая сумма баллов ≤ 53	удовлетворительный
общая сумма баллов ≤ 37	неудовлетворительный

**Перечень
государственных услуг, предоставляемых органами исполнительной
власти Курганской области, осуществляющими отраслевое либо межотраслевое
управление, подлежащих мониторингу качества предоставления
государственных услуг в 2020 году**

№ п/п	Наименование государственной услуги	Орган исполнительной власти Курганской области
1.	Назначение и выплата пособия на ребенка	Главное управление социальной защиты населения Курганской области
2.	Назначение и выплата ежемесячного пособия женщинам, вставшим на учет в медицинских организациях Курганской области в ранние сроки беременности (до 12 недель)	
3.	Назначение и выплата ежемесячного пособия по уходу за ребенком	
4.	Предоставление субсидии на оплату жилого помещения и коммунальных услуг	
5.	Предоставление жилищно-коммунальной выплаты отдельным категориям граждан	
6.	Назначение ежемесячной денежной выплаты отдельным категориям граждан	
7.	Присвоение звания «Ветеран труда»	Главное управление по труду и занятости населения Курганской области
8.	Содействие гражданам в поиске подходящей работы, а работодателям в подборе необходимых работников	
9.	Социальная адаптация безработных граждан на рынке труда	
10.	Организация профессиональной ориентации граждан в целях выбора сферы деятельности (профессии), трудоустройства, прохождения профессионального обучения и получения дополнительного профессионального образования	
11.	Организация проведения оплачиваемых общественных работ	Управление записи актов гражданского состояния Курганской области
12.	Государственная регистрация актов гражданского состояния (рождение, заключение брака, расторжение брака, усыновление (удочерение), установление отцовства, перемена имени и смерть), в том числе выдача повторных свидетельств (справок), подтверждающих факт государственной регистрации акта гражданского состояния, внесение исправлений и (или) изменений в записи актов гражданского состояния, восстановление и аннулирование записей актов гражданского состояния	
13.	Выдача разрешений, дубликатов разрешений, переоформление разрешений на осуществление деятельности по перевозке пассажиров и багажа легковым такси на территории Курганской области	Департамент экономического развития Курганской области
14.	Выдача и аннулирование охотничьих билетов	Департамент природных ресурсов и охраны окружающей среды Курганской области
15.	Организация информационного обеспечения граждан, организаций и общественных объединений на основе архивных документов, в том числе исполнения запросов граждан, связанных с реализацией их законных прав и свобод	Комитет по делам архивов Курганской области
16.	Проведение технического осмотра самоходных машин и других видов техники, зарегистрированных органами, осуществляющими государственный надзор за их техническим состоянием	Департамент агропромышленного комплекса Курганской области

Перечень государственных услуг, предоставляемых органами исполнительной власти Курганской области в Государственном бюджетном учреждении Курганской области «Многофункциональный центр по предоставлению государственных и муниципальных услуг», подлежащих мониторингу качества предоставления государственных услуг в 2020 году

№ п/п	Наименование государственной услуги
1.	Прием заявлений о государственной регистрации заключения брака на территории города Кургана
2.	Государственная регистрация рождения по заявлению родителей (одного из родителей) на основании документа установленной формы о рождении на территории города Кургана
3.	Назначение и выплата пособия на ребенка
4.	Назначение и выплата ежемесячного пособия по уходу за ребенком
5.	Назначение и выплата ежемесячного пособия женщинам, вставшим на учет в медицинских организациях Курганской области в ранние сроки беременности (до 12 недель)
6.	Предоставление субсидии на оплату жилого помещения и коммунальных услуг
7.	Выдача и аннулирование охотничьих билетов

**Перечень муниципальных услуг,
предоставляемых органами местного самоуправления
Курганской области, подлежащих мониторингу качества
предоставления муниципальных услуг в 2020 году**

№ п/п	Наименование муниципальной услуги
1.	Предоставление сведений из реестра муниципального имущества
2.	Выдача разрешений на предоставление земельных участков для индивидуального жилищного строительства
3.	Приобретение земельных участков из земель сельскохозяйственного значения, находящихся в государственной и муниципальной собственности, для создания фермерского хозяйства и осуществления его деятельности
4.	Предоставление в собственность, постоянное (бессрочное) пользование, в безвозмездное пользование, аренду земельных участков из состава земель, государственная собственность на которые не разграничена, юридическим лицам и гражданам
5.	Выдача градостроительных планов земельных участков
6.	Прием заявлений, постановка на учет и зачисление детей в образовательные учреждения, реализующие основную образовательную программу дошкольного образования (детские сады)
7.	Подготовка и выдача разрешений на строительство, реконструкцию, капитальный ремонт объектов капитального строительства, а также на ввод в эксплуатацию
8.	Предоставление информации по документам архивных фондов, находящихся на хранении в архиве
9.	Предоставление информации о текущей успеваемости учащегося, ведение электронного дневника и электронного журнала успеваемости
10.	Предоставление поддержки субъектам малого и среднего предпринимательства