**ОТЧЕТ О РЕЗУЛЬТАТАХ МОНИТОРИНГА**

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

**(2020 год)**

В соответствии с постановлением Администрации Курского района Курской области от 04.06.2015 года № 3085 «О порядке проведения мониторинга качества предоставления муниципальных услуг в Курском районе Курской области» (в ред. от 26.02.2020 №245) в 2020 году Администрацией Курского района Курской области проведен мониторинг качества предоставления услуг. Распоряжением Администрации Курского района Курской области от 26.02.2020 года №85 утвержден план мероприятий по организации и проведению мониторинга качества предоставления муниципальных услуг в Курском районе Курской области.

 В качестве объекта мониторинга рассматривались услуги, полученные заявителями в последние два календарных года (2019, 2020 гг.).

Для проведения мониторинга были определены следующие методы сбора первичной информации о качестве и доступности муниципальных услуг, государственных услуг по переданным полномочиям, оказываемых структурными подразделениями Администрации Курского района Курской области:

- изучение документов (анализ нормативных правовых актов, регулирующих предоставление услуги);

- анализ статистической информации Администрации Курского района Курской области;

- анализ результатов проведения мероприятий на предмет соответствия требованиям административных регламентов;

- опрос граждан, являющихся заявителями услуг, представителей заявителей муниципальных услуг, государственных услуг по переданным полномочиям.

 Исследование на территории Курского района Курской области проводилось на территории сельских поселений, в здании администрации района путем заполнения анкет, устного анкетирования заявителей, а также опроса должностных лиц, отвечающих за предоставление услуг.

В ходе мониторинга был опрошено 144 человека (в т.ч. 23 человека путем устного опроса), которые обращались в Администрацию Курского района Курской области за получением услуг и на момент опроса получили конечный результат услуги.

### Снижение количества респондентов (2019 год - 335 человек) обусловлено введением ограничительных мер в связи с пандемией новой коронавирусной инфекции.

### Администрация Курского района Курской области предоставляет 39 муниципальных услуг. На все муниципальные услуги разработаны и утверждены административные регламенты. Регулярно проводится работа по актуализации административных регламентов в связи с изменением действующего законодательства. Сведения об услугах внесены в Реестр государственных и муниципальных услуг (функций) Курской области, размещены на Едином портале государственных и муниципальных услуг (функций) и   портале государственных и муниципальных услуг Курской области.

На официальном сайте Администрации Курского района Курской области размещена вся необходимая информация о предоставлении муниципальных услуг, государственных услуг по переданным полномочиям.

Из 39 услуг 14 переведены в электронный вид, по 23 услугам имеется возможность их получения в АУ КО "МФЦ".

Учитывая данные о востребованности услуг, был определен перечень услуг, подлежащих мониторингу качества и доступности в 2020 году.

**Государственные услуги по переданным полномочиям**

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

*Осуществление ежемесячной выплаты в связи с рождением (усыновлением) первого ребенка*

 По состоянию на 01.12.2020 года было предоставлено 558 услуг (171 – лично 387– в МФЦ.

С ноября 2020 года услуга переведена в электронный вид.

*Назначение и выплата ежемесячной денежной выплаты на ребенка в возрасте от трех до семи лет включительно*

По состоянию на 01.12.2020 года было предоставлено 2605 услуг (372 – лично, 797 – в МФЦ, ЕПГУ - 1436 (услуга переведена в электронный вид с 01.06.2020 года).

Предоставление государственных услуг по переданным полномочиям осуществляется бесплатно, временные затраты на получение услуги соответствуют срокам предоставления услуг, прописанным в административных регламентах.

Муниципальные услуги

Отдел архитектуры Администрации Курского района Курской области

*- Направление уведомления о соответствии указанных в уведомлении о планируемых строительстве или реконструкции объекта индивидуального жилищного строительства или садового дома параметров объекта индивидуального жилищного строительства или садового дома установленным параметрам и допустимости размещения объекта индивидуального жилищного строительства или садового дома на земельном участке*

# По состоянию на 01.12.2020 года было предоставлено 649 услуг (150 – в МФЦ, 15 - РПГМУ, 484 – иным способом).

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

По состоянию на 01.12.2020 года была предоставлена 431 услуга (112 – в МФЦ, 319 - иным способом).

За вышеуказанными услугами заявитель имеет право обратиться в Администрацию Курского района (непосредственно в отдел архитектуры лично, по почте), МФЦ, с 2020 года в электронном виде через РПГМУ.

В текущем году в связи с угрозой распространения на территории Курского района Курской области новой коронавирусной инфекции в соответствии с распоряжением Администрации Курского района Курской области от 23.03.2020 №118 «О дополнительных мерах по предупреждению распространения новой коронавирусной инфекции» прием граждан в Администрации Курского района Курской области был ограничен, население направляло заявления на получение услуг в электронном виде, почтой, через МФЦ.

***Показатель информированности заявителей***

Гражданами широко используется информация, полученная в информационно-телекоммуникационной сети Интернет, на официальном сайте муниципального образования, АУ КО «МФЦ», в федеральной государственной информационной системе «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)», в региональной информационно-телекоммуникационной системе «Портал государственных и муниципальных услуг (функций) Курской области».

Также информацию об услугах заявители получают в рамках консультирования при личном контакте с сотрудниками администрации, ответственными за предоставление государственных (муниципальных) услуг, сотрудниками АУ КО «МФЦ» посредством личного обращения, телефонной связи, на информационных стендах в здании администрации.

Возросла активность граждан по получению услуг информационного характера, количество обращений на официальный сайт Администрации Курского района для просмотра административных регламентов предоставления услуг в 2020 году - 23836 (в 2019 - 8288).

Личный кабинет на Едином портале государственных и муниципальных услуг имеют 85,9 % опрошенных.

В здании Администрации Курского района функционирует Центр ЕСИА, в котором граждане могут подтвердить учетную запись (удалить при наличии нескольких), восстановить пароль. В данном центре при необходимости оказывают практическую помощь в освоении Портала, ведут разъяснительную работу.

Доля заявителей, удовлетворенных (полностью/частично) существующими возможностями получения информации об услугах предоставляемых структурными подразделениями Администрации Курского района составляет 98,3 %.

В ходе мониторинга опрошенным задавался вопрос о деятельности многофункциональных центров по предоставлению государственных и муниципальных услуг (далее – МФЦ) и возможности подачи заявления и получения результата услуг через МФЦ. Анализ результатов показал, что 99,2 % респондентов знают о возможностях получения государственных и муниципальных услуг в филиалах МФЦ.

*В ходе проведенного мониторинга оценивалось качество разработанных административных регламентов предоставления услуг.*

Административные регламенты предоставления муниципальных услуг соответствуют типовым административным регламентам, перечень услуг, предоставляемых Администрацией Курского района, соответствуют типовому (рекомендуемому) перечню муниципальных услуг органов местного самоуправления Курской области.

При изменении действующего законодательства в административные регламенты вносятся соответствующие изменения. Проекты административных регламентов размещаются на официальном сайте Администрации  Курского района для проведения независимой экспертизы, направляются в Прокуратуру Курского района.

94,2 % респондентов отметили, что они знакомы с административными регламентами.

***Оценка финансовых и временных затрат***

Исследуемые государственные и муниципальные услуги предоставляются бесплатно, временные затраты на получение муниципальной услуги соответствуют срокам предоставления муниципальных услуг, прописанных в административных регламентах.

Реальное время ожидания в очереди на предоставление пакета документов и их регистрации, а также получения результата услуги составляет не более 15 минут.

Анализ анкетирования заявителей показал, что у них не возникала необходимость неформальных платежей в адрес кого-либо из сотрудников с целью ускорить время предоставления услуг или увеличить вероятность их получения.

Для получения государственной (муниципальной) услуги заявителям необходимо в среднем 1-2 обращения при подаче заявления и документов на предоставление государственной (муниципальной) услуги и при получении конечного результата.

В 2020 году фактов требования от заявителей документов при предоставлении государственных (муниципальных) услуг, не предусмотренных административными регламентами, не установлено.

***При определении показателя степени соблюдения ОИВО и ОМС стандартов предоставления государственных и муниципальных услуг учитывались стандарты комфортности предоставления услуг.***

Анализируя соблюдение стандартов предоставления государственных и муниципальных услуг установлено, что в помещениях имеются информационные стенды для создания комфортных и удобных условий ожидания в очереди и заполнения документов, имеются столы, стулья, места общего пользования (буфет, туалет).Данные выводы подтверждаются тем, что 96,8% опрошенных удовлетворены созданными условиями приема посетителей.

97,5% респондентов удовлетворены режимом работы Администрации Курского района, также были отмечены вежливость и корректность сотрудников при общении с заявителями.

Прием граждан специалистами осуществлялся на 1 этаже учреждения.

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

Уровень удовлетворенности качеством и доступностью услуг предоставляемых в Администрации Курского района составил:

2018 год – 96,9 %

2019 год – 97,0%

2020 год – 96,7%

***В ходе проведения мониторинга оценивалась деятельность Администрации Курского района Курской области по внесению изменений в действующую нормативную правовую базу, наличию предложений по внесению изменений в действующие нормативные правовые акты с целью устранения пробелов регулирования предоставления услуг.***

Значение данного показателя - 100%.

Данный показатель оценивался по следующим параметрам:

 - наличие предложений по внесению изменений в действующие нормативные правовые акты с целью устранения пробелов регулирования предоставления услуг, корректировка либо отмена дублирующих ведомственных актов (Предложение: унифицировать и упростить форму заявления (адаптировать различные формы заявлений) в 1 универсальную форму).

- наличие предложений по внесению изменений в действующие нормативные правовые акты с целью устранений препятствий предоставлению услуг в электронном виде (Предложение: сокращение срока оказания электронной услуги относительно срока предоставления услуги, заявление на которую подано иным способом).

 - наличие предложений по внесению изменений в действующие нормативные правовые акты с целью устранений препятствий предоставлению услуг посредством МФЦ (Предложение: интеграция услуг, получаемых через портал госуслуг, с МФЦ в части получения результатов таких услуг).

***В ходе мониторинга определена степень готовности Администрации Курского района к предоставлению услуг в электронном виде с использованием межведомственного информационного взаимодействия.***

Значение данного показателя - 100%.

При определении данного показателя учитывалась:

доля сотрудников Администрации Курского района Курской области, имеющих доступ к информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», от общего количества сотрудников, принимающих участие в предоставлении услуг;

наличие электронных баз данных для предоставления услуг с использованием системы межведомственного электронного взаимодействия;

наличие подключения Администрации Курского района Курской области к системе межведомственного электронного взаимодействия.

**По итогам проведенного мониторинга можно сделать следующие выводы:**

1. Утвержденные административные регламенты содержат необходимую информацию о порядке, условиях и сроках предоставления государственных (муниципальных) услуг, что позволяет обеспечить организацию предоставления государственных и муниципальных услуг на должном уровне.

2. Администрацией Курского района Курской области обеспечено своевременное внесение изменений в административные регламенты и в перечни муниципальных услуг в соответствии с действующим законодательством.

3. Администрацией Курского района Курской области регулярно проводится работа по информированию граждан о способах и порядке получения услуг, в том числе в электронном виде, и возможности получения услуг через АУ КО «МФЦ».

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

1. В области повышения уровня компьютерной грамотности заявителей и востребованности граждан использования сети Интернет для получения услуг продолжить работу по информированию граждан о возможностях получения услуг в электронном виде на Едином портале государственных и муниципальных услуг (функций) и   портале государственных и муниципальных услуг Курской области.

2. В области мониторинга качества предоставления муниципальных услуг:

1) увеличить количество респондентов участвующих в мониторинге качества предоставления муниципальных услуг, с помощью размещения данной анкеты на официальном сайте;

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

Приложение N 2

Отчетная форма [<\*>](#Par852)

по оценке информационного обеспечения услуг

Наименование исполнительного органа государственной власти (органа местного самоуправления) Курской области: Администрация Курского района Курской области

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| N | Наименование показателя | Значение показателя ("%") |
|  |  | 2018г. | 2019г. | 2020г. |
| 1 | 2 | 3 |
| 1 | Доля заявителей, удовлетворенных (полностью / частично) существующими различными возможностями получения информации об услуге | 98,1 | 98,8 | 98,3 |
| 2 | Доля заявителей, осведомленных о многофункциональном центре (МФЦ), который предоставляет гражданам возможность получить услуги в режиме "одного окна" | 98,5 | 99,7 | 99,2 |
| 3 | Доля заявителей, осведомленных о возможности отправки заявки через Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций) | 100 | 100 | 100 |
| 4 | Доля заявителей, удовлетворенных (полностью / частично) информацией об услугах, представленной на сайте ОБУ "МФЦ"Учитываются оценки посетителей сайта | 93,8 | 94,4 | 92,3 |
| 5 | Доля заявителей, удовлетворенных (полностью / частично) информацией об услугах, представленной на Едином портале государственных и муниципальных услуг (функций)Учитываются оценки посетителей сайта | 94,7 | 95,8 | 96,3 |
| 6 | Доля заявителей, удовлетворенных (полностью / частично) информацией об услугах, представленной на региональном портале государственных и муниципальных услуг Курской областиУчитываются оценки посетителей сайта | 93,3 | 95,8 | 95,8 |
| 7 | Доля заявителей, знакомых с административными регламентами | 92,0 | 94,0 | 94,2 |
| Итоговая оценка [<\*\*>](#Par853) | 95,8 | 96,9 | 96,6 |

<\*> Здесь и далее отчетная форма заполняется отдельно на каждый исполнительный ИОГВ (ОМС), включенный в выборку мониторинга.

<\*\*> Итоговая оценка исчисляется как среднеарифметическое от результатов всех пунктов отчетной формы, используемых при оценке данного ИОГВ (ОМС).

Приложение N 3

Отчетная форма

по оценке финансовых и временных затрат заявителей

при получении услуг

Наименование исполнительного органа государственной власти (органа местного самоуправления) Курской области: Администрация Курского района Курской области

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| N | Наименование показателя | Значение показателя ("да", "нет", "%") |
|  |  | 2018г. | 2019г. | 2020г. |
| 1 | 2 | 3 |
| 1 | Доля заявителей, отметивших, что им не пришлось затрачивать денежную сумму на получение услуг помимо госпошлины | 100 | 100 | 100 |
| 2 | Заявители не сообщили о том, что у них возникала необходимость неформальных платежей в адрес кого-либо из сотрудников ИОГВ (ОМС) с целью ускорить время предоставления услуг или увеличить вероятность их получения | 100 | 100 | 100 |
| 3 | Доля заявителей, не обращавшихся за помощью к посредникам для обеспечения оказания услуг | 98,8 | 99,7 | 100 |
| 4 | Заявители перечислили только требуемые (необходимые) документы при подаче заявлений на получение услуг | 100 | 100 | 100 |
| 5 | Среднее число обращений заявителей из числа физических лиц составило не более 1 раза | 37,2 | 43,0 | 50,4 |
| 6 | Среднее число обращений заявителей из числа юридических лиц и индивидуальных предпринимателей, связанных с предпринимательской деятельностью, составило не более 2 раз | 100 | 100 | 100 |
| 7 | Среднее время ожидания приема специалистом ИОГВ (ОМС), предоставляющего услугу, составило не более 15 минут | 100 | 100 | 100 |
| 8 | Отсутствие превышения установленных нормативных сроков предоставления услуг (с момента подачи заявления до получения результата) | 100 | 100 | 100 |
| 9 | Отсутствие превышения установленных нормативных сроков рассмотрения жалоб заявителей | 100 | 100 | 100 |
| Итоговая оценка [<\*>](#Par908) | 92,9 | 93,6 | 94,5 |

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

<\*> Итоговая оценка исчисляется как среднеарифметическое от результатов всех пунктов отчетной формы, используемых при оценке данного ИОГВ (ОМС), при этом результат "да" принимается за 100 процентов, а результат "нет" - за ноль.

Приложение N 4

Отчетная форма

по определению степени соблюдения органом государственной

власти стандартов предоставления услуг

Наименование исполнительного органа государственной власти (органа местного самоуправления) Курской области: Администрация Курского района Курской области

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| N | Наименование показателя | Значение показателя ("да", "нет", "%") |
|  |  | 2018 г. | 2019г. | 2020г. |
| 1 | 2 | 3 |
| 1 | Доля заявителей, отметивших, что сотрудник, поднявший трубку, представился полностью и разборчивоДля оценки стандартов обслуживания по телефону | 96,7 | 96,7 | 95,6 |
| 2 | Доля заявителей, отметивших, что в процессе телефонного разговора переадресовывали не более чем к одному специалистуДля оценки стандартов обслуживания по телефону | 100 | 100 | 100 |
| 3 | Доля заявителей, отметивших, что специалист смог дать необходимую консультацию сразу или предложил перезвонить в течение двух дней (выслать ответ в письменной форме, попытаться изложить суть обращения в письменной форме)Для оценки стандартов обслуживания по телефону | 96,7 | 100 | 100 |
| 4 | Доля заявителей, отметивших, что специалист не допускал во время общения разговоры с другими людьмиДля оценки стандартов обслуживания по телефону | 100 | 100 | 100 |
| 5 | Доля заявителей, отметивших, что специалист дал исчерпывающую информацию об услуге (сроках, основаниях, условиях предоставления, перечне документов и т.д.)Для оценки стандартов обслуживания по телефону | 96,7 | 96,7 | 95,6 |
| 6 | Доля заявителей, отметивших, что на протяжении всей консультации отвечали вежливо и корректноДля оценки стандартов обслуживания по телефону | 100 | 100 | 100 |
| 7 | Доля заявителей, отметивших, что общее время консультирования по телефону не превысило 15 мин.Для оценки стандартов обслуживания по телефону | 100 | 100 | 100 |
| 8 | Доля заявителей, отметивших, что сотрудник согласовал дату и время приемаДля оценки стандартов предварительной записи к специалисту | 100 | 100 | 100 |
| 9 | Доля заявителей, отметивших, что сотрудник назвал номер кабинета (окна) для приемаДля оценки стандартов предварительной записи к специалисту | 100 | 100 | 100 |
| 10 | Доля заявителей, отметивших, что сотрудник уточнил ФИО заявителяДля оценки стандартов предварительной записи к специалисту | 96,7 | 100 | 100 |
| 11 | Доля заявителей, отметивших, что поездка в учреждение на общественном (личном) транспорте заняла не более 40 минут | 86,7 | 90,0 | 91,3 |
| 12 | Доля заявителей, отметивших, что рядом с учреждением были свободные места для парковки автомобилей | 91,6 | 91,9 | 91,7 |
| 13 | Доля заявителей, отметивших, что на входе в учреждение висела табличка (вывеска) с указанием названия учреждения и графика работы | 91,6 | 91,9 | 92,6 |
| 14 | Доля заявителей, отметивших, что график и время работы учреждения были удобными | 97,2 | 97,6 | 97,5 |
| 15 | Доля заявителей, отметивших, что вход в учреждение был оборудован пандусом | 100 | 100 | 100 |
| 16 | Доля заявителей, отметивших, что была достаточно комфортная температура | 97,5 | 98,2 | 98,3 |
| 17 | Доля заявителей, отметивших, что было достаточно комфортное освещение | 97,5 | 98,2 | 98,3 |
| 18 | Доля заявителей, отметивших, что имелось достаточное количество мест для сидения | 93,8 | 94,0 | 93,4 |
| 19 | Доля заявителей, отметивших, что было достаточное количество стоек (столов) для письма | 95,0 | 94,9 | 93,4 |
| 20 | Доля заявителей, отметивших, что в зале находились консультанты из числа сотрудников или консультирование велось в отдельном кабинете (окне приема) | 83,0 | 89,3 | 88,4 |
| 21 | Доля заявителей, отметивших, что место ожидания было оборудовано системой звукового информирования и электронной системой управления очередью | 83,9 | 89,3 | 88,4 |
| 22 | Доля заявителей, отметивших, что в зале имелись информационные стенды, разъясняющие особенности и регламент (порядок) предоставления услуг | 93,8 | 94,0 | 95,9 |
| 23 | Доля заявителей, отметивших, что прием специалистом велся на первом этаже учреждения | 83,9 | 89,3 | 100 |
| 24 | Доля заявителей, отметивших, что у входа в кабинет (на окне приема) висела табличка с указанием его названия и ФИО специалиста, ведущего прием | 100 | 100 | 100 |
| 25 | Доля заявителей, отметивших, что прием заявления и выдача результатов его рассмотрения велись в разных кабинетах (окнах приема) | 66,9 | 89,3 | 89,3 |
| 26 | Доля заявителей, отметивших, что в зале был установлен компьютер (терминал) со справочно-информационной системой и выходом в сеть "Интернет" | 73,1 | 89,3 | 89,3 |
| Итоговая оценка [<\*>](#Par1024) | 93,2 | 95,8 | 96,1 |

<\*> Итоговая оценка исчисляется как среднеарифметическое от результатов всех пунктов отчетной формы, используемых при оценке данного ИОГВ (ОМС), при этом результат "да" принимается за 100 процентов, а результат "нет" - за ноль.

Приложение N 5

Отчетная форма

по определению степени оптимизации порядка и качества

предоставления услуг

Наименование исполнительного органа государственной власти (органа местного самоуправления) Курской области: Администрация Курского района Курской области

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| N | Наименование показателя | Значение показателя ("да", "нет", "%") |
|  |  | 2018 г. | 2019г. | 2020г. |
| 1 | 2 | 3 |
| 1 | Доля утвержденных административных регламентов, предоставляемых ИОГВ (ОМС), в общем количестве предоставляемых услуг | 100 | 100 | 100 |
| 2 | Доля административных регламентов, доступных на сайте ИОГВ (ОМС), от общего количества административных регламентов | 100 | 100 | 100 |
| 3 | Доля услуг, оказываемых в электронном виде, от общего количества предоставляемых данным ИОГВ (ОМС) услуг | 35,3 | 30,8 | 35,9 |
| 4 | Доля услуг, для которых разработаны технологические карты межведомственного взаимодействия, от общего количества оказываемых ИОГВ (ОМС) услуг | 100 | 100 | 100 |
| 5 | Доля услуг, оказываемых ИОГВ (ОМС) посредством МФЦ, от общего количества предоставляемых данным ИОГВ (ОМС) услуг | 58,8 | 59,0 | 59,0 |
| 6 | Доля услуг, для которых организована предварительная запись для получения услуги | 100 | 100 | 100 |
| 7 | Доля услуг, информация о которых доступна на региональном портале услуг, от общего количества услуг, оказываемых ИОГВ (ОМС) | 100 | 100 | 100 |
| 8 | Соответствие и полнота информации об услугах на региональном портале услуг содержанию каждого утвержденного административного регламента | 100 | 100 | 100 |
| 9 | Доля запросов на истребование документов при оказании услуг посредством межведомственного взаимодействия от общего количества запросов на истребование документов за период | 100 | 100 | 100 |
| 10 | Количество услуг, оказанных в электронной форме, от общего количества услуг, оказанных ИОГВ (ОМС) | 73,1 | 80,2 | 84,6 |
| 11 | Доля услуг, оказанных без нарушения сроков, от общего количества услуг, оказанных ИОГВ (ОМС) | 100 | 100 | 100 |
| 12 | Доля обоснованных отказов в приеме документов и в предоставлении услуг от общего количества отказов в приеме документов и в предоставлении услуг | 100 | 100 | 100 |
| Итоговая оценка [<\*>](#Par1088) | 88,9 | 89,2 | 90,0 |

<\*> Итоговая оценка исчисляется как среднеарифметическое от результатов всех пунктов отчетной формы, используемых при оценке данного ИОГВ (ОМС), при этом результат «да» принимается за 100 процентов, а результат «нет» – за ноль.

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

В соответствии с Соглашением, подготовленным АУ КО МФЦ, в многофункциональном центре оказывается 23 из 39 муниципальных услуг. Перечень муниципальных услуг предоставляемых в МФЦ соответствует рекомендуемому перечню государственных и муниципальных услуг, предоставление которых может быть организовано по принципу "одного окна" в многофункциональных центрах предоставления государственных и муниципальных услуг (утв. [постановлением](http://base.garant.ru/55172242/) Правительства Российской Федерации от 27 сентября 2011 г. N 797).

Приложение N 6

Отчетная форма

по оценке деятельности ИОГВ (ОМС) по внесению изменений

в действующую нормативную правовую базу

Наименование исполнительного органа государственной власти (органа местного самоуправления) Курской области: Администрация Курского района Курской области

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| N | Наименование показателя | Значение показателя ("да", "нет") |
|  |  | 2018 г. | 2019г. | 2020г. |
| 1 | 2 | 3 |
| 1 | Наличие предложений ИОГВ (ОМС) по внесению изменений в действующие нормативные правовые акты с целью устранения пробелов регулирования предоставления услуг, корректировка либо отмена дублирующих ведомственных актов | да | да | да |
| 2 | Наличие предложений ИОГВ (ОМС) по внесению изменений в действующие нормативные правовые акты с целью устранений препятствий предоставлению услуг в электронном виде | да | да | да |
| 3 | Наличие предложений ИОГВ (ОМС) по внесению изменений в действующие нормативные правовые акты с целью устранений препятствий предоставлению услуг посредством МФЦ | да | да | да |
| Итоговая оценка [<\*>](#Par1125) | 100 | 100 | 100 |

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

<\*> Итоговая оценка исчисляется как среднеарифметическое от результатов всех пунктов отчетной формы, используемых при оценке данного ИОГВ (ОМС), при этом результат "да" принимается за 100 процентов, а результат "нет" - за ноль.

Приложение N 7

Отчетная форма

по оценке качества разработки административных регламентов

предоставления услуг

Наименование исполнительного органа государственной власти (органа местного самоуправления) Курской области: Администрация Курского района Курской области

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| N | Наименование показателя | Значение показателя ("%") |
|  |  | 2018г. | 2019г. | 2020г. |
| 1 | 2 | 3 |
| 1 | Приведен закрытый и исчерпывающий перечень нормативных правовых актов, непосредственно регулирующих предоставление услуг, включая ведомственные нормативные правовые акты (НПА) | да | да | да |
| 2 | Приведен закрытый и исчерпывающий перечень документов (сведений), непосредственно предоставляемых заявителем | да | да | да |
| 3 | Наименования документов, предоставляемых заявителем, исключают их двоякое толкование | да | да | да |
| 4 | Перечень документов, предоставляемых заявителем, сокращен за счет документов (сведений), получаемых ИОГВ (ОМС) в порядке межведомственного взаимодействия | да | да | да |
| 5 | Указаны формы предоставления документов | да | да | да |
| 6 | Указан исчерпывающий перечень необходимых и обязательных услуг для предоставления услуги | да | да | да |
| 7 | Указаны органы и организации, оказывающие услуги, необходимые и обязательные для предоставления услуги | нет | нет | нет |
| 8 | Указана платность/бесплатность услуг, необходимых и обязательных для предоставления услуг | да | да | да |
| 9 | Бланки заявлений оптимизированы с целью исключения из заявления информации, указанной в предоставленных заявителем документах | да | да | да |
| 10 | Наличие адресов, телефонов, адресов интернет-сайтов, адресов электронной почты, часов работы ИОГВ (ОМС) и их структурных подразделений, предоставляющих услуги | да | да | да |
| 11 | Наличие адресов, телефонов, адресов интернет-сайтов, адресов электронной почты, часов работы ИОГВ (ОМС) и их структурных подразделений, предоставляющих услуги, необходимые и обязательные для предоставления услуг | да | да | да |
| 12 | Наличие/отсутствие критериев принятия решения о предоставлении услуги | да | да | да |
| 13 | Наличие/отсутствие конкретизированных причин отказа в предоставлении услуги | да | да | да |
| 14 | Наличие/отсутствие конкретизированных сроков предоставления услуги, не превышающих сроков, установленных регулирующими предоставление данной услуги НПА | да | да | да |
| Итоговая оценка [<\*>](#Par1195) | 92,9 | 92,9 | 92,9 |

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

<\*> Итоговая оценка исчисляется как среднеарифметическое от результатов всех пунктов отчетной формы, используемых при оценке данного ИОГВ (ОМС), при этом результат "да" принимается за 100 процентов, а результат "нет" - за ноль.

Приложение N 8

Отчетная форма

по определению степени готовности ИОГВ (ОМС)

к предоставлению услуг в электронном виде с использованием

межведомственного информационного взаимодействия

Наименование исполнительного органа государственной власти (органа местного самоуправления) Курской области: Администрация Курского района Курской области

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| N | Наименование показателя | Значение показателя ("%", "да", "нет") |
|  |  | 2018 г. | 2019г. | 2020г. |
| 1 | Доля служащих ИОГВ (ОМС), имеющих доступ к сети "Интернет", от общего количества служащих ИОГВ (ОМС), принимающих участие в предоставлении услуг | 100 | 100 | 100 |
| 2 | Доля служащих ИОГВ (ОМС), обеспеченных необходимой компьютерной техникой, от общего количества служащих, принимающих участие в предоставлении услуг | 100 | 100 | 100 |
| 3 | Доля служащих ИОГВ (ОМС), получивших электронную цифровую подпись (ЭЦП), от общего количества служащих ИОГВ (ОМС), принимающих участие в формировании межведомственных запросов и ответов | 100 | 100 | 100 |
| 4 | Наличие/отсутствие электронного документооборота | 100 | 100 | 100 |
| 5 | Наличие/отсутствие электронных баз данных для предоставления услуг с использованием системы межведомственного электронного взаимодействия (СМЭВ) | 100 | 100 | 100 |
| 6 | Наличие/отсутствие подключения ИОГВ (ОМС) к СМЭВ | 100 | 100 | 100 |
| 7 | Наличие/отсутствие сертифицированных средств защиты информации (персональных данных) | 100 | 100 | 100 |
| 8 | Наличие/отсутствие подробной регламентации действий должностных лиц, участвующих в предоставлении услуг | 100 | 100 | 100 |
| Итоговая оценка [<\*>](#Par1245) | 100 | 100 | 100 |

<\*> Итоговая оценка исчисляется как среднеарифметическое от результатов всех пунктов отчетной формы, используемых при оценке данного ИОГВ (ОМС), при этом результат "да" принимается за 100 процентов, а результат "нет" - за ноль.

Приложение N 9

Сводная таблица

оценки деятельности органов местного самоуправления

Курской области по предоставлению муниципальных услуг

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| N п/п | Наименование органа местного самоуправления, предоставляющего муниципальную (-ые) услугу(-и)(городской округ / муниципальный район) | 1. Информационное обеспечение муниципальных услуг | 2. Финансовые и временные затраты заявителей при получении муниципальных услуг | 3. Соблюдение ОМС стандартов предоставления муниципальных услуг | 4. Удовлетворенность заявителей качеством и доступностью муниципальных услуг | 5. Степень оптимизации порядка и качества предоставления муниципальных услуг | 6. Деятельность ОМС по внесению изменений в действующую нормативную правовую базу | 7. Качество разработки административных регламентов предоставления муниципальных услуг | 8. Степень готовности ОМС к предоставлению муниципальных услуг в электронном виде | Общая оценка [<\*>](#Par1313) | Место в рейтинге [<\*\*>](#Par1314) |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | 11 | 12 |
| 2018 | Администрация Курского района Курской области | 95,8 | 92,9 | 93,2 | 96,9 | 88,9 | 100 | 92,9 | 100 | 95,1 |  |
| 2019 | Администрация Курского района Курской области | 96,9 | 93,6 | 95,8 | 97,0 | 89,2 | 100 | 92,9 | 100 | 95,7 |  |
| 2020 | Администрация Курского района Курской области | 96,6 | 94,5 | 96,1 | 96,7 | 90,0 | 100 | 92,9 | 100 | 95,9 |  |

<\*> Общая оценка исчисляется как среднеарифметическое от результатов всех пунктов, содержащих итоговые оценки того или иного ОМС.

<\*\*> Место в рейтинге присваивается тому или иному ОМС в зависимости от выставленных общих оценок - чем выше оценка, тем выше место в рейтинге.