

Общество с ограниченной ответственностью «Компания «АНАТЕЯ»

УТВЕРЖДАЮ
Генеральный директор
ООО «Компания «АНАТЕЯ»
_____ Огаркова Л.В.

АНАЛИТИЧЕСКИЙ ОТЧЕТ

**по результатам проведения мониторинга качества
предоставления государственных и муниципальных
услуг в Астраханской области, в том числе на базе
АУ АО «МФЦ» и его филиалов**

Государственный контракт №0271к/19 от 06.11.2013

Москва 2013

СОДЕРЖАНИЕ

№		стр.
1.	Введение	3
2.	Описание исследования	6
3.	<u>Глава 1.</u> Основные показатели исследования качества и комфортности предоставления государственных и муниципальных услуг	25
4.	<u>Глава 2.</u> Оценка качества предоставления государственных и муниципальных услуг	41
5.	<u>Глава 3.</u> Выявление, анализ и оценка нормативно установленных и фактических значений, характеризующих качество и доступность предоставления государственных и муниципальных услуг МФЦ	102
6.	Заключение и рекомендации	307
7.	Приложение 1. Анкета для проведения мониторинга качества предоставления государственных и муниципальных услуг исполнительными органами государственной власти и органами местного самоуправления муниципальных образований Астраханской области	
8.	Приложение 2. Анкета для получателей государственной (муниципальной) услуги «Оценка уровня удовлетворенности посетителей МФЦ качеством предоставления государственных (муниципальных) услуг»	

ВВЕДЕНИЕ

Настоящий аналитический отчет составлен по результатам мониторинга, проведенного ООО «Компания «АНАТЕЯ» в ноябре 2013 года по заказу Министерства экономического развития Астраханской области (далее – Министерство).

Наименование проекта – «Проведение мониторинга качества предоставления государственных и муниципальных услуг в Астраханской области, в том числе на базе АУ АО «МФЦ» и его филиалов».

Основанием для проведения исследования является Программа проведения мониторинга качества предоставления государственных и муниципальных услуг в Астраханской области, утвержденная Постановлением Министерства экономического развития Астраханской области от 30 мая 2011 года № 026-п, а также Методика мониторинга качества предоставления государственных и муниципальных услуг по принципу «одного окна», утвержденная Протоколом комиссии по проведению административной реформы и повышению качества предоставляемых государственных и муниципальных услуг в Астраханской области от 08.05.2013 № 2.

ПРАВОВЫЕ ОСНОВАНИЯ ПРОВЕДЕНИЯ МОНИТОРИНГА

Мониторинг качества предоставления государственных и муниципальных услуг в Астраханской области, в том числе на базе АУ АО «МФЦ» и его филиалов проводился на основании и в соответствии со следующими нормативно-правовыми актами:

- Федеральный закон от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» (далее — Федеральный закон № 210);
- Постановление Правительства Российской Федерации от 24.10.2011 № 861 «О федеральных государственных информационных системах, обеспечивающих предоставление в электронной форме государственных и муниципальных услуг (осуществление функций)»;

- Постановление Правительства Российской Федерации от 22.12.2012 № 1376 «Об утверждении Правил организации деятельности многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг»;

- Постановление Правительства Российской Федерации от 27.09.2011 № 797 «О взаимодействии между многофункциональными центрами предоставления государственных (муниципальных) услуг и федеральными органами исполнительной власти, органами государственных внебюджетных фондов, органами государственной власти субъектов Российской Федерации, органами местного самоуправления»;

- Распоряжение Правительства Российской Федерации от 10.06.2011 № 1021-р «Об утверждении Концепции снижения административных барьеров и повышения доступности государственных и муниципальных услуг на 2011 - 2013 годы и Плана мероприятий по реализации указанной Концепции»;

- Указ Президента Российской Федерации от 21.08.2012 № 1199 «Об оценке эффективности деятельности органов исполнительной власти субъектов Российской Федерации»;

- Указ Президента Российской Федерации от 28.04.2008 № 607 «Об оценке эффективности деятельности органов местного самоуправления городских округов и муниципальных районов»;

- Указ Президента Российской Федерации от 07.05.2012 № 601 «Об основных направлениях совершенствования системы государственного управления»;

- Постановление Правительства Российской Федерации от 17.12.2012 № 1317 «О мерах по реализации Указа Президента Российской Федерации от 28 апреля 2008 г. № 607 «Об оценке эффективности деятельности органов местного самоуправления городских округов и муниципальных районов» и подпункта «и» пункта 2 Указа Президента Российской Федерации от 7 мая 2012 г. № 601 «Об основных направлениях совершенствования системы государственного управления»;

- Постановление министерства экономического развития Астраханской области от 30.05.2011 № 026-п «Об утверждении программы проведения мониторинга качества предоставления государственных и муниципальных услуг в Астраханской области»;

- Постановление Правительства Астраханской области от 29.06.2011 № 219-П «О комплексной долгосрочной целевой программе «Снижение административных барьеров, оптимизация и повышение качества предоставления государственных и муниципальных услуг в Астраханской

области, в том числе на базе многофункциональных центров, на 2011-2013 годы»;

- Постановление Правительства Астраханской области от 15.12.2011 № 565-П «О предоставлении государственных и муниципальных услуг в многофункциональных центрах предоставления государственных и муниципальных услуг Астраханской области»;

- Постановление Правительства Астраханской области от 03.09.2007 № 365-П «О создании автономного учреждения Астраханской области «Многофункциональный центр»;

- Распоряжение Правительства Астраханской области от 22.05.2010 № 204-Пр «О плане перехода на предоставление государственных (муниципальных) услуг в электронном виде»;

- Методика мониторинга качества предоставления государственных и муниципальных услуг по принципу «одного окна», утвержденная протоколом комиссии по проведению административной реформы и повышению качества предоставляемых государственных и муниципальных услуг в Астраханской области от 08.05.2013 № 2.

ОПИСАНИЕ ИССЛЕДОВАНИЯ

Цели и задачи исследования

Цель настоящего исследования:

- Изучение осведомленности получателей государственных и муниципальных услуг о возможностях получения государственных и муниципальных услуг по принципу «одного окна», оценка качества предоставления государственных и муниципальных услуг исполнительными органами государственной власти Астраханской области и органами местного самоуправления муниципальных образований Астраханской области, в том числе на базе АУ АО «МФЦ» и его филиалов, а также изучение удовлетворенности граждан качеством и доступностью предоставления государственных и муниципальных услуг федеральных органов исполнительной власти, органов государственных внебюджетных фондов, исполнительных органов государственной власти Астраханской области и органов местного самоуправления муниципальных образований Астраханской области по принципу «одного окна» на базе АУ АО «МФЦ» и его филиалов. Мониторинг проводился в целях повышения качества и доступности государственных и муниципальных услуг.

Задачи настоящего исследования:

- выявление осведомленности получателей государственных и муниципальных услуг о возможностях получения государственных и муниципальных услуг по принципу «одного окна»;
- выявление уровня удовлетворенности жителей Астраханской области качеством предоставления государственных и муниципальных услуг исполнительными органами государственной власти Астраханской области и органами местного самоуправления муниципальных образований Астраханской области, в том числе на базе АУ АО «МФЦ» и его филиалов;

- выявление уровня удовлетворенности жителей Астраханской области качеством и доступностью предоставления государственных и муниципальных услуг федеральными органами исполнительной власти, органов государственных внебюджетных фондов, исполнительными органами государственной власти Астраханской области и органами местного самоуправления муниципальных образований Астраханской области, в том числе на базе АУ АО «МФЦ» и его филиалов;
- выявление платы за оказание услуг, являющихся необходимыми и обязательными для предоставления государственных и муниципальных услуг;
- создание и функционирование многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг на территории Астраханской области (в том числе, на предмет соответствия требованиям действующих нормативно-правовых актов);
- последующее определение и реализация мер по улучшению выявленных значений исследуемых параметров качества и доступности государственных (муниципальных) услуг физическим и юридическим лицам.

Объект и предмет исследования

Объектом исследования являлись государственные и муниципальные услуги, предоставляемые органами государственной власти и органами местного самоуправления муниципальных образований Астраханской области.

Предметом исследования являлись доступность и качество предоставления государственных и муниципальных услуг и удовлетворенность их качеством для получателей услуг.

Область применения полученных результатов мониторинга

Полученные результаты мониторинга планируется использовать для:

- повышения качества предоставления государственных и муниципальных услуг в Астраханской области.

Инструментарий и методы социологического исследования

Для решения поставленных задач в ходе исследования были применены следующие методы сбора информации:

1. Анализ нормативно-правовой базы и иных источников информации, характеризующих требования к предоставлению государственных и муниципальных услуг.
2. Невключенное структурированное наблюдение и «контрольная закупка».
3. Анкетное формализованное интервью (опрос граждан).
4. Опрос представителей юридических лиц (в том числе субъектов малого и среднего предпринимательства).

1) Нормативно-правовые акты, использовавшиеся в ходе разработки и проведения мониторинга, включают в себя источники, относящиеся к трем уровням:

- Федеральная нормативно-правовая база;
- Региональная нормативно-правовая база;
- Муниципальные нормативно-правовые акты.

2) Невключенное структурированное наблюдение и «контрольная закупка»:

Целью невключенного структурированного наблюдения и «контрольной закупки» является оценка соответствия доступности и качества предоставления государственных и муниципальных услуг установленным требованиям.

Данная методика состоит из двух процедур, каждая из которых оценивает отдельно взятые параметры.

«Контрольная закупка» – метод исследования, предполагающий мнимое получение государственной или муниципальной услуги в соответствующем органе с целью проверки соответствия качества и доступности оказания услуги установленным требованиям. С помощью «контрольной закупки» были оценены такие параметры, как:

- временные затраты на получение услуги;
- финансовые затраты на получение услуги;
- наличие надлежащей информационной поддержки в здании органа/учреждения;
- соответствие необходимым требованиям условий в местах ожидания;
- соблюдение всех необходимых стандартов специалистом, осуществляющим консультирование.

Исследуемым пространством являлось помещение органа, предоставляющего государственную и/или муниципальную услугу и информационные материалы в зале ожидания.

По результатам каждой «контрольной закупки» заполнялись таблицы, в которых фиксировалось соответствие исследуемых индикаторов установленным требованиям к качеству и доступности государственных и муниципальных услуг.

Невключенное структурированное наблюдение – метод сбора информации о процессе предоставления государственной и/или муниципальной услуги, в ходе которого фиксируются отдельные показатели соблюдения стандартов предоставления услуги, в том числе:

- удобство расположения органа, оказывающего услугу;

- наличие необходимой транспортной инфраструктуры;
- соблюдение принципа «одного окна» в случае его существования при оказании государственной и/или муниципальной услуги;
- соответствие необходимым требованиям условий в местах ожидания.

При использовании данной методики к исследуемому пространству относятся улица, место перед входом в здание, коридоры и зал ожидания.

По результатам каждого невключенного структурированного наблюдения заполнялась таблица, в которой фиксировалось соответствие исследуемых индикаторов установленным требованиям к качеству и доступности государственных и муниципальных услуг.

В соответствии с Техническим заданием и по согласованию с Государственным заказчиком для целей мониторинга был установлен перечень государственных и муниципальных услуг, в состав которого вошли:

1. Услуги, предоставляемые федеральными органами исполнительной власти и органами государственных внебюджетных фондов:

- 1.1. Государственная регистрация прав на недвижимое имущество и сделок с ним;
- 1.2. Государственный кадастровый учет недвижимого имущества;
- 1.3. Предоставление сведений, внесенных в государственный кадастр недвижимости;
- 1.4. Предоставление сведений, содержащихся в Едином государственном реестре прав на недвижимое имущество и сделок с ним;
- 1.5. Государственная регистрация юридических лиц, физических лиц в качестве индивидуальных предпринимателей и крестьянских (фермерских) хозяйств;
- 1.6. Прием заявлений и документов для оформления паспорта гражданина Российской Федерации, удостоверяющего личность гражданина Российской Федерации за пределами территории Российской Федерации;
- 1.7. Прием и выдача документов о регистрации и снятия граждан Российской Федерации с регистрационного учета по месту пребывания и по

месту жительства в пределах Российской Федерации;

1.8. Предоставление сведений об административных правонарушениях в области дорожного движения;

1.9. Предоставление информации по находящимся на исполнении исполнительным производствам в отношении физического и юридического лица;

1.10. Прием заявлений и выдача государственного сертификата на материнский (семейный) капитал;

1.11. Прием заявлений о распоряжении средствами материнского (семейного) капитала;

1.12. Прием от застрахованных лиц заявлений о выборе инвестиционного портфеля (управляющей компании), о переходе в негосударственный пенсионный фонд или о переходе в Пенсионный фонд Российской Федерации из негосударственного пенсионного фонда для передачи им средств пенсионных накоплений.

2. Услуги, предоставляемые исполнительными органами государственной власти Астраханской области:

2.1. Выдача разрешений на выполнение работ по геологическому изучению недр на землях лесного фонда;

2.2. Выдача и аннулирование охотничьих билетов единого федерального образца;

2.3. Организация и проведение государственной экологической экспертизы объектов регионального уровня;

2.4. Выдача разрешений на выброс вредных (загрязняющих) веществ в атмосферный воздух стационарным источником;

2.5. Проведение государственной экспертизы проектов освоения лесов;

2.6. Прием экзаменов на право управления самоходными машинами и выдача удостоверений тракториста-машиниста (тракториста);

2.7. Рассмотрение уведомлений на проведение стимулирующих лотерей;

2.8. Оказание государственной поддержки действующим инновационным компаниям – субъектам малого и среднего предпринимательства в форме субсидий в целях возмещения затрат или недополученных доходов в связи с производством (реализацией) товаров, выполнением работ, оказанием услуг;

2.9. Оказание государственной поддержки малым предприятиям Астраханской области и объектам инфраструктуры поддержки субъектов

малого и среднего предпринимательства, реализующих программы по энергосбережению;

2.10. Лицензирование розничной продажи алкогольной продукции;

2.11. Выдача разрешений на право использования изображения герба Астраханской области юридическими лицами и индивидуальными предпринимателями;

2.12. Государственная аккредитация организаций, осуществляющих классификацию объектов туристической индустрии, включающих гостиницы и иные средства размещения, горнолыжные трассы и пляжи;

2.13. Присвоение спортивных разрядов спортсменам;

2.14. Регистрация специалистов в области ветеринарии, занимающихся предпринимательской деятельностью на территории Астраханской области;

2.15. Предоставление членам семей погибших (умерших) военнослужащих и сотрудников некоторых федеральных органов исполнительной власти компенсационных выплат в связи с расходами по оплате жилых помещений, коммунальных и других видов услуг;

2.16. Выдача справок для получения государственной социальной помощи учащимся и студентам государственных образовательных учреждений начального, среднего и высшего профессионального образования Астраханской области;

2.17. Предоставление инвалидам (детям-инвалидам) и гражданам пожилого возраста путевок в социально-реабилитационные и социально-оздоровительные центры;

2.18. Предоставление информации, прием документов органами опеки и попечительства от лиц, желающих установить опеку (попечительство) над несовершеннолетними гражданами;

2.19. Назначение социального пособия на погребение;

2.20. Предоставление мер социальной поддержки многодетным семьям в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации;

2.21. Подготовка и выдача градостроительного плана земельного участка в случае реконструкции объекта капитального строительства регионального значения, не требующего изменения параметров земельного участка на территории Астраханской области;

2.22. 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 - (подуслуга «Восстановление записи акта гражданского состояния»);

2.23. 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 (подуслуга «Государственная регистрация перемены имени»);

2.24. 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 (подуслуга «Государственная регистрация смерти»);

2.25. 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 (подуслуга «Выдача повторных свидетельств (справок)»);

2.26. 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 (подуслуга «Государственная регистрация рождения»);

2.27. Предоставление субсидий на поддержку садоводческих, огороднических и дачных некоммерческих объединений граждан;

2.28. Выдача и переоформление разрешения на осуществление деятельности по перевозке пассажиров и багажа легкового такси на территории Астраханской области;

2.29. Предоставление права пользования участками недр местного значения;

2.30. Предоставление информации о порядке оказания специализированной медицинской помощи в государственном учреждении здравоохранения Астраханской области;

2.31. Прием заявлений, постановка на учет для оказания специализированной медицинской помощи в государственном бюджетном учреждении здравоохранения Астраханской области;

2.32. Выдача гражданам государственными учреждениями здравоохранения направлений на прохождение медико-социальной экспертизы;

2.33. Предоставление информации по дополнительному лекарственному обеспечению отдельных категорий граждан, имеющих право на получение набора социальных услуг Астраханской области;

2.34. Лицензирование медицинской деятельности (за исключением указанной деятельности, осуществляемой медицинскими организациями и другими организациями, входящими в частную систему здравоохранения, на территории инновационного центра «Сколково»);

2.35. Лицензирование фармацевтической деятельности;

2.36. Предоставление в безвозмездное срочное пользование земельных участков, находящихся в государственной собственности Астраханской области;

2.37. Предоставление в аренду или собственность земельных участков, находящихся в государственной собственности Астраханской области и на которых расположены здания, строения, сооружения;

2.38. Выдача копий архивных документов, подтверждающих право на владение землей;

2.39. Предоставление информации об объектах недвижимого имущества, находящихся в государственной собственности и предназначенных для сдачи в аренду;

2.40. Прием документов об организации профессиональной ориентации граждан в целях выбора сферы деятельности (профессии), трудоустройства и (или) профессионального обучения, а также выдача рекомендаций, содержащих перечень оптимальных профессий (специальностей), составленный с учетом возможностей и потребностей гражданина и положения на рынке труда Астраханской области, и предложений по реализации указанных рекомендаций;

2.41. Прием заявлений об участии в оплачиваемых общественных работах и предоставление информации об организации таких работ;

2.42. Государственная услуга по осуществлению социальных выплат гражданам, признанным в установленном порядке безработными;

2.43. Прием заявлений об оказании содействия гражданам в поиске подходящей работы, а также об оказании содействия работодателям в подборе необходимых работников;

2.44. Оказание государственной поддержки инновационным проектам в форме предоставления субсидий из бюджета Астраханской области;

2.45. Предоставление информации о порядке проведения государственной (итоговой) аттестации обучающихся, освоивших образовательные программы основного общего и среднего образования, в том числе в форме единого государственного экзамена, а также информации из информационной системы обеспечения проведения единого государственного экзамена в Астраханской области об участниках единого государственного экзамена и о результатах единого государственного экзамена;

2.46. Лицензирование образовательной деятельности (за исключением образовательных учреждений, лицензирование образовательной деятельности которых отнесено к компетенции Российской Федерации);

2.47. Предоставление информации об организации общедоступного и бесплатного начального общего, основного общего, среднего (полного) общего образования, а также дополнительного образования в общеобразовательных учреждениях, расположенных на территории субъекта Российской Федерации;

2.48. Предоставление информации о проведении ярмарок, выставок народного творчества, ремесел на территории Астраханской области;

2.49. Предоставление информации об объектах культурного наследия регионального значения, находящихся на территории Астраханской области и включенных в единый государственный реестр объектов культурного наследия (памятников истории культуры) народов Российской Федерации;

2.50. Выдача разрешений на проведение работ по сохранению объектов культурного наследия регионального значения и выявления объектов культурного наследия;

2.51. Прием заявок (запросов) государственными архивами Астраханской области на предоставление архивных документов (архивных справок, выписок и копий);

2.52. Предоставление информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению (регистрационная услуга);

2.53. Подготовка и заключение договора о предоставлении рыбопромыслового участка;

2.54. Оказание государственной поддержки субъектам малого и среднего предпринимательства в области инноваций в виде гранта в форме бюджетной субсидии;

2.55. Выдача разрешений на проведение региональных лотерей;

2.56. Государственная поддержка субъектов малого предпринимательства в виде грантов на создание собственного бизнеса;

2.57. Государственная поддержка субъектам малого и среднего предпринимательства, производящим и (или) реализующим товары (работы, услуги), предназначенные для экспорта;

2.58. Предоставление сведений из реестра розничных рынков на территории Астраханской области.

2.59. 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 (подуслуга «Регистрация брака»);

2.60. Заключение охотхозяйственных соглашений без проведения аукциона.

3. Услуги, предоставляемые органами местного самоуправления муниципальных образований Астраханской области:

3.1. Предоставление информации об очередности предоставления жилых помещений на условиях социального найма на территории муниципального образования;

3.2. Прием и выдача документов о согласовании переустройства и (или) перепланировки жилого помещения;

3.3. Предоставление информации об объектах недвижимого имущества, находящихся в муниципальной собственности и предназначенных для сдачи в аренду;

3.4. Предоставление информации о времени и месте театральных представлений, филармонических и эстрадных концертов и гастрольных мероприятий театров и филармоний, киносеансов, анонсы данных мероприятий;

3.5. Выдача документов (единого жилищного документа, копии финансово-лицевого счета, выписки из домовой книги, карточки учета

собственника жилого помещения, справок и иных документов);

3.6. Предоставление информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению;

3.7. Прием документов и выдача решений о переводе жилого помещения в нежилое или нежилого помещения в жилое на территории муниципального образования;

3.8. Предоставление информации об объектах культурного наследия местного значения, находящихся на территории муниципального образования и включенных в единый государственный реестр объектов культурного наследия (памятников истории и культуры) народов Российской Федерации;

3.9. Прием заявлений, документов, а также постановка граждан на учет в качестве нуждающихся в жилых помещениях на территории муниципального образования;

3.10. Организация предоставления общедоступного бесплатного дошкольного образования на территории муниципального образования;

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

3.12. Предоставление земельного участка лицам, имеющим в собственности, безвозмездном пользовании, хозяйственном ведении или оперативном управлении здания, строения, сооружения, расположенные на земельном участке на территории муниципального образования;

3.13. Приватизация муниципального имущества, находящегося в собственности муниципального образования;

3.14. Оформление акта выбора земельного участка под строительство, выдача постановления о согласовании схемы расположения земельного участка и предварительном согласовании места размещения объекта на территории муниципального образования;

3.15. Предоставление земельных участков для целей, не связанных со строительством на территории муниципального образования;

3.16. Предоставление земельных участков на территории муниципального образования для индивидуального жилищного строительства в собственность бесплатно, гражданам, относящимся к льготной категории;

3.17. Признание помещения жилым помещением, жилого помещения непригодным для проживания граждан, а также многоквартирных жилых домов аварийными и подлежащими сносу на территории муниципального

образования;

3.18. Предоставление земельных участков для индивидуального жилищного строительства на территории муниципального образования;

3.19. Выдача разрешений на установку рекламных конструкций на территории муниципального образования, аннулирование таких разрешений, выдача предписаний о демонтаже самовольно установленных вновь рекламных конструкций;

3.20. Предоставление юридическим лицам и гражданам по их запросу сведений об имуществе, находящимся в муниципальной собственности муниципального образования в виде выписок из реестра муниципальной собственности;

3.21. Выдача разрешений на ввод в эксплуатацию объектов капитального строительства муниципальным образованием;

3.22. Подготовка градостроительных планов земельных участков;

3.23. Прием документов на постоянное хранение от юридических и физических лиц на территории муниципального образования;

3.24. Выдача справки о наличии (об отсутствии) задолженности и расчетов по арендной плате за землю на территории муниципального образования;

3.25. Рассмотрение уведомлений о проведении собраний, митингов, демонстраций, шествий и пикетирований на территории муниципального образования;

3.26. Выдача разрешения на снос, обрезку, пересадку зеленых насаждений на территории муниципального образования;

3.27. Выдача разрешений на вступление в брак лицам, достигшим возраста шестнадцати лет;

3.28. Предоставление отказа от преимущественного права покупки;

3.29. Подготовка и выдача разрешения на строительство;

3.30. Приобретение земельных участков из земель сельскохозяйственного значения, находящихся в муниципальной собственности либо государственной собственности которая не разграничена, для создания фермерского хозяйства и осуществление его деятельности.

4. Услуги, предоставляемые на базе АУ АО «МФЦ» и его филиалов:

4.1. Выдача копий архивных документов, подтверждающих право на владение землей;

4.2. Предоставление информации об объектах недвижимого

имущества, находящихся в государственной собственности и предназначенных для сдачи в аренду;

4.3. Предоставление земельных участков, находящихся в государственной собственности Астраханской области, для целей, не связанных со строительством;

4.4. Информирование о положении на рынке труда в Астраханской области;

4.5. Выдача разрешений на проведение работ по сохранению объектов культурного наследия регионального значения и выявленных объектов культурного наследия;

4.6. Предоставление информации об объектах культурного наследия регионального значения, находящихся на территории Астраханской области и включенных в единый государственный реестр объектов культурного наследия (памятников истории и культуры) народов Российской Федерации;

4.7. Государственная аккредитация спортивных федераций;

4.8. Присвоение квалификационных категорий спортивным судьям (за исключением спортивных судей всероссийской категории);

4.9. Присвоение спортивных разрядов спортсменам;

4.10. Государственная поддержка субъектов малого и среднего предпринимательства в форме бюджетной субсидии;

4.11. Оказание государственной поддержки малым предприятиям Астраханской области и объектам инфраструктуры поддержки субъектов малого и среднего предпринимательства, реализующим программы по энергосбережению;

4.12. Государственная поддержка субъектов малого и среднего предпринимательства, производящих и (или) реализующих товары (работы, услуги), предназначенные для экспорта;

4.13. Предоставление сведений из реестра розничных рынков на территории Астраханской области;

4.14. Регистрация специалистов в области ветеринарии, занимающихся предпринимательской деятельностью на территории Астраханской области;

4.15. Предоставление водных объектов или их частей, находящихся в федеральной собственности и расположенных на территории Астраханской области, в пользование на основании договоров водопользования;

4.16. Выдача разрешения на строительство и разрешения на ввод в эксплуатацию объекта капитального строительства, строительство, реконструкцию которого планируется осуществлять в границах особо охраняемой природной территории регионального значения Астраханской области (за исключением лечебно-оздоровительных местностей и курортов);

4.17. Оказание государственной поддержки инвестиционным проектам в форме присвоения статуса инвестиционного проекта;

4.18. Оказание государственной поддержки инвестиционным проектам в форме предоставления субсидий из бюджета Астраханской области;

4.19. Выдача разрешений на строительство и разрешений на ввод в эксплуатацию объектов капитального строительства, строительство, реконструкцию которых планируется осуществлять на территории двух и более муниципальных образований (муниципальных районов, городских округов);

4.20. Подготовка и выдача градостроительного плана земельного участка в случае реконструкции объекта капитального строительства регионального значения, не требующей изменения параметров земельного участка;

4.21. Выдача специальных разрешений на перевозки тяжеловесных и (или) крупногабаритных грузов, если маршрут, часть маршрута транспортного средства, осуществляющего перевозки тяжеловесных и (или) крупногабаритных грузов, проходит по автомобильным дорогам регионального или межмуниципального значения, участкам таких автомобильных дорог, по автомобильным дорогам местного значения, расположенным на территории двух и более муниципальных образований (муниципальных районов, городских округов) при условии, что маршрут такого транспортного средства проходит в границах Астраханской области и указанный маршрут, часть маршрута не проходит по автомобильным дорогам федерального значения, участкам таким автомобильных дорог;

4.22. Выдача и переоформление разрешения на осуществление деятельности по перевозке пассажиров и багажа легковым такси на территории Астраханской области;

4.23. Прием заявлений и организация предоставления гражданам субсидий на оплату жилых помещений и коммунальных услуг;

4.24. Предоставление членам семей погибших (умерших) военнослужащих и сотрудников некоторых федеральных органов исполнительной власти компенсационных выплат в связи с расходами по оплате жилых помещений, коммунальных и других видов услуг;

4.25. Предоставление информации, прием документов органами опеки и попечительства от лиц, желающих установить опеку (попечительство) или патронаж над совершеннолетними гражданами;

4.26. Выдача путевок гражданам пожилого возраста и инвалидам (детям-инвалидам) в дома-интернаты для престарелых и инвалидов общего типа, психоневрологические интернаты, детские дома-интернаты для

умственно отсталых детей;

4.27. Назначение и выплата государственных пособий гражданам, имеющим детей;

4.28. Предоставление информации, прием документов органами опеки и попечительства от лиц, желающих установить опеку (попечительство) над несовершеннолетними гражданами;

4.29. Выдача справок для получения государственной социальной помощи учащимся и студентам государственных образовательных учреждений начального, среднего и высшего профессионального образования Астраханской области;

4.30. Назначение и выплата денежных компенсаций отдельным категориям граждан;

4.31. Назначение и выплата ежемесячного дополнительного социального пособия членам семей погибших (умерших) участников боевых действий, ветеранов боевых действий, а также лиц, погибших (умерших) при исполнении обязанностей военной службы (служебных обязанностей);

4.32. Назначение единовременной материальной помощи гражданам, находящимся в трудной жизненной ситуации, вызванной причинами нетехногенного характера, стихийными бедствиями, а также чрезвычайными ситуациями;

4.33. Назначение единовременной материальной помощи гражданам, находящимся в трудной жизненной ситуации;

4.34. Назначение ежегодной и единовременной денежных компенсаций гражданам, подвергшимся воздействию радиации;

4.35. Прием отчета (расчета), предоставляемого лицами, добровольно вступившими в правоотношения по обязательному социальному страхованию на случай временной нетрудоспособности и в связи с материнством (форма – 4а-ФСС РФ);

4.36. Прием заявлений и выдача государственного сертификата на материнский (семейный) капитал;

4.37. Прием заявлений о распоряжении средствами материнского (семейного) капитала;

4.38. Прием заявлений о предоставлении набора социальных услуг, об отказе от получения набора социальных услуг или о возобновлении предоставления набора социальных услуг;

4.39. Прием от застрахованных лиц заявлений о выборе инвестиционного портфеля (управляющей компании), о переходе в негосударственный пенсионный фонд или о переходе в Пенсионный фонд Российской Федерации из негосударственного пенсионного фонда для

передачи им средств пенсионных накоплений;

4.40. Прием заявлений о добровольном вступлении в правоотношения по обязательному пенсионному страхованию в целях уплаты дополнительных страховых взносов на накопительную часть трудовой пенсии.

3) Анкетное формализованное интервью (опрос граждан).

Целью применения методики является оценка удовлетворенности населения качеством и доступностью государственных и муниципальных услуг, выявление типовых и специфических недостатков в их предоставлении, а также описание ожиданий по повышению качества и доступности государственных и муниципальных услуг в Астраханской области.

Опрос граждан – метод, заключающийся в проведении личного интервью посредством получения от респондента ответов на заранее сформулированные вопросы. Опрос проводился по месту оказания услуг. Все респонденты принимали участие в исследовании на добровольной основе.

4) Опрос представителей юридических лиц.

Целью методики является:

- оценка удовлетворенности данной категории получателей государственных и муниципальных услуг качеством и доступностью их предоставления;
- выявление типовых и специфических недостатков в предоставлении услуг и описании ожиданий по повышению качества и доступности государственных и муниципальных услуг в Астраханской области.

Таким образом, применение различных методик позволило не только охарактеризовать восприятие качества и доступности государственных и

муниципальных услуг гражданами и представителями юридических лиц, но и проверить соответствие ключевых параметров качества и доступности предоставления услуг с помощью независимых наблюдателей, осуществивших «контрольную закупку» услуг.

Основным документом, описывающим условия предоставления государственных услуг, является административный регламент – нормативно-правовой акт государственных органов исполнительной власти или органов местного самоуправления, устанавливающий сроки и последовательность административных процедур и административных действий органов власти, а также порядок их взаимодействия с физическими и юридическими лицами.

С учетом имеющейся нормативно-правовой базы в рамках настоящего исследования были выделены основные блоки, включающие в себя набор индикаторов, характеризующих качество и доступность предоставления государственных услуг с различных сторон:

1. информационное обеспечение предоставления услуги;
2. временные затраты на получение услуги;
3. финансовые затраты на получение услуги;
4. технологичность услуги;
5. комфортность предоставления услуги;
6. доступность получения услуги для лиц с ограниченными возможностями;
7. качество работы персонала;
8. удовлетворенность получателя качеством и доступностью услуги.

Статистическая обработка и анализ данных, полученных в ходе социологического исследования, осуществлялись с использованием программного обеспечения Microsoft Office и программного обеспечения, разработанного специалистами ООО «Компания «АНАТЕЯ».

Использованные методы сбора, обработки и анализа данных полностью соответствуют поставленным целям и достаточны для реализации задач мониторинга, проведенного на территории Астраханской области.

Выборочная совокупность исследования

Объем выборочной совокупности исследования на территории Астраханской области определялся в соответствии с Техническим заданием по получателям государственных и муниципальных услуг.

Общий объем выборочной совокупности исследования составил 900 респондентов, из них 800 физических лиц и 100 юридических лиц (в том числе субъекты малого и среднего предпринимательства).

Выборка респондентов по муниципальным районам Астраханской области была предоставлена Заказчиком и распределилась в соответствии с Таблицей 1.

Таблица 1

№ п/п	Наименование города/муниципального района
1.	город Астрахань
2.	МО «Ахтубинский район»
3.	МО «Приволжский район»
4.	МО «Икрянинский район»
5.	МО «Володарский район»
6.	МО «Лиманский район

ГЛАВА 1.

ОСНОВНЫЕ ПОКАЗАТЕЛИ ИССЛЕДОВАНИЯ КАЧЕСТВА И КОМФОРТНОСТИ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ГОСУДАРСТВЕННЫХ И МУНИЦИПАЛЬНЫХ УСЛУГ

Основные показатели соблюдения стандартов обслуживания заявителей по государственным и муниципальным услугам

В соответствии с условиями Технического задания и административными регламентами предоставления государственных услуг в анкеты заявителей были включены следующие параметры услуг:

- соблюдение стандартов качества государственных услуг, в том числе стандартов комфортности предоставления государственных услуг;
- удовлетворенность получателей государственной услуги ее качеством и доступностью (в целом и по исследуемым параметрам);
- количество обращений заявителей в орган государственной власти для получения исследуемых услуг;
- финансовые затраты заявителя при получении им конечного результата государственной услуги;
- временные затраты заявителя при получении им конечного результата государственной услуги (время ожидания в очереди при получении исследуемых услуг, срок предоставления государственной услуги (с момента подачи заявления до окончания предоставления услуги заявителю, а также срок получения исследуемых услуг с учетом всех необходимых обращений заявителя));
- наличие неформальных платежей (платежей, не имеющих документального подтверждения) в связи с получением государственных услуг;
- привлечение заявителями посредников в получении государственной услуги, в том числе в силу требований (понуждений)

органов исполнительной власти и органов местного самоуправления, предоставляющих государственную услугу;

- количество документов, предоставляемых заявителем при предоставлении исследуемых услуг, и документов, запрашиваемых в рамках межведомственного взаимодействия.

Возможность оценки указанных параметров была заложена в вопросах и формулировках анкет заявителей.

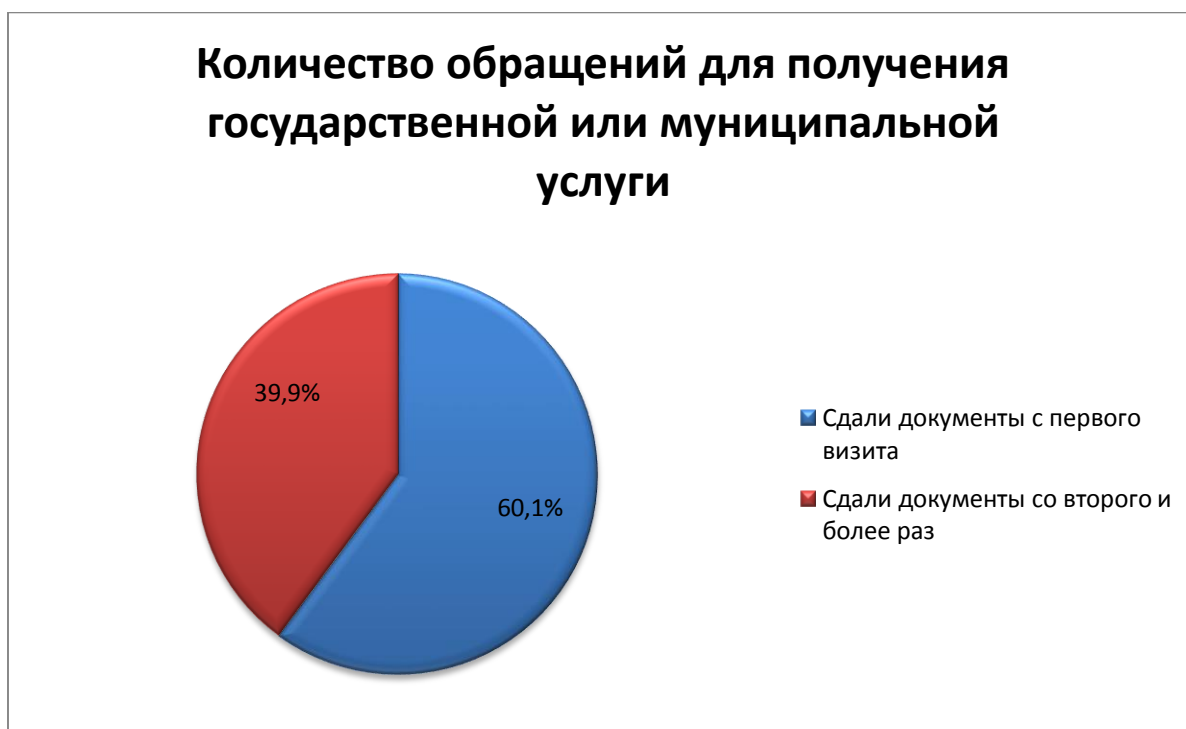
Далее приводятся результаты проведенного социологического исследования.

Количество обращений для получения государственной или муниципальной услуги

Результаты проведенного исследования показали, что в основном для сдачи документов для получения государственной и/или муниципальной услуги заявителю Астраханской области необходимо 3 обращения.

Большинство опрошенных заявителей (60,1%) отметили, что только со второго и более раза им удалось сдать документы. Это связано с тем, что в первый визит они получали консультацию специалиста и перечень необходимых документов, и лишь при втором визите удавалось сдать полный комплект документов. 39,9% респондентов отметили, что им удалось сдать документы с первого визита. Данные результаты в целом соответствуют требованиям к качеству услуг и к количеству обращений. Только лишь 7% заявителей пришлось обращаться с документами более трех раз. *(Рисунок 1.)* Возможно, данные заявители имели ввиду количество обращений не по одной конкретной государственной и/или муниципальной услуге, а общее количество обращений за получением аналогичных услуг, поскольку указанные заявители, в общем и целом удовлетворены качеством и доступностью оказания государственных и/или муниципальных услуг.

Рисунок 1.



Время получения государственной услуги

При проведении исследования был проведен анализ того, сколько времени прошло между первым обращением заявителя в орган, предоставляющий услугу, и получением конечного результата.

Анализ результатов ответов заявителей позволяет сделать вывод о том, что наибольшее количество дней на получение государственной услуги необходимо по таким услугам, как:

- приватизация муниципального имущества, находящегося в собственности муниципального образования;
- государственная поддержка субъектов малого и среднего предпринимательства в форме бюджетной субсидии.

В результате мониторинга было установлено, что 16,4% респондентов оценивают временные затраты в процессе получения необходимой им

государственной и/или муниципальной услуги как слишком долгие, 28,1% - как долгие, 37,2% опрошенных считают, что временные затраты являются нормальными, а 18,3% респондентов оценивают, что государственные и/или муниципальные услуг предоставляются быстро.

Рисунок 2.



Комфортность предоставления государственных услуг

Комфортность предоставления государственных услуг оценивалась исходя из результатов проведенного исследования, произведенной «контрольной закупки» и невключенного структурированного наблюдения.

Также комфортность и соблюдение стандартов предоставления государственных и муниципальных услуг оценивалась на основе Методики паспортизации и классификации объектов и услуг с целью их объективной оценки для разработки мер, обеспечивающих их доступность, опубликованной в Методическом пособии Министерства труда и социальной защиты РФ от 18 сентября 2012 года.

Оценка уровня комфортности представлена в Рисунке 3.

Рисунок 3.



Таким образом, в целом комфортность доступа к зданиям, в которых предоставляются государственные и/или муниципальные услуги можно оценить как достаточно высокую, за исключением того, что у заявителей могут возникать проблемы с удобной парковкой вблизи здания. Так только лишь 21% экспертов, проводящих «контрольную закупку» оценили, что без проблем можно найти парковку в непосредственной близости от здания.

Качественные характеристики помещения, в котором предоставляются государственные и/или муниципальные услуги, практически полностью соответствуют существующим стандартам, поскольку практически во всех зданиях есть залы ожиданий, кондиционеры, бытовые комнаты и места для заполнения документов.

Респонденты также отмечают близкий к высокому уровень комфортности мест предоставления государственной и/или муниципальной услуги. Так, условия приема посетителей в среднем оцениваются в 4,2 балла из 5.

Основными условиями ожидания приема в органах, предоставляющих государственные и муниципальные услуги, по мнению опрошенных респондентов, является наличие достаточного количества посадочных кресел (32,1%) и письменных столов (23,1%), наличие гардероба (26,5%) наличие систем кондиционирования (13,9%). Также важным для опрошенных респондентов является наличие в местах предоставления услуг торговых точек с продуктами питания и напитками непосредственно в здании (16,1%).

На вопрос: «Приходилось ли сталкиваться с какими-либо необоснованными действиями и проблемами в процессе предоставления услуг», 26,3% респондентов ответили, что необходимая информация предоставляется за дополнительную плату. 18,9% опрошенных указали на установление неофициальной очереди, советы обратиться в другую посредническую организацию, оказывающую услугу за плату были даны 28,1% опрошенных респондентов, а у 2,9% потребовали предоставления документов, не предусмотренных законодательством.

Удовлетворенность респондента порядком досудебного обжалования действий служащих учреждения составляет 3,5 балла. Данный показатель соответствует среднему уровню удовлетворенности.

Информированность по предоставляемым государственным услугам

Относительно информированности по предоставляемым государственным услугам следует отметить, что оценка производилась с использованием результатов опроса респондентов, «контрольной закупки» и невключенного структурированного наблюдения.

При проведении «контрольной закупки» и невключенного структурированного наблюдения было отмечено, что в зданиях предоставления государственных и муниципальных услуг присутствуют

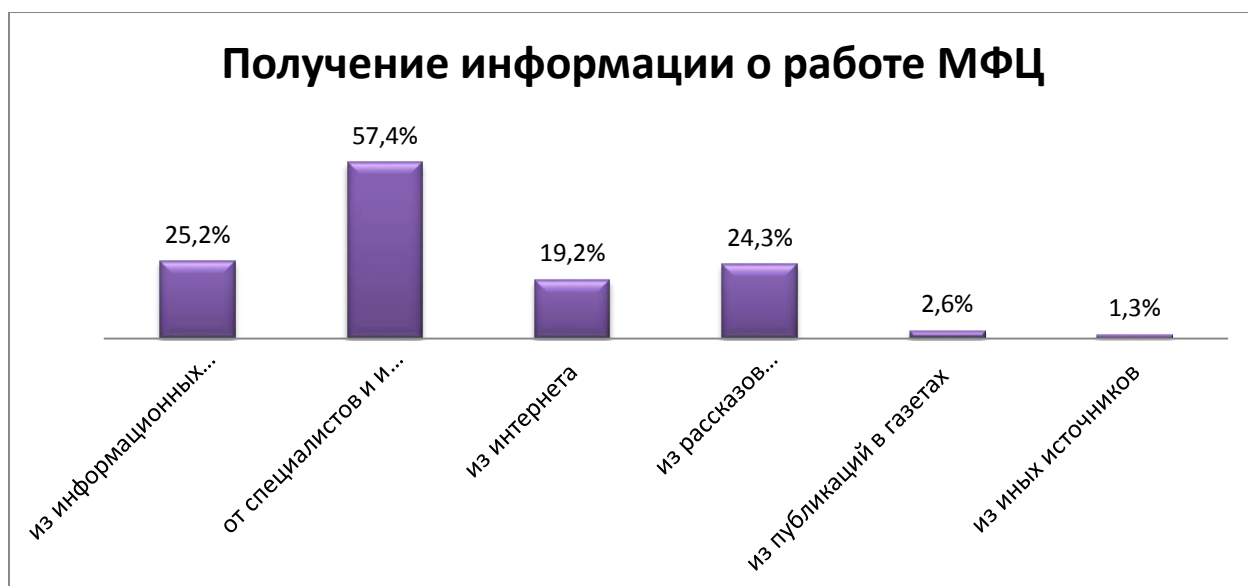
информационные стенды, содержащие исчерпывающую информацию о порядке предоставления услуги, часы приема специалистов.

Анализ ответов респондентов (*Рисунок 4*) показывает, что в основном информация была получена из официальных каналов коммуникаций. 15,2% получателей черпали сведения из информационных досок, брошюр, памяток в органе, предоставляющем услуги.

В общей сложности 47,4% получали информацию от специалистов, как при личном обращении, так и по телефону. 14,3% узнавали о предоставляемой государственной услуге из рассказов родственников, друзей, знакомых, коллег.

19,2% респондентов узнавали о предоставляемой услуге посредством Интернет, 2,6% из публикаций в газетах и только 1,3% из иных источников.

Рисунок 4.



Ответы на вопрос относительно достаточности информации о порядке предоставления государственной и муниципальной услуги распределились в соответствии с *Таблицей 1*.

1.	Информации достаточно	76,2%
----	-----------------------	-------

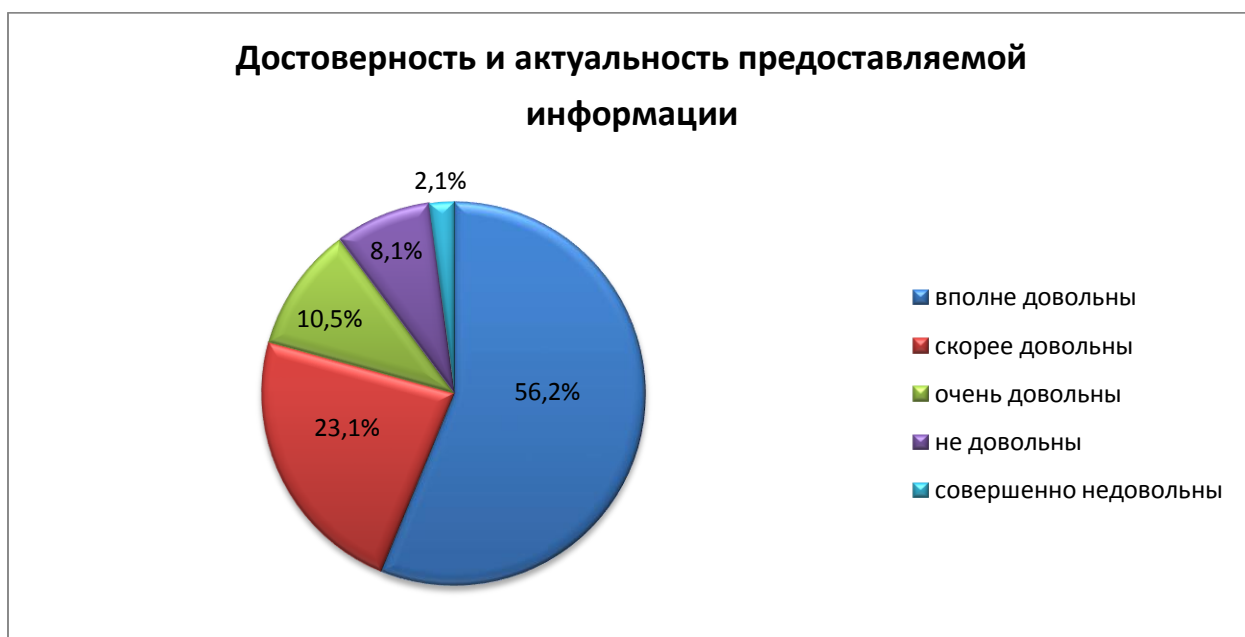
2.	Информации недостаточно	21,3%
3.	Информация отсутствует	2,5%

При оценке полноты полученной информации показатель составил 3,9 баллов из 5 возможных.

Достоверность и актуальность предоставляемой информации респонденты оценили в 4,2 балла из 5 возможных.

При этом 56,2% опрошенных вполне довольны возможностью получения информации, 23,1% - скорее довольны, 10,5% респондентов очень довольны возможностью получения информации, 8,1% опрошенных - недовольны и лишь 2,1% респондентов – совершенно недовольны (*Рисунок 5.*).

Рисунок 5.



Качество обслуживания при получении государственных и муниципальных услуг

Оценивая результаты удовлетворенности общения получателей государственных и муниципальных услуг с сотрудниками органов, предоставляющих услуги, можно сделать вывод, что, по мнению опрошенных респондентов, уровень удовлетворенности не является высоким и составляет 3,2 балла из 5 возможных. Однако средний показатель оценки услуги не отражает распределение оценок в совокупности, и в целом уровень удовлетворенности от общения с сотрудниками органов, предоставляющих государственные и муниципальные услуги, достаточно высок (Таблица 2).

Таблица 2.

**Оценка удовлетворенности общения
получателей государственных и муниципальных услуг и сотрудников
органов, предоставляющих государственные и муниципальные услуги**

	Очень доволен (%)	Вполне доволен (%)	Скорее доволен (%)	Скорее недоволен (%)	Совершенно недоволен (%)
Ответами на Ваши звонки по телефону	13	42	28	12	5
Ответами на письменные запросы	9	43	31	10	7
Компетентностью сотрудников ИОГВ, ОМС, МФЦ	15	44	29	11	1
Продолжительностью приема	17	33	31	13	6
Внимательностью и вежливостью сотрудников ИОГВ, ОМС, МФЦ	21	39	31	6	3
Общим уровнем обслуживания со стороны сотрудников	19	41	27	9	4

Ожидание приема в очереди

Только 16,2% опрошенных респондентов отметили, что им ни разу не приходилось ожидать приема у сотрудника органа, предоставляющего

государственную и/или муниципальную услугу, 49,4% респондентов отметили, что иногда им приходилось ожидать в очереди приема, 34,4% респондентов указали, что ожидали приема в очереди при каждом посещении.

В среднем на ожидание приема в очереди получателем государственной и/или муниципальной услуги было затрачено около 30 минут (ИОГВ - 25мин. , ОМС - 35мин. ; МФЦ - 25мин.).

Уровень удобства ожидания приема в очереди составляет 3,3 балла. Самый высокий уровень комфортности был отмечен в МФЦ - 4,2 балла.

В целом опрошенные респонденты удовлетворены графиком работы органов, предоставляющих государственные и муниципальные услуги. Средний показатель составляет 3,7 балла. (Таблица 3.).

Таблица 3.

Оценка удовлетворенности общения получателей государственных и муниципальных услуг и сотрудников ИОГВ, ОМС и МФЦ

	Полностью удовлетворен (%)	Вполне удовлетворен (%)	Скорее удовлетворен (%)	Скорее не удовлетворен (%)	Совершенно неудовлетворен (%)
Удобство ожидания приема в очереди	7,5	51,2	37,2	1,2	1,6
Организация очереди	17,6	49,5	25,6	3,1	0,8
Удовлетворенность графиком приема	23,5	45,9	28,9	3,7	1,6

Относительно графика работы с посетителями ответы опрошенных респондентов распределились в соответствии с *Таблицей 4.*

Таблица 4.

Какой график работы с посетителями Вы считаете наиболее приемлемым?

Устраивает нынешний график работы	39,2%
Все рабочие дни недели в течение всего рабочего времени	30,9%
Все рабочие дни недели в течение нескольких часов	9,5%
Несколько рабочих дней в неделю	4,1%
Несколько рабочих дней в неделю и один выходной день	12,0%
Другое	2,4%
Все равно	1,9%

Наличие неофициальных платежей для получения государственной и/или муниципальной услуги

13,2% опрошенных респондентов отметили, что за время получения необходимых государственных и муниципальных услуг им приходилось прибегать к дополнительным неформальным платежам.

Размер указанных неформальных платежей колеблется от 100 до 15000 рублей.

В основном неформальные платежи осуществляются с целью сокращения сроков предоставления государственной и/или муниципальной услуги, а также времени ожидания в очередях.

При ответе на вопрос «Последний раз, когда Вы получали услугу, Вы получали ее бесплатно, или с оплатой»? 9,8% опрошенных респондентов указали, что часть стоимости услуг пришлось заплатить из своего кармана.

Более половины опрошенных заявителей 61,2% отметили, что для получения качественного обслуживания не использовали личные связи. В то же время 26,4% хоть иногда, но приходилось обращаться к знакомым в целях улучшения обслуживания при обращении в органы, предоставляющие государственные и/или муниципальные услуги.

Обращения в посреднические и иные организации для получения государственной (муниципальной) услуги

27,8% опрошенных респондентов заявили, что им хоть изредка, но приходилось обращаться в посредническую организацию с целью получения услуги.

Ответы на вопрос, с какой целью граждане и юридические лица обращались в данные организации, распределились в соответствии с *Таблицей 5*.

Таблица 5.

Для получения консультации и иной помощи при подготовке документов и прохождении административных процедур	31,2%
Для получения комфортности получения государственной услуги (например, получение услуги вне очереди)	18,5%
Для снижения количества обращений в ИОГВ, ОМС, МФЦ	5,3%
Для подготовки документов для получения государственной (муниципальной) услуги в соответствии с законодательством	8,1%
Для получения необходимых навыков для получения государственной (муниципальной) услуги	7,3%
Для обеспечения гарантии получения услуги	5,1%
Для получения услуг, необходимых и обязательных для получения государственных услуг	23,6%
Другое	0,9%

Из обращающихся от числа опрошенных респондентов к посредникам, 83,1% заявили, что обращались к посредникам по собственному желанию, 5,3% респондентов указали, что имело место принуждение со стороны сотрудников органов, предоставляющих государственную или муниципальную услугу, и 11,6% респондентов указали в качестве причины обращения к посредникам – требования законодательства.

Уровень удовлетворенности качеством предоставления государственных и муниципальных услуг в целом

Более 90% от общего числа опрошенных заявителей в той или иной мере удовлетворены качеством предоставленных государственных и муниципальных услуг в целом (*Таблица 6.*).

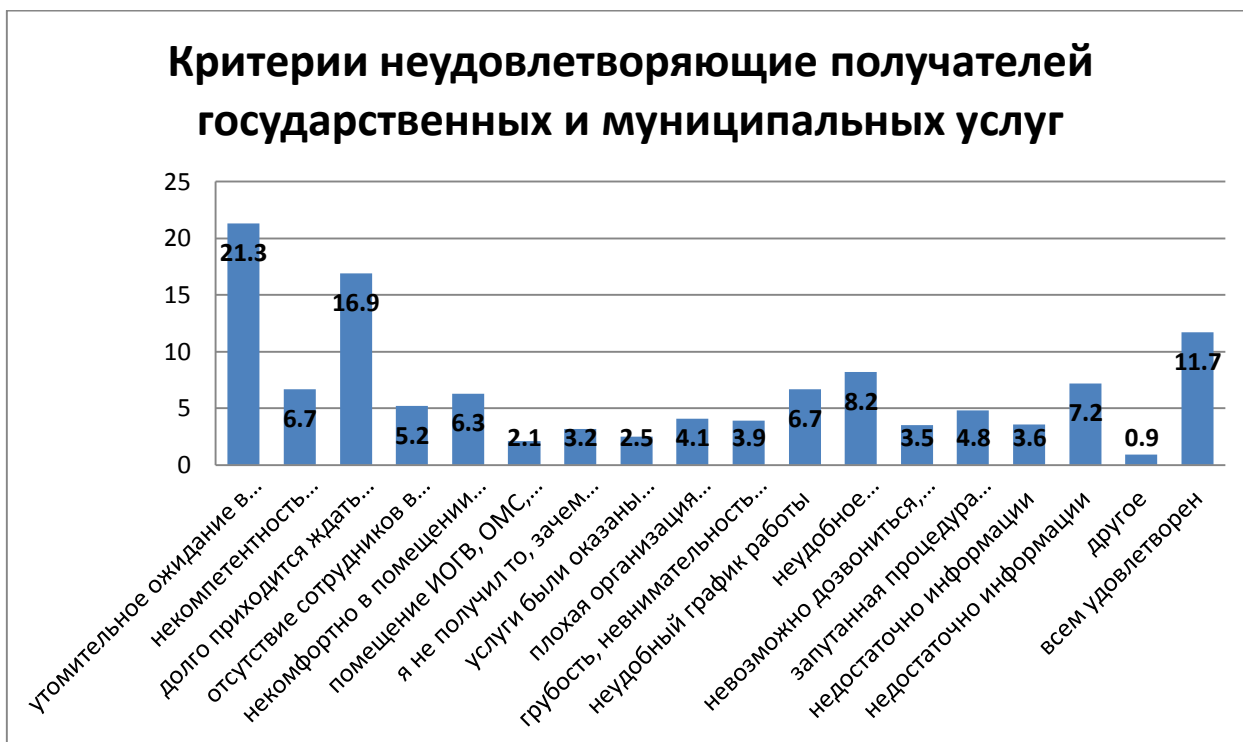
Таблица 6.

Удовлетворенность качеством предоставленных государственных и муниципальных услуг

Отлично	Хорошо	Удовлетворительно	Плохо	Очень плохо
6,3%	65,2%	25,4%	2,7%	0,4%

При проведении мониторинга было выявлено, чем конкретно не удовлетворены заявители и получатели государственных и муниципальных услуг. Ответы респондентов распределились в соответствии с *Рисунком 6.*

Рисунок 6.

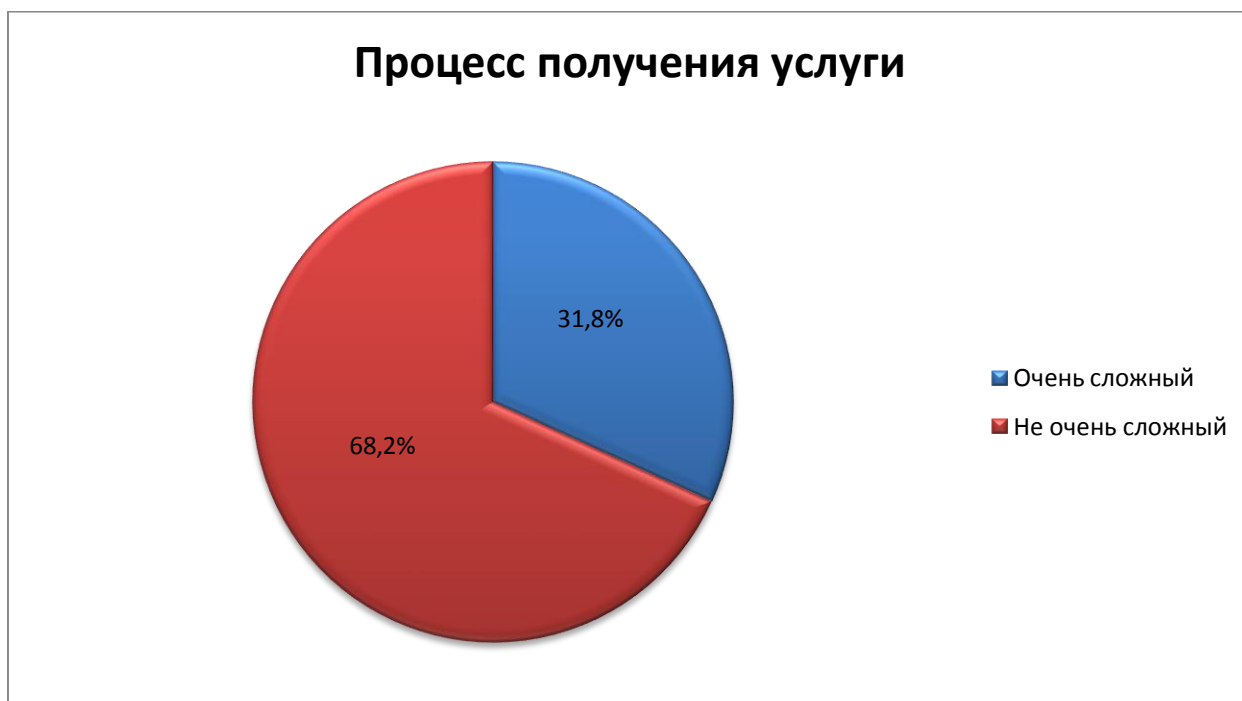


- 1 - утомительное ожидание в очереди;
- 2 - некомпетентность сотрудников - не могут ответить на вопрос, отсылают друг к другу;
- 3 - долго приходится ждать принятия решения;
- 4 - отсутствие сотрудников в рабочее время;
- 5 - некомфортно в помещении - душно или холодно;
- 6 - помещение ИОГВ, ОМС, МФЦ непригодно для ожидания;
- 7 - я не получил то, зачем пришел в учреждение ИОГВ, ОМС, МФЦ;
- 8 - услуги были оказаны некачественно;
- 9 - плохая организация процедуры приема посетителей;
- 10 - грубость, невнимательность сотрудников;
- 11 - неудобный график работы;
- 12 - неудобное месторасположение здания, помещения ИОГВ, ОМС, МФЦ;
- 13 - невозможно дозвониться, найти нужного специалиста;
- 14 - запутанная процедура оформления документов;
- 15 - недостаточно информации;
- 16 - долго приходится ждать;
- 17 - другое;
- 18 - всем удовлетворен.

Основными причинами, вызывающими неудовлетворённость от получаемых государственных и муниципальных услуг, по мнению респондентов, являются: утомительное ожидание в очереди (21,3%) и длительное ожидание принятия решения (16,9%).

Кроме того 31,8% опрошенных респондентов отметили, что весь процесс получения услуги, начиная с подготовки документов, является очень сложным и довольно сложным. В тоже время большинство опрошенных получателей государственных и муниципальных услуг (68,2%) указали на то, что данный процесс является не очень сложным и совсем несложным для них (Рисунок 7.).

Рисунок 7.



Уровень сложности процесса получения государственной и/или муниципальной услуги, начиная с подготовки документов

Основная масса опрошенных респондентов склонна полагать, что в ближайшие 3-4 года в сфере оказания услуг в учреждении произойдут изменения к лучшему (68,3%), 21,9% полагает, что ничего не изменится, и

лишь 9,8% опрошенных настроены пессимистично и полагают, что изменения произойдут в худшую сторону.

По результатам проведения мониторинга респонденты озвучивали свои предложения по необходимым изменениям в существующем положении дел для оптимизации процесса предоставления услуг:

- Установление персональной ответственности каждого конкретного сотрудника органа, предоставляющего государственную или муниципальную услугу;
- Установить более доступный для работающего населения график приема органов, предоставляющих государственные и муниципальные услуги (за счет увеличения часов работы либо работы в выходные дни);
- Увеличить филиальную сеть органов, предоставляющих государственные и муниципальные услуги в различных районах и Астраханской области;
- Сократить бюрократическую процедуру в процессе предоставления услуги;
- Предоставить техническую возможность получения большинства услуг в электронном виде;
- Увеличить штатную численность работников органов, предоставляющих государственные и муниципальные услуги, что позволит сократить время ожидания в очередях;
- Обеспечить постоянное присутствие консультанта в всех органах, предоставляющих государственные и муниципальные услуги;
- Установить во всех органах, предоставляющих государственные и муниципальные услуги, систему электронной очереди;
- Сократить сроки оказания услуг.

ГЛАВА 2.

ОЦЕНКА КАЧЕСТВА ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ГОСУДАРСТВЕННЫХ И МУНИЦИПАЛЬНЫХ УСЛУГ

Оценка качества предоставления государственных и муниципальных услуг проводилась по восьми параметрам качества предоставления государственных услуг и муниципальных услуг. Мониторинг соблюдения стандартов качества предоставления услуг, производился в соответствии со стандартами качества предоставления услуг, установленных регламентами по предоставлению государственных и муниципальных услуг. Для оценки качества услуги использовались Анкеты для проведения мониторинга качества предоставления государственных и муниципальных услуг исполнительными органами государственной власти и органами местного самоуправления муниципальных образований Астраханской области.

На основании установленных характеристик и изучения ответов на вопросы Анкеты проведен анализ соответствия качества предоставления услуги установленным стандартам, выявлены основные проблемы, по причине которых эти стандарты не соблюдаются. Для построения показателей качества использовался индексный метод. Данный метод позволяет оценить качество предоставления отдельно взятой услуги по заданному параметру, на основании чего можно сравнить все услуги по качеству их предоставления, а также выстроить иерархию услуг по тому или иному индексу.

Для оценки качества предоставления государственных и муниципальных услуг были использованы следующие индексы:

- ✓ индекс соблюдения стандартов качества предоставления государственных (муниципальных) услуг ($I_{ст}$);
- ✓ индекс уровня проблем, возникающих у заявителей при получении государственной (муниципальной) услуги ($I_{пр}$);

- ✓ общий индекс удовлетворенности получателей государственной (муниципальной) услуги ее качеством и доступностью (в целом и по исследуемым параметрам) (I_{yo});
- ✓ индекс соответствия количества и состава обращений заявителей их нормативно установленным значениям ($I_{обр}$);
- ✓ индекс уровня финансовых затрат заявителя при получении им конечного результата государственной (муниципальной) услуги ($I_{фз}$);
- ✓ индекс уровня временных затрат ($I_{вр}$);
- ✓ индекс уровня неформальных платежей ($I_{нп}$);
- ✓ индекс уровня привлечения посредников в ходе получения государственной (муниципальной) услуги ($I_{п}$);
- ✓ итоговый индекс качества предоставления государственных и муниципальных услуг (I_k).

Индекс соблюдения стандартов качества предоставления государственных (муниципальных) услуг (И_{ст})

Для общей оценки соответствия качества услуги стандартам ее предоставления рассчитывается индекс соблюдения стандартов качества предоставления государственных (муниципальных) услуг (И_{ст}).

В расчете индекса соблюдения стандартов качества предоставления государственных (муниципальных) услуг (И_{ст}) участвуют следующие показатели.

Таблица 7.

Перечень вопросов Анкеты, используемых в расчете индекса соблюдения стандартов качества предоставления государственных (муниципальных) услуг и их весовые коэффициенты

№	Вопрос Анкеты	Шкала <*>	Вес<*> для подсчета индекса
1.	Из каких источников Вы получали информацию о правилах предоставления государственной (муниципальной) услуги? (отметить все, что назовет респондент)	1 - из нормативных правовых актов; 2 - посредством личного непосредственного общения с сотрудниками ИОГВ, ОМС, МФЦ; 3 - прочитал информацию на стендах в ИОГВ, ОМС, МФЦ; 4 - по телефону от сотрудника ИОГВ, ОМС, МФЦ; 5 - от соседей; 6 - от коллег, знакомых, родственников; 7 - публикации в газетах; 8 - передачи на телевидении; 9 - интернет; 10 - передачи по радио; 11 - на портале государственных и муниципальных услуг Астраханской области: gosuslugi.astrobl.ru; 12 - другое (что именно) _____	-
2.	Понадобилось ли Вам обращаться еще куда-либо, чтобы узнать полную информацию о том, где именно можно решить свой вопрос и какие документы потребуются, или нет?	5 - больше нигде не обращался; 4 – одно дополнительное обращение; 3 – два дополнительных источника; 2 – четыре дополнительных источника; 1 - более 5 источников.	0,2
3.	О каких альтернативных	1 - нормативные правовые акты; 2 – личные консультации сотрудников ИОГВ,	0,2

	способах информирования о предоставлении услуги Вы знаете?	ОМС, МФЦ; 3 - информация на стендах в ИОГВ, ОМС, МФЦ; 4 – консультации сотрудников ИОГВ, ОМС, МФЦ по телефону; 5 - соседи; 6 - коллеги, знакомые, родственники; 7 - публикации в газетах; 8 - передачи на телевидении; 9 - интернет; 10 - передачи по радио; 11 - на портале государственных и муниципальных услуг Астраханской области: gosuslugi.astrobl.ru; 12 - другое (что именно) _____ Шкала ответов для подсчета индекса преобразуется следующим образом: 5 - более 7 источников; 4 – от 4 до 7 дополнительных источников; 3 – от 2 до 4 дополнительных источника; 2 – 1 дополнительный источник информации; 1 – никаких альтернативных источников.	
4.	Приходилось ли Вам ожидать приема у сотрудника ИОГВ, ОМС, МФЦ в очереди? (один ответ)	1 - нет, не приходилось ни разу; 2 - по-разному, и приходилось, и нет; 3 - да, при каждом посещении. Шкала ответов для подсчета индекса преобразуется следующим образом: 5 - нет, не приходилось ни разу; 3 - по-разному, и приходилось, и нет; 1 - да, при каждом посещении	0,2
5.	Удобны ли были для Вас имеющиеся условия оказания услуги в учреждении? (Один ответ)	5 - вполне удобно, в здании есть все необходимое, чтобы получать качественные услуги; 4 - скорее удобно; 3 - в чем-то удобно, в чем-то – нет; 2 - скорее, неудобно - потребитель лишен многих возможностей. 1 - неудобно - получить качественную услугу в этом здании очень сложно.	0,2
6.	Остались ли Вы довольны общим уровнем обслуживания со стороны сотрудников ИОГВ, ОМС, МФЦ? (один ответ)	5 – очень доволен; 4 - вполне доволен; 3 – скорее доволен; 2 - скорее недоволен; 1 - совершенно недоволен.	0,2

Для расчета индекса соблюдения стандартов качества предоставления государственных (муниципальных) услуг была использована Таблица 8.

Таблица 8.**Таблица для расчета индекса(И_{ст})**

№	Вопрос Анкеты	Шкала <*>	Вес<*> для подсчета индекса	Средний балл	С учетом веса для подсчет индекса
1.	Понадобилось ли Вам обращаться еще куда-либо, чтобы узнать полную информацию о том, где именно можно решить свой вопрос и какие документы потребуются, или нет?	5 - больше нигде не обращался; 4 – одно дополнительное обращение; 3 – два дополнительных источника; 2 – четыре дополнительных источника; 1 - более 5 источников.	0,2	4,7	0,94
2.	О каких альтернативных способах информирования о предоставлении услуги Вы знаете?	1 - нормативные правовые акты; 2 – личные консультации сотрудников ИОГВ, ОМС, МФЦ; 3 - информация на стендах в ИОГВ, ОМС, МФЦ; 4 – консультации сотрудников ИОГВ, ОМС, МФЦ по телефону; 5 - соседи; 6 - коллеги, знакомые, родственники; 7 - публикации в газетах; 8 - передачи на телевидении; 9 - интернет; 10 - передачи по радио; 11 - на портале государственных и муниципальных услуг Астраханской области: gosuslugi.astrob1.ru; 12 - другое (что именно)_____ Шкала ответов для подсчета индекса преобразуется следующим образом: 5 - более 7 источников; 4 – от 4 до 7 дополнительных	0,2	2,9	0,58

		источников; 3 – от 2 до 4 дополнительных источника; 2 – 1 дополнительный источник информации; 1 – никаких альтернативных источников.			
3.	Приходилось ли Вам ожидать приема у сотрудника ИОГВ, ОМС, МФЦ в очереди? (один ответ)	1 - нет, не приходилось ни разу; 2 - по-разному, и приходилось, и нет; 3 - да, при каждом посещении. Шкала ответов для подсчета индекса преобразуется следующим образом: 5 - нет, не приходилось ни разу; 3 - по-разному, и приходилось, и нет; 1 - да, при каждом посещении	0,2	2,6	0,52
4.	Удобны ли были для Вас имеющиеся условия оказания услуги в учреждении? (Один ответ)	5 - вполне удобно, в здании есть все необходимое, чтобы получать качественные услуги; 4 - скорее удобно; 3 - в чем-то удобно, в чем-то – нет; 2 - скорее, неудобно - потребитель лишен многих возможностей. 1 - неудобно - получить качественную услугу в этом здании очень сложно.	0,2	3,3	0,66
5.	Остались ли Вы довольны общим уровнем обслуживания со стороны сотрудников ИОГВ, ОМС, МФЦ? (один ответ)	5 – очень доволен; 4 - вполне доволен; 3 – скорее доволен; 2 - скорее недоволен; 1 - совершенно недоволен.	0,2	3,5	0,7
Итоговый индекс=(0,94+0,58+0,52+0,66+0,7)*100%/5=68%					

По итогам проведенного исследования индекс соблюдения стандартов качества предоставления государственных (муниципальных) услуг ($I_{ст}$) в целом равен 68%, что позволяет сделать вывод о том, что стандарты предоставления услуг соблюдаются с небольшими погрешностями (Таблица 9).

Таблица 9.
Интерпретация значений индекса соблюдения стандартов качества предоставления государственных (муниципальных) услуг

№ п/п	Значение индекса соблюдения стандартов, %	Интерпретация значений индекса
1.	85-100	Стандарты предоставления услуги соблюдаются полностью
2.	65 – 84	Стандарты предоставления услуги соблюдаются с небольшими погрешностями
3.	50 – 64	Стандарты предоставления услуги соблюдаются с допустимыми погрешностями
4.	36 - 49	При предоставлении услуги наблюдаются значительные отклонения от стандартов предоставления услуги
5.	0-35	Стандарты предоставления услуги не соблюдаются

По итогам проведенного исследования были рассчитаны индексы по каждой услуге, предоставляемой ИОГВ, ОМС, МФЦ и построена иерархия услуг по значению индексов. Индексам, имеющим одинаковые значения, присвоен равный ранг.

Таблица 10.

**Индексы соблюдения стандартов предоставления услуг (И_{ст})
федеральными органами исполнительной власти и органами
государственных внебюджетных фондов**

Ранг	Наименование услуги	Значение индекса в процентах
1	Прием заявления и документов для оформления паспорта гражданина Российской Федерации, удостоверяющего личность гражданина Российской Федерации за пределами территории Российской Федерации	87
2	Прием и выдача документов о регистрации и снятии граждан Российской Федерации с регистрационного учета по месту пребывания и по месту жительства в пределах Российской Федерации	85
3	Предоставление сведений об административных правонарушениях в области дорожного движения	83,2
4	Государственная регистрация юридических лиц, физических лиц в качестве индивидуальных предпринимателей и крестьянских (фермерских) хозяйств	82
5	Предоставление сведений, содержащихся в Едином государственном реестре прав на недвижимое имущество и сделок с ним	79,6
6	Предоставление сведений, внесенных в государственный кадастр недвижимости	77,3
7	Государственная регистрация прав на недвижимое имущество и сделок с ним	77,2
8	Прием заявлений о выдаче государственного сертификата на материнский (семейный) капитал и выдача государственного сертификата на материнский (семейный) капитал	77
8	Предоставление информации по находящимся на исполнении исполнительным производствам в отношении физического и юридического лица	77
9	Государственный кадастровый учет недвижимого имущества	68,9
10	Прием заявлений о распоряжении средствами материнского (семейного) капитала	67,3
11	Прием от застрахованных лиц заявлений о выборе инвестиционного портфеля (управляющей компании), о переходе в негосударственный пенсионный фонд или о переходе в Пенсионный фонд Российской Федерации из негосударственного пенсионного фонда для передачи	66

	им средств пенсионных накоплений	
--	----------------------------------	--

Таблица 11.

**Индексы соблюдения стандартов предоставления услуг (И_{ст})
исполнительными органами государственной власти
Астраханской области**

Ранг	Наименование услуги	Значение индекса в процентах
1	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 (подуслуга «Государственная регистрация рождения»)	91,2
2	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 (подуслуга «Государственная регистрация смерти»)	89,5
3	Предоставление информации об организации общедоступного и бесплатного начального общего, основного общего, среднего (полного) общего образования, а также дополнительного образования в общеобразовательных учреждениях, расположенных на территории субъекта Российской Федерации	86,2
4	Предоставление информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению (регистрационная услуга)	83
4	Выдача справок для получения государственной социальной помощи учащимся и студентам государственных образовательных учреждений начального, среднего и высшего профессионального образования Астраханской области	83
5	Предоставление информации, прием документов органами опеки и попечительства от лиц, желающих установить опеку (попечительство) над несовершеннолетними гражданами	81,8
6	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	81,3

	гражданского состояния, внесение исправлений и (или) изменений в записи актов гражданского состояния, восстановление и аннулирование записей актов гражданского состояния - (подуслуга «Восстановление записи акта гражданского состояния»)	
6	Предоставление информации о порядке оказания специализированной медицинской помощи в государственном учреждении здравоохранения Астраханской области	81,3
7	Предоставление информации по дополнительному лекарственному обеспечению отдельных категорий граждан, имеющих право на получение набора социальных услуг, Астраханской области	80,7
8	Прием заявок (запросов) государственными архивами Астраханской области на предоставление архивных документов (архивных справок, выписок и копий)	80,5
9	Прием заявлений об участии в оплачиваемых общественных работах и предоставление информации об организации таких работ	80,1
9	Лицензирование образовательной деятельности (за исключением образовательных учреждений, лицензирование образовательной деятельности которых отнесено к компетенции Российской Федерации)	80,1
10	Выдача разрешений на проведение региональных лотерей	79,8
11	Рассмотрение уведомлений на проведение стимулирующих лотерей	78,8
12	Лицензирование розничной продажи алкогольной продукции	78,3
13	Государственная аккредитация организаций, осуществляющих классификацию объектов туристической индустрии, включающих гостиницы и иные средства размещения, горнолыжные трассы и пляжи	77,9
13	Подготовка и выдача градостроительного плана земельного участка в случае реконструкции объекта капитального строительства регионального значения, не требующей изменения параметров земельного участка на территории Астраханской области	77,9
14	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 (подуслуга «Государственная регистрация перемены имени»)	77,8
15	Выдача и переоформление разрешения на осуществление деятельности по перевозке пассажиров и багажа легкового такси на территории Астраханской области	76,6
15	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	76,6

	записи актов гражданского состояния, восстановление и аннулирование записей актов гражданского состояния (подуслуга «Выдача повторных свидетельств (справок)»)	
16	Лицензирование фармацевтической деятельности	76,2
17	Выдача копий архивных документов, подтверждающих право на владение землей	75,8
18	Прием заявлений об оказании содействия гражданам в поиске подходящей работы, а также об оказании содействия работодателям в подборе необходимых работников	75,4
19	Предоставление информации об объектах недвижимого имущества, находящихся в государственной собственности и предназначенных для сдачи в аренду	75,3
20	Предоставление информации об объектах культурного наследия регионального значения, находящихся на территории Астраханской области и включенных в единый государственный реестр объектов культурного наследия (памятников истории культуры) народов Российской Федерации	74,6
21	Предоставление сведений из реестра розничных рынков на территории Астраханской области	74,4
22	Оказание государственной поддержки субъектам малого и среднего предпринимательства в области инноваций в виде гранта в форме бюджетной субсидии	74,2
23	Выдача и аннулирование охотничьих билетов единого федерального образца	74
24	Проведение государственной экспертизы проектов освоения лесов	73,8
25	Оказание государственной поддержки малым предприятиям Астраханской области и объектам инфраструктуры поддержки субъектов малого и среднего предпринимательства, реализующим программы по энергосбережению	73,6
26	Предоставление членам семей погибших (умерших) военнослужащих и сотрудников некоторых федеральных органов исполнительной власти компенсационных выплат в связи с расходами по оплате жилых помещений, коммунальных и других видов услуг	73,1
27	Предоставление мер социальной поддержки многодетным семьям в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации	73
28	Предоставление субсидий на поддержку садоводческих, огороднических и дачных некоммерческих объединений граждан	72,8
29	Лицензирование медицинской деятельности (за исключением указанной деятельности, осуществляемой медицинскими организациями и другими организациями, входящими в частную систему здравоохранения, на территории инновационного центра «Сколково»)	72,4
30	Прием документов об организации профессиональной ориентации граждан в целях выбора сферы деятельности (профессии), трудоустройства и (или) профессионального обучения, а также выдача рекомендаций, содержащих перечень оптимальных профессий (специальностей), составленный с учетом возможностей и	71,6

	потребностей гражданина и положения на рынке труда Астраханской области, и предложений по реализации указанных рекомендаций	
31	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 (подуслуга «Регистрация брака»)	71,2
31	Предоставление информации о проведении ярмарок, выставок народного творчества, ремесел на территории Астраханской области	71,2
31	Выдача разрешений на проведение работ по сохранению объекта культурного наследия регионального значения и выявленного объекта культурного наследия	71,2
32	Подготовка и заключение договора о предоставлении рыбопромыслового участка	70,6
33	Оказание государственной поддержки действующим инновационным компаниям - субъектам малого и среднего предпринимательства в форме субсидии в целях возмещения затрат или недополученных доходов в связи с производством (реализацией) товаров, выполнением работ, оказанием услуг	69,4
34	Заключение охотхозяйственных соглашений без проведения аукциона.	68,4
35	Выдача разрешений на выполнение работ по геологическому изучению недр на землях лесного фонда	68,1
36	Прием экзаменов на право управления самоходными машинами и выдача удостоверений тракториста-машиниста (тракториста)	67,4
37	Выдача разрешений на право использования изображения герба Астраханской области юридическими лицами и индивидуальными предпринимателями	66,7
37	Присвоение спортивных разрядов спортсменам	66,7
38	Предоставление инвалидам (детям-инвалидам) и гражданам пожилого возраста путевок в социально-реабилитационные и социально-оздоровительные центры	66
39	Назначение социального пособия на погребение	65,6
40	Предоставление права пользования участками недр местного значения	63
41	Выдача гражданам государственными учреждениями здравоохранения направлений на прохождение медико-социальной экспертизы	60,8
42	Предоставление в аренду или собственность земельных участков, которые находятся в государственной собственности Астраханской области и на которых расположены здания, строения, сооружения	60

43	Оказание государственной поддержки инновационным проектам в форме предоставления субсидий из бюджета Астраханской области	59,6
44	Государственная поддержка субъектам малого и среднего предпринимательства, производящим и (или) реализующим товары (работы, услуги), предназначенные для экспорта	59,5
45	Организация и проведение государственной экологической экспертизы объектов регионального уровня	58,2
46	Оказание государственной поддержки действующим инновационным компаниям – субъектам малого и среднего предпринимательства в форме субсидий в целях возмещения затрат или недополученных доходов в связи с производством (реализацией) товаров, выполнением работ, оказанием услуг	58
47	Регистрация специалистов в области ветеринарии, занимающихся предпринимательской деятельностью на территории Астраханской области	56,2
48	Прием заявлений, постановка на учет для оказания специализированной медицинской помощи в государственном бюджетном учреждении здравоохранения Астраханской области	56,1
49	Предоставление в безвозмездное срочное пользование земельных участков, находящихся в государственной собственности Астраханской области	55,4
50	Государственная услуга по осуществлению социальных выплат гражданам, признанным в установленном порядке безработными	55,3
51	Предоставление информации о порядке проведения государственной (итоговой) аттестации обучающихся, освоивших образовательные программы основного общего и среднего образования, в том числе в форме единого государственного экзамена, а также информации из информационной системы обеспечения проведения единого государственного экзамена в Астраханской области об участниках единого государственного экзамена и о результатах единого государственного экзамена	55,1
52	Государственная поддержка субъектов малого предпринимательства в виде грантов на создание собственного бизнеса	53,8
53	Выдача разрешений на выброс вредных (загрязняющих) веществ в атмосферный воздух стационарным источником	53,6

Как усматривается из Таблицы, самый высокий показатель индекса соблюдения стандартов качества предоставления государственных (И_{ст}) услуг, имеют услуги, по регистрации актов гражданского состояния. Значения индекса (И_{ст}) колеблется в районе 90%. Самые низкие значения индекса (чуть более 50%) имеют услуги по выдаче разрешений на выброс вредных (загрязняющих) веществ в атмосферный воздух стационарным

источником. Данные показатели говорят о значительных, но допустимых погрешностях в оказании услуги.

Таблица 12.

**Индексы соблюдения стандартов
предоставления услуг органами местного самоуправления
муниципальных образований Астраханской области**

№	Наименование услуги	Индекс соблюдения стандартов качества (%)
1	Выдача справки о наличии (об отсутствии) задолженности и расчетов по арендной плате за землю на территории муниципального образования	83,6
2	Предоставление информации об объектах недвижимого имущества, находящихся в муниципальной собственности и предназначенных для сдачи в аренду	82,7
3	Прием заявлений, документов, а также постановка граждан на учет в качестве нуждающихся в жилых помещениях на территории муниципального образования	80,8
4	Выдача документов (единого жилищного документа, копии финансово-лицевого счета, выписки из домовой книги, карточки учета собственника жилого помещения, справок и иных документов)	77,5
4	Предоставление информации об очередности предоставления жилых помещений на условиях социального найма на территории муниципального образования	77,5
5	Выдача разрешений на установку рекламных конструкций на территории муниципального образования, аннулирование таких разрешений, выдача предписаний о демонтаже самовольно установленных вновь рекламных конструкций	76,8
6	Выдача разрешений на вступление в брак лицам, достигшим возраста шестнадцати лет	75,9
7	Приобретение земельных участков из земель сельскохозяйственного значения, находящихся в муниципальной собственности либо государственная собственность на которые не разграничена, для создания фермерского хозяйства и осуществление его деятельности	75,4
8	Прием и выдача документов о согласовании переустройства и (или) перепланировки жилого помещения	75,1
9	Предоставление информации об объектах культурного наследия местного значения, находящихся на территории муниципального образования и включенных в единый государственный реестр объектов культурного наследия (памятников истории и культуры)	74,8

	народов Российской Федерации	
10	Предоставление земельных участков на территории муниципального образования для индивидуального жилищного строительства в собственность бесплатно, гражданам, относящимся к льготной категории	74,2
10	Предоставление земельного участка лицам, имеющим в собственности, безвозмездном пользовании, хозяйственном ведении или оперативном управлении здания, строения, сооружения, расположенные на земельном участке на территории муниципального образования	74,2
11	Выдача разрешения на снос, обрезку, пересадку зеленых насаждений на территории муниципального образования	73,6
12	Предоставление отказа от преимущественного права покупки	73,1
13	Предоставление информации о времени и месте театральных представлений, филармонических и эстрадных концертов и гастрольных мероприятий театров и филармоний, киносеансов, анонсы данных мероприятий	72,5
14	Прием документов и выдача решений о переводе жилого помещения в нежилое или нежилого помещения в жилое на территории муниципального образования	72,3
15	Прием заявлений, постановка на учет и зачисление детей в образовательные учреждения муниципального образования, реализующие основную образовательную программу дошкольного образования (детские сады)	71,8
16	Предоставление земельных участков для целей, не связанных со строительством на территории муниципального образования	71,6
17	Предоставление юридическим лицам и гражданам по их запросу сведений об имуществе, находящимся в муниципальной собственности муниципального образования в виде выписок из реестра муниципальной собственности	70,6
18	Предоставление земельных участков для индивидуального жилищного строительства на территории муниципального образования	70,1
19	Подготовка градостроительных планов земельных участков	69,5
20	Подготовка и выдача разрешения на строительство	69
20	Предоставление информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению	69
21	Организация предоставления общедоступного бесплатного дошкольного образования на территории муниципального образования	67,4
22	Оформление акта выбора земельного участка под строительство, выдача постановления о согласовании схемы расположения земельного участка и предварительном согласовании места размещения объекта на территории муниципального образования	66,5

23	Прием документов на постоянное хранение от юридических и физических лиц на территории муниципального образования	65,3
24	Рассмотрение уведомлений о проведении собраний, митингов, демонстраций, шествий и пикетирований на территории муниципального образования	65
25	Приватизация муниципального имущества, находящегося в собственности муниципального образования	64,6
26	Признание помещения жилым помещением, жилого помещения непригодным для проживания граждан, а также многоквартирных жилых домов аварийными и подлежащими сносу на территории муниципального образования	63,2
27	Выдача разрешений на ввод в эксплуатацию объектов капитального строительства муниципальным образованием	62,9

Таблица 13.

Индексы соблюдения стандартов предоставления услуг в МФЦ

№	Наименование услуги	Индекс соблюдения стандартов качества (%)
1	Предоставление информации об объектах культурного наследия регионального значения, находящихся на территории Астраханской области и включенных в единый государственный реестр объектов культурного наследия (памятников истории и культуры) народов Российской Федерации	87,6
2	Предоставление информации об объектах недвижимого имущества, находящихся в государственной собственности и предназначенных для сдачи в аренду	86,2
3	Предоставление сведений из реестра розничных рынков на территории Астраханской области	86,1
4	Оказание государственной поддержки малым предприятиям Астраханской области и объектам инфраструктуры поддержки субъектов малого и среднего предпринимательства, реализующим программы по энергосбережению	85,8
4	Предоставление информации, прием документов органами опеки и попечительства от лиц, желающих установить опеку (попечительство) или патронаж над совершеннолетними гражданами	85,8
5	Выдача разрешений на строительство и разрешений на ввод в эксплуатацию объектов капитального строительства, строительство, реконструкцию которых планируется осуществлять на территории двух и более муниципальных образований (муниципальных районов, городских округов)	81,7
5	Выдача специальных разрешений на перевозки тяжеловесных и (или) крупногабаритных грузов, если маршрут, часть маршрута транспортного средства, осуществляющего перевозки	81,7

	тяжеловесных и (или) крупногабаритных грузов, проходит по автомобильным дорогам регионального или межмуниципального значения, участкам таких автомобильных дорог, по автомобильным дорогам местного значения, расположенным на территории двух и более муниципальных образований (муниципальных районов, городских округов) при условии, что маршрут такого транспортного средства проходит в границах Астраханской области и указанный маршрут, часть маршрута не проходит по автомобильным дорогам федерального значения, участкам таким автомобильных дорог	
6	Назначение ежегодной и единовременной денежных компенсаций гражданам, подвергшимся воздействию радиации	80,6
7	Прием от застрахованных лиц заявлений о выборе инвестиционного портфеля (управляющей компании), о переходе в негосударственный пенсионный фонд или о переходе в Пенсионный фонд Российской Федерации из негосударственного пенсионного фонда для передачи им средств пенсионных накоплений	78,7
8	Прием заявлений о распоряжении средствами материнского (семейный) капитала	78,5
9	Выдача разрешений на проведение работ по сохранению объектов культурного наследия регионального значения и выявленных объектов культурного наследия	78,3
10	Предоставление водных объектов или их частей, находящихся в федеральной собственности и расположенных на территории Астраханской области, в пользование на основании договоров водопользования	77
11	Предоставление членам семей погибших (умерших) военнослужащих и сотрудников некоторых федеральных органов исполнительной власти компенсационных выплат в связи с расходами по оплате жилых помещений, коммунальных и других видов услуг	76,2
12	Предоставление информации, прием документов органами опеки и попечительства от лиц, желающих установить опеку (попечительство) над несовершеннолетними гражданами	75,1
13	Назначение и выплата ежемесячного дополнительного социального пособия членам семей погибших (умерших) участников боевых действий, ветеранов боевых действий, а также лиц, погибших (умерших) при исполнении обязанностей военной службы (служебных обязанностей)	74,8
14	Прием отчета (расчета), предоставляемого лицами, добровольно вступившими в правоотношения по обязательному социальному страхованию на случай временной нетрудоспособности и в связи с материнством (форма – 4а-ФСС РФ)	74,2
15	Прием заявлений о добровольном вступлении в правоотношения по обязательному пенсионному страхованию в целях уплаты дополнительных страховых взносов на накопительную часть трудовой пенсии	73,3
15	Выдача копий архивных документов, подтверждающих право на владение землей	73,3
16	Информирование о положении на рынке труда в Астраханской	72,5

	области	
17	Присвоение квалификационных категорий спортивным судьям (за исключением спортивных судей всероссийской категории)	72,3
18	Государственная поддержка субъектов малого и среднего предпринимательства в форме бюджетной субсидии	71,4
19	Выдача разрешения на строительство и разрешения на ввод в эксплуатацию объекта капитального строительства, строительство, реконструкцию которого планируется осуществлять в границах особо охраняемой природной территории регионального значения Астраханской области (за исключением лечебно-оздоровительных местностей и курортов)	65,3
20	Выдача и переоформление разрешения на осуществление деятельности по перевозке пассажиров и багажа легковым такси на территории Астраханской области	64,6
21	Выдача путевок гражданам пожилого возраста и инвалидам (детям-инвалидам) в дома-интернаты для престарелых и инвалидов общего типа, психоневрологические интернаты, детские дома-интернаты для умственно отсталых детей	64
21	Назначение единовременной материальной помощи гражданам, находящимся в трудной жизненной ситуации, вызванной причинами нетехногенного характера, стихийными бедствиями, а также чрезвычайными ситуациями	64
22	Прием заявлений о предоставлении набора социальных услуг, об отказе от получения набора социальных услуг или о возобновлении предоставления набора социальных услуг	63,5
23	Предоставление земельных участков, находящихся в государственной собственности Астраханской области, для целей, не связанных со строительством	63,1
24	Государственная аккредитация спортивных федераций	62,7
25	Государственная поддержка субъектов малого и среднего предпринимательства, производящих и (или) реализующих товары (работы, услуги), предназначенные для экспорта	62,3
26	Регистрация специалистов в области ветеринарии, занимающихся предпринимательской деятельностью на территории Астраханской области	62,1
27	Оказание государственной поддержки инвестиционным проектам в форме присвоения статуса инвестиционному проекту	60,6
28	Подготовка и выдача градостроительного плана земельного участка в случае реконструкции объекта капитального строительства регионального значения, не требующей изменения параметров земельного участка	60,3
29	Прием заявлений и организация предоставления гражданам субсидий на оплату жилых помещений и коммунальных услуг	59,4
29	Назначение и выплата государственных пособий гражданам, имеющим детей	59,4
30	Назначение и выплата денежных компенсаций отдельным категориям граждан	58,6
31	Назначение единовременной материальной помощи гражданам, находящимся в трудной жизненной ситуации	58,7
32	Прием заявлений о выдаче государственного сертификата на материнский (семейный) капитал и выдача государственного	57,9

	сертификата на материнский (семейный) капитал	
33	Присвоение спортивных разрядов спортсменам	57,6
34	Оказание государственной поддержки инвестиционным проектам в форме предоставления субсидий из бюджета Астраханской области	57,1
35	Выдача справок для получения государственной социальной помощи учащимся и студентам государственных образовательных учреждений начального, среднего и высшего профессионального образования Астраханской области	56,3

Индекс уровня проблем, возникающих у заявителей при получении государственной (муниципальной) услуги ($I_{пр}$).

Для оценки уровня проблем рассчитывается индекс уровня проблем, возникающих у заявителей при получении государственной (муниципальной) услуги ($I_{пр}$). Индекс уровня проблем, возникающих у заявителей при получении государственной (муниципальной) услуги ($I_{пр}$), рассчитывается как среднее арифметическое суммы ответов на вопрос Анкеты, указанный в Таблице 14:

$$I_{пр} = \frac{K_6}{K_o},$$

где:

K_6 – сумма баллов по вопросу;

K_o – количество опрошенных человек.

Таблица 14.

Вопрос Анкеты, участвующий в расчете индекса уровня проблем, возникающих у заявителей при получении государственной (муниципальной) услуги и интерпретация ответов

№	Вопрос Анкеты	Шкала *
17.	<p>Приходилось ли Вам сталкиваться с необоснованными действиями, проблемами в процессе предоставления услуги?</p> <p>- да; - нет.</p> <p>Если да, то с какими необоснованными действиями, проблемами Вам приходилось сталкиваться в процессе</p>	<p>- установление неофициальной очереди; - советы обратиться в другую посредническую организацию, оказывающую услугу за плату; - необходимая информация предоставляется за дополнительную плату; - требование предоставления документов, не предусмотренных законодательством; - другое _____; - не приходилось.</p> <p>Шкала ответов для подсчета индекса преобразуется следующим образом:</p>

	предоставления услуги?	5 – не приходилось; 3 – одно необоснованное действие; 2 – два необоснованных действия; 1 - более двух необоснованных действий.
--	------------------------	---

При ответе на 17 вопрос анкеты: «Приходилось ли Вам сталкиваться с необоснованными действиями, проблемами в процессе предоставления услуги?», 19,3% респондентов ответили, что «да», 80,7% респондентов ответили «нет». Далее ответы респондентов ответивших «да» распределились следующим образом (см.Таб.15)

Таблица 15.

**Таблица для расчета индекса уровня проблем,
возникающих у заявителей при получении государственной
(муниципальной) услуги**

№	Вопрос анкеты	Шкала	Количество ответов
	Если, да, то с какими необоснованными действиями, проблемами Вам приходилось сталкиваться в процессе предоставления услуги?	Установление неофициальной очереди, Советы обратиться в другую посредническую организацию, оказывающую услугу за плату, Необходимая информация предоставляется за дополнительную плату Требование предоставления документов, не предусмотренных законодательством; Другое Не приходилось	
		Шкала ответов для подсчета индекса преобразуется следующим образом:	
		5 - не приходилось	726
		3 - одно необоснованное действие	131
		2 - два необоснованных действия	37

		1 - более двух необоснованных действий	6
$I_{\text{пр}} = (5 \cdot 726 + 3 \cdot 131 + 2 \cdot 37 + 1 \cdot 6) / 900 = 4,56$ $I_{\text{пр}}\% = \frac{E_{\text{пр}}}{5} \cdot 100\% = \frac{4,56}{5} \cdot 100\% = 91,2\%$			

По итогам проведенного исследования индекс уровня проблем, возникающих у заявителей при получении государственной (муниципальной) услуги $I_{\text{пр}} = 91,2\%$, что означает, что проблемы по получению государственных и муниципальных услуг почти отсутствуют (Таблица 3.9.). Это означает, что показатель является средним, и в связи с этим необходимо принимать меры по устранению проблем, возникающих у населения при получении государственных и муниципальных услуг.

Таблица 16.

Интерпретация значений индекса уровня проблем, возникающих у заявителей при получении государственной (муниципальной) услуги

№ п/п	Значение индекса уровня проблем, %	Интерпретация значений индекса
1.	85 - 100	Проблемы отсутствуют
2.	65 - 80	Уровень проблем незначительный
3.	50 - 64	Уровень проблем допустимый
4.	36-49	Уровень проблем ,вызывающий беспокойство
5.	0-35	Высокий уровень проблем

В данном исследовании рассчитаны индексы уровня проблем, для каждой услуги (ИОГВ, МФЦ и ОМС), возникающих у заявителей при получении государственной и муниципальной услуги. Ниже построен рейтинг государственных (муниципальных) услуг по данному параметру.

Таблица 17.

**Индекс уровня проблем, возникающих у
заявителей при получении государственных услуг, предоставляемых
федеральными органами исполнительной власти и органами
государственных внебюджетных фондов**

Ранг	Наименование услуги	Значение индекса в процентах
1	Прием от застрахованных лиц заявлений о выборе инвестиционного портфеля (управляющей компании), о переходе в негосударственный пенсионный фонд или о переходе в Пенсионный фонд Российской Федерации из негосударственного пенсионного фонда для передачи им средств пенсионных накоплений.	100
1	Государственная регистрация прав на недвижимое имущество и сделок с ним	100
1	Государственный кадастровый учет недвижимого имущества	100
2	Прием заявлений о распоряжении средствами материнского (семейного) капитала	98,6
3	Предоставление информации по находящимся на исполнении исполнительным производствам в отношении физического и юридического лица	97,3
4	Прием заявлений о выдаче государственного сертификата на материнский (семейный) капитал и выдача государственного сертификата на материнский (семейный) капитал	95,1
5	Государственная регистрация юридических лиц, физических лиц в качестве индивидуальных предпринимателей и крестьянских (фермерских) хозяйств	92,9
6	Предоставление сведений, внесенных в государственный кадастр недвижимости	88,6
7	Предоставление сведений, содержащихся в Едином государственном реестре прав на недвижимое имущество и сделок с ним	85,1
8	Предоставление сведений об административных правонарушениях в области дорожного движения	73,9
9	Прием и выдача документов о регистрации и снятии граждан Российской Федерации с регистрационного учета по месту пребывания и по месту жительства в пределах Российской Федерации	71,3
10	Прием заявления и документов для оформления паспорта гражданина Российской Федерации, удостоверяющего личность гражданина Российской Федерации за пределами территории	62,7

	Российской Федерации	
--	----------------------	--

Таблица 18.

**Индекс уровня проблем, возникающих у
заявителей при получении услуг, предоставляемых исполнительными
органами государственной власти Астраханской области**

Ранг	Наименование услуги	Значение индекса в процентах
1	Регистрация специалистов в области ветеринарии, занимающихся предпринимательской деятельностью на территории Астраханской области	100
1	Оказание государственной поддержки инновационным проектам в форме предоставления субсидий из бюджета Астраханской области	100
1	Выдача разрешений на проведение работ по сохранению объекта культурного наследия регионального значения и выявленного объекта культурного наследия	100
1	Государственная поддержка субъектов малого предпринимательства в виде грантов на создание собственного бизнеса	100
1	Государственная поддержка субъектам малого и среднего предпринимательства, производящим и (или) реализующим товары (работы, услуги), предназначенные для экспорта	100
1	Оказание государственной поддержки субъектам малого и среднего предпринимательства в области инноваций в виде гранта в форме бюджетной субсидии	100
1	Выдача и аннулирование охотничьих билетов единого федерального образца	100
1	Оказание государственной поддержки малым предприятиям Астраханской области и объектам инфраструктуры поддержки субъектов малого и среднего предпринимательства, реализующим программы по энергосбережению	100
2	Предоставление членам семей погибших (умерших) военнослужащих и сотрудников некоторых федеральных органов исполнительной власти компенсационных выплат в связи с расходами по оплате жилых помещений, коммунальных и других видов услуг	98,1
3	Предоставление субсидий на поддержку садоводческих, огороднических и дачных некоммерческих объединений граждан	96,9
4	Предоставление права пользования участками недр местного значения	96,3
5	Заключение охотхозяйственных соглашений без проведения аукциона	95,7

6	Предоставление в аренду или собственность земельных участков, которые находятся в государственной собственности Астраханской области и на которых расположены здания, строения, сооружения	95,1
7	Предоставление информации по дополнительному лекарственному обеспечению отдельных категорий граждан, имеющих право на получение набора социальных услуг, Астраханской области	94,5
8	Предоставление информации о порядке проведения государственной (итоговой) аттестации обучающихся, освоивших образовательные программы основного общего и среднего образования, в том числе в форме единого государственного экзамена, а также информации из информационной системы обеспечения проведения единого государственного экзамена в Астраханской области об участниках единого государственного экзамена и о результатах единого государственного экзамена	94,0
9	Предоставление информации об объектах культурного наследия регионального значения, находящихся на территории Астраханской области и включенных в единый государственный реестр объектов культурного наследия (памятников истории культуры) народов Российской Федерации	93,6
9	Подготовка и заключение договора о предоставлении рыбопромыслового участка	93,6
10	Выдача разрешений на выполнение работ по геологическому изучению недр на землях лесного фонда	91,8
11	Выдача разрешений на выброс вредных (загрязняющих) веществ в атмосферный воздух стационарным источником	89,3
12	Государственная аккредитация организаций, осуществляющих классификацию объектов туристической индустрии, включающих гостиницы и иные средства размещения, горнолыжные трассы и пляжи	89,2
12	Предоставление инвалидам (детям-инвалидам) и гражданам пожилого возраста путевок в социально-реабилитационные и социально-оздоровительные центры	89,2
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 - (подуслуга «Восстановление записи акта гражданского состояния»)	89,2
13	Предоставление информации о порядке оказания специализированной медицинской помощи в государственном учреждении здравоохранения Астраханской области	86,1
14	Выдача копий архивных документов, подтверждающих право на владение землей	85,7
15	Предоставление информации об объектах недвижимого имущества, находящихся в государственной собственности и предназначенных для сдачи в аренду	85,2

16	Предоставление информации об организации общедоступного и бесплатного начального общего, основного общего, среднего (полного) общего образования, а также дополнительного образования в общеобразовательных учреждениях, расположенных на территории субъекта Российской Федерации	83,6
17	Предоставление сведений из реестра розничных рынков на территории Астраханской области	82,4
17	Организация и проведение государственной экологической экспертизы объектов регионального уровня	82,4
18	Прием экзаменов на право управления самоходными машинами и выдача удостоверений тракториста-машиниста (тракториста)	82,1
19	Лицензирование розничной продажи алкогольной продукции	81,3
20	Присвоение спортивных разрядов спортсменам	81,0
21	Назначение социального пособия на погребение	80,2
22	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 (подуслуга «Государственная регистрация перемены имени»)	78,9
23	Прием заявлений, постановка на учет для оказания специализированной медицинской помощи в государственном бюджетном учреждении здравоохранения Астраханской области	78,7
24	Выдача гражданам государственными учреждениями здравоохранения направлений на прохождение медико-социальной экспертизы	78,2
25	Лицензирование фармацевтической деятельности	77,9
25	Прием документов об организации профессиональной ориентации граждан в целях выбора сферы деятельности (профессии), трудоустройства и (или) профессионального обучения, а также выдача рекомендаций, содержащих перечень оптимальных профессий (специальностей), составленный с учетом возможностей и потребностей гражданина и положения на рынке труда Астраханской области, и предложений по реализации указанных рекомендаций	77,9
26	Государственная услуга по осуществлению социальных выплат гражданам, признанным в установленном порядке безработными	77,3
27	Предоставление информации о проведении ярмарок, выставок народного творчества, ремесел на территории Астраханской области	76,3
28	Предоставление информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению (регистрационная услуга)	76,1
29	Выдача разрешений на проведение региональных лотерей	75,8
30	Проведение государственной экспертизы проектов освоения лесов	73,8

31	Рассмотрение уведомлений на проведение стимулирующих лотерей	73,2
31	Выдача разрешений на право использования изображения герба Астраханской области юридическими лицами и индивидуальными предпринимателями	73,2
32	Предоставление информации, прием документов органами опеки и попечительства от лиц, желающих установить опеку (попечительство) над несовершеннолетними гражданами	72,5
33	Предоставление мер социальной поддержки многодетным семьям в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации	71,3
34	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 (подуслуга «Государственная регистрация смерти»)	70,9
35	Выдача и переоформление разрешения на осуществление деятельности по перевозке пассажиров и багажа легкового такси на территории Астраханской области	68,2
36	Лицензирование медицинской деятельности (за исключением указанной деятельности, осуществляемой медицинскими организациями и другими организациями, входящими в частную систему здравоохранения, на территории инновационного центра «Сколково»)	67,5
37	Предоставление в безвозмездное срочное пользование земельных участков, находящихся в государственной собственности Астраханской области	67,1
38	Подготовка и выдача градостроительного плана земельного участка в случае реконструкции объекта капитального строительства регионального значения, не требующей изменения параметров земельного участка на территории Астраханской области	65,4
39	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 (подуслуга «Выдача повторных свидетельств (справок)»)	65,1
40	Прием заявлений об участии в оплачиваемых общественных работах и предоставление информации об организации таких работ	64,7
40	Прием заявлений об оказании содействия гражданам в поиске подходящей работы, а также об оказании содействия работодателям в подборе необходимых работников	64,7
41	Прием заявок (запросов) государственными архивами Астраханской области на предоставление архивных документов (архивных справок,	63,9

	выписок и копий)	
42	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 (подуслуга «Государственная регистрация рождения»)	59,2

Таблица 19.

Индекс уровня проблем, возникающих у заявителей при получении услуг, предоставляемых органами местного самоуправления муниципальных образований Астраханской области

Ранг	Наименование услуги	Значение индекса в процентах
1	Выдача разрешений на ввод в эксплуатацию объектов капитального строительства муниципальным образованием	100
1	Подготовка градостроительных планов земельных участков	100
1	Прием документов и выдача решений о переводе жилого помещения в нежилое или нежилого помещения в жилое на территории муниципального образования	100
1	Приватизация муниципального имущества, находящегося в собственности муниципального образования	100
1	Предоставление земельных участков для индивидуального жилищного строительства на территории муниципального образования	100
2	Выдача справки о наличии (об отсутствии) задолженности и расчетов по арендной плате за землю на территории муниципального образования	95,6
3	Подготовка и выдача разрешения на строительство	94,3
4	Прием и выдача документов о согласовании переустройства и (или) перепланировки жилого помещения	93,2
5	Прием заявлений, документов, а также постановка граждан на учет в качестве нуждающихся в жилых помещениях на территории муниципального образования	92,1
6	Предоставление земельных участков на территории муниципального образования для индивидуального жилищного строительства в собственность бесплатно, гражданам, относящимся к льготной категории	91,9

7	Выдача разрешения на снос, обрезку, пересадку зеленых насаждений на территории муниципального образования	90,3
7	Приобретение земельных участков из земель сельскохозяйственного значения, находящихся в муниципальной собственности либо государственная собственность на которые не разграничена, для создания фермерского хозяйства и осуществление его деятельности	90,3
8	Предоставление информации о времени и месте театральных представлений, филармонических и эстрадных концертов и гастрольных мероприятий театров и филармоний, киносеансов, анонсы данных мероприятий	89,1
9	Предоставление информации об объектах культурного наследия местного значения, находящихся на территории муниципального образования и включенных в единый государственный реестр объектов культурного наследия (памятников истории и культуры) народов Российской Федерации	88,5
10	Организация предоставления общедоступного бесплатного дошкольного образования на территории муниципального образования	87,2
10	Предоставление земельных участков для целей, не связанных со строительством на территории муниципального образования	87,2
11	Выдача разрешений на установку рекламных конструкций на территории муниципального образования, аннулирование таких разрешений, выдача предписаний о демонтаже самовольно установленных вновь рекламных конструкций	83,4
12	Прием документов на постоянное хранение от юридических и физических лиц на территории муниципального образования	82,8
13	Выдача разрешений на вступление в брак лицам, достигшим возраста шестнадцати лет	81,2
14	Предоставление информации об очередности предоставления жилых помещений на условиях социального найма на территории муниципального образования	79,2
14	Предоставление информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению	79,2
15	Предоставление земельного участка лицам, имеющим в собственности, безвозмездном пользовании, хозяйственном ведении или оперативном управлении здания, строения, сооружения, расположенные на земельном участке на территории муниципального образования	77,2
16	Признание помещения жилым помещением, жилого помещения непригодным для проживания граждан, а также многоквартирных жилых домов аварийными и подлежащими сносу на территории муниципального образования	76,1
17	Рассмотрение уведомлений о проведении собраний, митингов, демонстраций, шествий и пикетирований на территории муниципального образования	75,7
18	Предоставление отказа от преимущественного права покупки	69,9

19	Предоставление информации об объектах недвижимого имущества, находящихся в муниципальной собственности и предназначенных для сдачи в аренду	68,3
20	Выдача документов (единого жилищного документа, копии финансово-лицевого счета, выписки из домовой книги, карточки учета собственника жилого помещения, справок и иных документов)	63,4
21	Оформление акта выбора земельного участка под строительство, выдача постановления о согласовании схемы расположения земельного участка и предварительном согласовании места размещения объекта на территории муниципального образования	62,3
22	Прием заявлений, постановка на учет и зачисление детей в образовательные учреждения муниципального образования, реализующие основную образовательную программу дошкольного образования (детские сады)	60,4
23	Предоставление юридическим лицам и гражданам по их запросу сведений об имуществе, находящимся в муниципальной собственности муниципального образования в виде выписок из реестра муниципальной собственности	59,2

Таблица 20.

Индекс уровня проблем, возникающих у заявителей при получении услуг, предоставляемых на базе АУ АО «МФЦ» и его филиалов

Ранг	Наименование услуги	Значение индекса в процентах
1	Предоставление водных объектов или их частей, находящихся в федеральной собственности и расположенных на территории Астраханской области, в пользование на основании договоров водопользования	100
1	Выдача разрешения на строительство и разрешения на ввод в эксплуатацию объекта капитального строительства, строительство, реконструкцию которого планируется осуществлять в границах особо охраняемой природной территории регионального значения Астраханской области (за исключением лечебно-оздоровительных местностей и курортов)	100
1	Оказание государственной поддержки инвестиционным проектам в форме присвоения статуса инвестиционному проекту	100
1	Подготовка и выдача градостроительного плана земельного участка в случае реконструкции объекта капитального строительства регионального значения, не требующей изменения параметров земельного участка	100
1	Выдача специальных разрешений на перевозки тяжеловесных и (или) крупногабаритных грузов, если маршрут, часть маршрута транспортного средства, осуществляющего перевозки тяжеловесных и (или) крупногабаритных грузов, проходит по автомобильным дорогам регионального или межмуниципального значения, участкам таких автомобильных дорог, по автомобильным дорогам местного	100

	значения, расположенным на территории двух и более муниципальных образований (муниципальных районов, городских округов) при условии, что маршрут такого транспортного средства проходит в границах Астраханской области и указанный маршрут, часть маршрута не проходит по автомобильным дорогам федерального значения, участкам таким автомобильных дорог	
1	Назначение единовременной материальной помощи гражданам, находящимся в трудной жизненной ситуации, вызванной причинами нетехногенного характера, стихийными бедствиями, а также чрезвычайными ситуациями	100
2	Предоставление информации об объектах культурного наследия регионального значения, находящихся на территории Астраханской области и включенных в единый государственный реестр объектов культурного наследия (памятников истории и культуры) народов Российской Федерации	98,4
3	Оказание государственной поддержки малым предприятиям Астраханской области и объектам инфраструктуры поддержки субъектов малого и среднего предпринимательства, реализующим программы по энергосбережению	97,2
4	Регистрация специалистов в области ветеринарии, занимающихся предпринимательской деятельностью на территории Астраханской области	97,1
5	Оказание государственной поддержки инвестиционным проектам в форме предоставления субсидий из бюджета Астраханской области	96,4
5	Предоставление членам семей погибших (умерших) военнослужащих и сотрудников некоторых федеральных органов исполнительной власти компенсационных выплат в связи с расходами по оплате жилых помещений, коммунальных и других видов услуг	96,4
6	Выдача путевок гражданам пожилого возраста и инвалидам (детям-инвалидам) в дома-интернаты для престарелых и инвалидов общего типа, психоневрологические интернаты, детские дома-интернаты для умственно отсталых детей	95,2
7	Назначение и выплата денежных компенсаций отдельным категориям граждан	95,2
7	Назначение ежегодной и единовременной денежных компенсаций гражданам, подвергшимся воздействию радиации	95,2
8	Предоставление информации об объектах недвижимого имущества, находящихся в государственной собственности и предназначенных для сдачи в аренду	94,3
9	Предоставление земельных участков, находящихся в государственной собственности Астраханской области, для целей, не связанных со строительством	93,4
10	Государственная поддержка субъектов малого и среднего предпринимательства в форме бюджетной субсидии	89,3
11	Государственная поддержка субъектов малого и среднего предпринимательства, производящих и (или) реализующих товары (работы, услуги), предназначенные для экспорта	88,8
12	Выдача разрешений на строительство и разрешений на ввод в эксплуатацию объектов капитального строительства, строительство, реконструкцию которых планируется осуществлять на территории	87,1

	двух и более муниципальных образований (муниципальных районов, городских округов)	
13	Прием заявлений и организация предоставления гражданам субсидий на оплату жилых помещений и коммунальных услуг	86,5
13	Предоставление информации, прием документов органами опеки и попечительства от лиц, желающих установить опеку (попечительство) или патронаж над совершеннолетними гражданами	86,5
14	Назначение и выплата ежемесячного дополнительного социального пособия членам семей погибших (умерших) участников боевых действий, ветеранов боевых действий, а также лиц, погибших (умерших) при исполнении обязанностей военной службы (служебных обязанностей)	85,2
14	Прием заявлений о распоряжении средствами материнского (семейный) капитала	85,2
14	Прием от застрахованных лиц заявлений о выборе инвестиционного портфеля (управляющей компании), о переходе в негосударственный пенсионный фонд или о переходе в Пенсионный фонд Российской Федерации из негосударственного пенсионного фонда для передачи им средств пенсионных накоплений	85,2
15	Выдача разрешений на проведение работ по сохранению объектов культурного наследия регионального значения и выявленных объектов культурного наследия	84,9
16	Государственная аккредитация спортивных федераций	88,7
17	Назначение и выплата государственных пособий гражданам, имеющим детей	85,4
18	Прием отчета (расчета), предоставляемого лицами, добровольно вступившими в правоотношения по обязательному социальному страхованию на случай временной нетрудоспособности и в связи с материнством (форма – 4а-ФСС РФ)	83,9
19	Выдача копий архивных документов, подтверждающих право на владение землей	83,0
20	Информирование о положении на рынке труда в Астраханской области	81,7
21	Присвоение квалификационных категорий спортивным судьям (за исключением спортивных судей всероссийской категории)	80,2
21	Предоставление сведений из реестра розничных рынков на территории Астраханской области	80,2
22	Выдача и переоформление разрешения на осуществление деятельности по перевозке пассажиров и багажа легковым такси на территории Астраханской области	75,3
23	Предоставление информации, прием документов органами опеки и попечительства от лиц, желающих установить опеку (попечительство) над несовершеннолетними гражданами	71,9
24	Присвоение спортивных разрядов спортсменам	69,2
24	Выдача справок для получения государственной социальной помощи учащимся и студентам государственных образовательных	69,2

	учреждений начального, среднего и высшего профессионального образования Астраханской области	
25	Назначение единовременной материальной помощи гражданам, находящимся в трудной жизненной ситуации	67,4
26	Прием заявлений о выдаче государственного сертификата на материнский (семейный) капитал и выдача государственного сертификата на материнский (семейный) капитал	62,9
27	Прием заявлений о предоставлении набора социальных услуг, об отказе от получения набора социальных услуг или о возобновлении предоставления набора социальных услуг	61,0
28	Прием заявлений о добровольном вступлении в правоотношения по обязательному пенсионному страхованию в целях уплаты дополнительных страховых взносов на накопительную часть трудовой пенсии	59,2

**Общий индекс удовлетворенности
получателей государственной (муниципальной) услуги ее
качеством и доступностью (в целом и по исследуемым параметрам).**

Перечень вопросов, участвующих в подсчете общего индекса удовлетворенности, а также весовые коэффициенты вопросов Анкеты представлены в *Таблице 21*.

Таблица 21.

Перечень вопросов Анкеты и их весовые коэффициенты

№	Блок	Вопрос Анкеты	Шкала *	Вес** для подсчета индекса по блоку
1.	Информирование заявителей	Оцените по пятибалльной шкале полноту полученной информации? (по убыванию)	5 - отлично; 4 - хорошо; 3 - удовлетворительно; 2 - плохо; 1 – очень плохо.	0,25
		Оцените по пятибалльной шкале актуальность полученной информации? (по убыванию)	5 - отлично; 4 - хорошо; 3 - удовлетворительно; 2 - плохо; 1 – очень плохо.	0,25

		Оцените по пятибалльной шкале достоверность полученной информации? (по убыванию)	5 - отлично; 4 - хорошо; 3 - удовлетворительно; 2 - плохо; 1 – очень плохо.	0,25
		Насколько Вы были довольны имеющимися возможностями получения информации? (один ответ)	5 - очень доволен; 4 - вполне доволен; 3 - скорее доволен; 2 - скорее недоволен; 1 - совершенно недоволен.	0,13
		Остались ли Вы довольны ответами сотрудников ИОГВ, ОМС, МФЦ на Ваши звонки по телефону и письменные запросы? (один ответ)	5 – очень доволен; 4 - вполне доволен; 3 – скорее доволен; 2 - скорее недоволен; 1 - совершенно недоволен.	0,12
2.	Комфортность получения услуги	Остались ли Вы довольны внимательностью и вежливостью сотрудников ИОГВ, ОМС, МФЦ? (один ответ)	5 – очень доволен; 4 - вполне доволен; 3 – скорее доволен; 2 - скорее недоволен; 1 - совершенно недоволен.	0,2
		Удобны ли были для Вас имеющиеся условия ожидания приема? (Один ответ)	5 – очень удобны; 4 – вполне удобны; 3 – скорее удобны; 2 – скорее не удобны; 1 – совершенно не удобны	0,2
		Удовлетворяет ли Вас организация очереди в ИОГВ, ОМС, МФЦ? Оцените, пожалуйста, по пятибалльной	5 – полностью удовлетворен; 4 - вполне удовлетворен;	0,2

		шкале уровень организации очереди.	3 - скорее удовлетворен; 2 - скорее не удовлетворен; 1 - совершенно не удовлетворен.	
		Оцените по пятибалльной шкале, насколько удовлетворяет Вас место размещения ИОГВ, ОМС, МФЦ, предоставляющего услугу (условия доступа в учреждение, его местонахождение)?	5 – полностью удовлетворен; 4 - вполне удовлетворен; 3 - скорее удовлетворен; 2 - скорее не удовлетворен; 1 - совершенно не удовлетворен.	0,2
		Оцените по пятибалльной шкале, насколько удовлетворяет Вас уровень комфортности оснащения помещения ИОГВ, ОМС, МФЦ, в котором предоставляется услуга (места ожидания, наличие мест общего пользования, мест для сидения)?	5 – полностью удовлетворен; 4 - вполне удовлетворен; 3 - скорее удовлетворен; 2 - скорее не удовлетворен; 1 - совершенно не удовлетворен.	0,2
3	Время работы	Оцените по пятибалльной шкале, насколько удовлетворяет Вас график работы ИОГВ, ОМС, МФЦ, предоставляющего муниципальную услугу	5 – полностью удовлетворен; 4 - вполне удовлетворен; 3 - скорее удовлетворен; 2 - скорее не удовлетворен; 1 - совершенно не удовлетворен.	1
4	Сложность получения услуги	Оцените по пятибалльной шкале, насколько удовлетворяет Вас порядок досудебного обжалования действий служащих учреждения?	5 – очень доволен; 4 - вполне доволен; 3 – скорее доволен; 2 - скорее недоволен; 1 - совершенно недоволен.	0,1
		Остались ли Вы довольны компетентностью сотрудников	5 – очень доволен;	0,1

		ИОГВ, ОМС, МФЦ? (один ответ)	4 - вполне доволен; 3 - скорее доволен; 2 - скорее недоволен; 1 - совершенно недоволен.	
		Оцените по пятибалльной шкале, насколько Вас удовлетворяет качество предоставления услуги в целом?	5 – полностью удовлетворен; 4 - вполне удовлетворен; 3 - скорее удовлетворен; 2 - скорее не удовлетворен; 1 - совершенно не удовлетворен.	0,25
		Оцените, пожалуйста, временные затраты на ожидание с момента подачи документов до получения конечного результата услуги.	5 – очень быстро; 4 – быстро; 3 - недолго, нормально, приемлемо; 2 - в общем-то, долго; 1 - слишком долго.	0,25
		Насколько сложным Вам показался весь процесс получения услуги, начиная с подготовки документов? (Один ответ)	5 - совсем несложный; 4 - не очень сложный; 3 – средней сложности; 2 - довольно сложный; 1 - очень сложный.	0,3

Таблица 22.

Таблица для расчета

№	Блок	Вопрос Анкеты	Шкала *	Средний балл	Вес** для подсчета индекса по блоку
1.	Информиро	Оцените по пятибалльной	5 - очень	3,9	0,25

	вание заявителей	шкале полноту полученной информации? (по убыванию)	доволен; 4 - вполне доволен; 3 - скорее доволен; 2 - скорее недоволен; 1 - совершенно недоволен.		
		Оцените по пятибалльной шкале актуальность полученной информации? (по убыванию)	5 - актуальна; 4 – скорее актуальна; 3 – затрудняюсь ответить; 2 - скорее не актуальна; 1 – не актуальна.	4,2	0,25
		Оцените по пятибалльной шкале достоверность полученной информации? (по убыванию)	5 - достоверная; 4 – скорее достоверная; 3 – затрудняюсь ответить; 2 - скорее не достоверная; 1 – не достоверная.	4,2	0,25
		Насколько Вы были довольны имеющимися возможностями получения информации? (один ответ)	5 - очень доволен; 4 - вполне доволен; 3 - скорее доволен; 2 - скорее недоволен; 1 - совершенно недоволен.	3,62	0,13
		Остались ли Вы довольны ответами сотрудников ИОГВ, ОМС, МФЦ на Ваши звонки по телефону и письменные запросы? (один ответ)	5 – очень доволен; 4 - вполне доволен; 3 – скорее доволен; 2 - скорее недоволен; 1 - совершенно недоволен.	3,39	0,12
2.	Комфортно сть	Остались ли Вы довольны внимательностью и	5 – очень доволен;	3,11	0,2

	получения услуги	вежливостью сотрудников ИОГВ, ОМС, МФЦ? (один ответ)	4 - вполне доволен; 3 - скорее доволен; 2 - скорее недоволен; 1 - совершенно недоволен.		
		Удобны ли были для Вас имеющиеся условия ожидания приема? (Один ответ)	5 - очень удобны; 4 - вполне удобны; 3 - скорее удобны; 2 - скорее не удобны; 1 - совершенно не удобны	3,59	0,2
		Удовлетворяет ли Вас организация очереди в ИОГВ, ОМС, МФЦ? Оцените, пожалуйста, по пятибалльной шкале уровень организации очереди.	5 - полностью удовлетворен; 4 - вполне удовлетворен; 3 - скорее удовлетворен; 2 - скорее не удовлетворен; 1 - совершенно не удовлетворен.	3,7	0,2
		Оцените по пятибалльной шкале, насколько удовлетворяет Вас место размещения ИОГВ, ОМС, МФЦ, предоставляющего услугу (условия доступа в учреждение, его местонахождение)?	5 - полностью удовлетворен; 4 - вполне удовлетворен; 3 - скорее удовлетворен; 2 - скорее не удовлетворен; 1 - совершенно не удовлетворен.	3,83	0,2
		Оцените по пятибалльной шкале, насколько удовлетворяет Вас уровень комфортности оснащения помещения ИОГВ, ОМС, МФЦ, в котором предоставляется услуга (места ожидания, наличие мест общего пользования, мест для сидения)?	5 - полностью удовлетворен; 4 - вполне удовлетворен; 3 - скорее удовлетворен; 2 - скорее не удовлетворен; 1 - совершенно не удовлетворен.	4,2	0,2
3	Время	Оцените по пятибалльной	5 - полностью	3,98	1

	работы	шкале, насколько удовлетворяет Вас график работы ИОГВ, ОМС, МФЦ, предоставляющего муниципальную услугу	удовлетворен; 4 - вполне удовлетворен; 3 - скорее удовлетворен; 2 - скорее не удовлетворен; 1 - совершенно не удовлетворен.		
4	Сложность получения услуги	Оцените по пятибалльной шкале, насколько удовлетворяет Вас порядок досудебного обжалования действий служащих учреждения?	5 – полностью удовлетворен; 4 - вполне удовлетворен; 3 - скорее удовлетворен; 2 - скорее не удовлетворен; 1 - совершенно не удовлетворен.	3,5	0,1
		Остались ли Вы довольны компетентностью сотрудников ИОГВ, ОМС, МФЦ? (один ответ)	5 – очень доволен; 4 - вполне доволен; 3 – скорее доволен; 2 - скорее недоволен; 1 - совершенно недоволен.	3,2	0,1
		Оцените по пятибалльной шкале, насколько Вас удовлетворяет качество предоставления услуги в целом?	5 – полностью удовлетворен; 4 - вполне удовлетворен; 3 - скорее удовлетворен; 2 - скорее не удовлетворен; 1 - совершенно не удовлетворен.	3,74	0,25
		Оцените, пожалуйста, временные затраты на ожидание с момента подачи документов до получения конечного результата услуги. По Вашему мнению, прохождение процедуры было долгим или быстрым? (Один ответ)	5 – очень быстро; 4 – быстро; 3 - недолго, нормально, приемлемо; 2 - в общем-то, долго; 1 - слишком долго.	2,75	0,25

Для подсчета общего индекса удовлетворённости использовались следующие блоки (Таблица 23.).

Таблица 23.

№	Блок	Вес (в процентах)
1	Информирование заявителей	23
2	Комфортность получения услуги	20
3	Время работы	11
4	Сложность получения услуги	46
	Итого	100

По итогам проведённого исследования общий индекс удовлетворенности (I_{yo}) составил **73 %**, что является хорошим показателем, однако, у населения все же возникают проблемы при получении услуги. (Таблица 24.).

Таблица 24.

Интерпретация значений общего индекса удовлетворенности

№ п/п	Значение индекса общего удовлетворенности, %	Интерпретация значений индекса
1.	90-100	Отличный
2.	80 - 89	Очень хороший
3.	70 – 79	Хороший
4.	60 - 69	Удовлетворительный
5.	50 - 59	Вызывающий беспокойство
6.	26 - 49	Плохой
7.	0-25	Очень плохой

Таблица 25.

**Общий индекс удовлетворенности получателей услуг,
предоставляемых федеральными органами исполнительной власти и
органами государственных внебюджетных фондов ее качеством и
доступностью (в целом и по исследуемым параметрам)**

Ранг	Наименование услуги	Значение индекса в процентах
1	Прием заявления и документов для оформления паспорта гражданина Российской Федерации, удостоверяющего личность гражданина Российской Федерации за пределами территории Российской Федерации	100
1	Прием заявлений о распоряжении средствами материнского (семейного) капитала	100
2	Предоставление сведений, содержащихся в Едином государственном реестре прав на недвижимое имущество и сделок с ним	97,3
2	Прием и выдача документов о регистрации и снятии граждан Российской Федерации с регистрационного учета по месту пребывания и по месту жительства в пределах Российской Федерации	97,3
3	Предоставление сведений, внесенных в государственный кадастр недвижимости	96,5
4	Прием заявлений о выдаче государственного сертификата на материнский (семейный) капитал и выдача государственного сертификата на материнский (семейный) капитал	95,8
5	Предоставление сведений об административных правонарушениях в области дорожного движения	87,9
6	Государственная регистрация прав на недвижимое имущество и сделок с ним	86,2
7	Государственная регистрация юридических лиц, физических лиц в качестве индивидуальных предпринимателей и крестьянских (фермерских) хозяйств	82,1
8	Предоставление информации по находящимся на исполнении исполнительным производствам в отношении физического и юридического лица	78,9
9	Прием от застрахованных лиц заявлений о выборе инвестиционного портфеля (управляющей компании), о переходе в негосударственный пенсионный фонд или о переходе в Пенсионный фонд Российской Федерации из негосударственного пенсионного фонда для передачи им средств пенсионных накоплений	72,3
10	Государственный кадастровый учет недвижимого имущества	70,9

Таблица 26.

**Общий индекс удовлетворенности получателей услуг,
предоставляемых исполнительными органами государственной власти
Астраханской области, ее качеством и доступностью (в целом и по
исследуемым параметрам)**

№	Наименование услуги	Значение индекса в процентах
1	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 (подуслуга «Государственная регистрация смерти»)	93,5
2	Прием заявлений, постановка на учет для оказания специализированной медицинской помощи в государственном бюджетном учреждении здравоохранения Астраханской области	92,7
3	Предоставление информации об объектах недвижимого имущества, находящихся в государственной собственности и предназначенных для сдачи в аренду	91,9
4	Предоставление информации об объектах культурного наследия регионального значения, находящихся на территории Астраханской области и включенных в единый государственный реестр объектов культурного наследия (памятников истории культуры) народов Российской Федерации	90
5	Предоставление информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению (регистрационная услуга)	89,4
6	Прием заявок (запросов) государственными архивами Астраханской области на предоставление архивных документов (архивных справок, выписок и копий)	89,1
7	Предоставление сведений из реестра розничных рынков на территории Астраханской области	88,6
8	Рассмотрение уведомлений на проведение стимулирующих лотерей	88,2
9	Выдача справок для получения государственной социальной помощи учащимся и студентам государственных образовательных учреждений начального, среднего и высшего профессионального образования Астраханской области	88
10	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,	87,5

	восстановление и аннулирование записей актов гражданского состояния - (подуслуга «Восстановление записи акта гражданского состояния»)	
11	Предоставление информации о порядке оказания специализированной медицинской помощи в государственном учреждении здравоохранения Астраханской области	87,4
12	Лицензирование фармацевтической деятельности	87,1
13	Лицензирование медицинской деятельности (за исключением указанной деятельности, осуществляемой медицинскими организациями и другими организациями, входящими в частную систему здравоохранения, на территории инновационного центра «Сколково»)	86,4
14	Прием документов об организации профессиональной ориентации граждан в целях выбора сферы деятельности (профессии), трудоустройства и (или) профессионального обучения, а также выдача рекомендаций, содержащих перечень оптимальных профессий (специальностей), составленный с учетом возможностей и потребностей гражданина и положения на рынке труда Астраханской области, и предложений по реализации указанных рекомендаций	86,2
15	Предоставление информации о порядке проведения государственной (итоговой) аттестации обучающихся, освоивших образовательные программы основного общего и среднего образования, в том числе в форме единого государственного экзамена, а также информации из информационной системы обеспечения проведения единого государственного экзамена в Астраханской области об участниках единого государственного экзамена и о результатах единого государственного экзамена	86,1
16	Предоставление информации об организации общедоступного и бесплатного начального общего, основного общего, среднего (полного) общего образования, а также дополнительного образования в общеобразовательных учреждениях, расположенных на территории субъекта Российской Федерации	84,3
17	Выдача разрешений на проведение региональных лотерей	83,6
18	Выдача разрешений на выполнение работ по геологическому изучению недр на землях лесного фонда	83,3
19	Оказание государственной поддержки малым предприятиям Астраханской области и объектам инфраструктуры поддержки субъектов малого и среднего предпринимательства, реализующим программы по энергосбережению	83,2
20	Предоставление членам семей погибших (умерших) военнослужащих и сотрудников некоторых федеральных органов исполнительной власти компенсационных выплат в связи с расходами по оплате жилых помещений, коммунальных и других видов услуг	82,2
21	Предоставление мер социальной поддержки многодетным семьям в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации	82
22	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	81,1

	исправлений и (или) изменений в записи актов гражданского состояния, восстановление и аннулирование записей актов гражданского состояния (подуслуга «Государственная регистрация перемены имени»)	
23	Выдача и переоформление разрешения на осуществление деятельности по перевозке пассажиров и багажа легкового такси на территории Астраханской области	81
24	Предоставление информации по дополнительному лекарственному обеспечению отдельных категорий граждан, имеющих право на получение набора социальных услуг, Астраханской области	80,3
25	Предоставление в аренду или собственность земельных участков, которые находятся в государственной собственности Астраханской области и на которых расположены здания, строения, сооружения	80,2
26	Государственная услуга по осуществлению социальных выплат гражданам, признанным в установленном порядке безработными	80,1
27	Предоставление социальных выплат молодым семьям на строительство жилья за счет средств бюджета Астраханской области	79,7
28	Лицензирование образовательной деятельности (за исключением образовательных учреждений, лицензирование образовательной деятельности которых отнесено к компетенции Российской Федерации)	79,3
29	Предоставление информации о проведении ярмарок, выставок народного творчества, ремесел на территории Астраханской области	79,2
30	Подготовка и заключение договора о предоставлении рыбопромыслового участка	78,5
31	Государственная поддержка субъектам малого и среднего предпринимательства, производящим и (или) реализующим товары (работы, услуги), предназначенные для экспорта	78,4
32	Организация и проведение государственной экологической экспертизы объектов регионального уровня	78,2
33	Предоставление инвалидам (детям-инвалидам) и гражданам пожилого возраста путевок в социально-реабилитационные и социально-оздоровительные центры	77,6
34	Присвоение спортивных разрядов спортсменам	76,4
35	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 (подуслуга «Государственная регистрация рождения»)	76,3
36	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 (подуслуга «Выдача повторных свидетельств (справок)»)	75,6
37	Выдача гражданам государственными учреждениями здравоохранения направлений на прохождение медико-социальной экспертизы	75,2

38	Прием заявлений об оказании содействия гражданам в поиске подходящей работы, а также об оказании содействия работодателям в подборе необходимых работников	75
39	Выдача разрешений на проведение работ по сохранению объекта культурного наследия регионального значения и выявленного объекта культурного наследия	74,5
40	Оказание государственной поддержки субъектам малого и среднего предпринимательства в области инноваций в виде гранта в форме бюджетной субсидии	74,2
41	Заключение охотхозяйственных соглашений без проведения аукциона	74,1
42	Проведение государственной экспертизы проектов освоения лесов	73,8
43	Оказание государственной поддержки действующим инновационным компаниям – субъектам малого и среднего предпринимательства в форме субсидий в целях возмещения затрат или недополученных доходов в связи с производством (реализацией) товаров, выполнением работ, оказанием услуг	73,7
44	Назначение социального пособия на погребение	73,6
45	Предоставление субсидий на поддержку садоводческих, огороднических и дачных некоммерческих объединений граждан	72,6
46	Оказание государственной поддержки инновационным проектам в форме предоставления субсидий из бюджета Астраханской области	71,7
47	Государственная поддержка субъектов малого предпринимательства в виде грантов на создание собственного бизнеса	70,6
48	Выдача и аннулирование охотничьих билетов единого федерального образца	68,8
49	Регистрация специалистов в области ветеринарии, занимающихся предпринимательской деятельностью на территории Астраханской области	67,5
50	Государственная аккредитация организаций, осуществляющих классификацию объектов туристической индустрии, включающих гостиницы и иные средства размещения, горнолыжные трассы и пляжи	67,2
51	Подготовка и выдача градостроительного плана земельного участка в случае реконструкции объекта капитального строительства регионального значения, не требующей изменения параметров земельного участка на территории Астраханской области	66,9
52	Предоставление права пользования участками недр местного значения	66,3
53	Предоставление в безвозмездное срочное пользование земельных участков, находящихся в государственной собственности Астраханской области	66,1
54	Выдача копий архивных документов, подтверждающих право на владение землей	65,2
55	Прием заявлений об участии в оплачиваемых общественных работах и предоставление информации об организации таких работ	65
56	Выдача разрешений на выброс вредных (загрязняющих) веществ в атмосферный воздух стационарным источником	64,7

57	Оказание государственной поддержки действующим инновационным компаниям – субъектам малого и среднего предпринимательства в форме субсидий в целях возмещения затрат или недополученных доходов в связи с производством (реализацией) товаров, выполнением работ, оказанием услуг	64,3
58	Прием экзаменов на право управления самоходными машинами и выдача удостоверений тракториста-машиниста (тракториста)	64,1
59	Лицензирование розничной продажи алкогольной продукции	63,5
60	Выдача разрешений на право использования изображения герба Астраханской области юридическими лицами и индивидуальными предпринимателями	63,2

Таблица 27.

**Общий индекс удовлетворенности получателей услуг,
предоставляемых органами местного самоуправления муниципальных
образований Астраханской области**

№	Наименование услуги	Значение индекса в процентах
1	Предоставление информации об объектах недвижимого имущества, находящихся в муниципальной собственности и предназначенных для сдачи в аренду	94,5
2	Предоставление информации об объектах культурного наследия местного значения, находящихся на территории муниципального образования и включенных в единый государственный реестр объектов культурного наследия (памятников истории и культуры) народов Российской Федерации	93,7
3	Прием заявлений, документов, а также постановка граждан на учет в качестве нуждающихся в жилых помещениях на территории муниципального образования	92,4
4	Предоставление информации об очередности предоставления жилых помещений на условиях социального найма на территории муниципального образования	91,9
5	Прием заявлений, постановка на учет и зачисление детей в образовательные учреждения муниципального образования, реализующие основную образовательную программу дошкольного образования (детские сады)	90,4
6	Предоставление юридическим лицам и гражданам по их запросу сведений об имуществе, находящемся в муниципальной собственности муниципального образования в виде выписок из реестра муниципальной собственности	89,9
7	Рассмотрение уведомлений о проведении собраний, митингов, демонстраций, шествий и пикетирований на территории муниципального	89,6

	образования	
8	Выдача разрешений на вступление в брак лицам, достигшим возраста шестнадцати лет	88,5
9	Предоставление отказа от преимущественного права покупки	88,1
10	Прием документов и выдача решений о переводе жилого помещения в нежилое или нежилого помещения в жилое на территории муниципального образования	87,3
11	Предоставление земельных участков для индивидуального жилищного строительства на территории муниципального образования	87,1
12	Предоставление земельного участка лицам, имеющим в собственности, безвозмездном пользовании, хозяйственном ведении или оперативном управлении здания, строения, сооружения, расположенные на земельном участке на территории муниципального образования	86,2
13	Приобретение земельных участков из земель сельскохозяйственного назначения, находящихся в муниципальной собственности либо государственная собственность на которые не разграничена, для создания фермерского хозяйства и осуществление его деятельности	84,7
14	Прием и выдача документов о согласовании переустройства и (или) перепланировки жилого помещения	83,2
15	Предоставление информации о времени и месте театральных представлений, филармонических и эстрадных концертов и гастрольных мероприятий театров и филармоний, киносеансов, анонсы данных мероприятий	81,4
16	Предоставление земельных участков для целей, не связанных со строительством на территории муниципального образования	80,2
17	Прием документов на постоянное хранение от юридических и физических лиц на территории муниципального образования	79,2
18	Предоставление информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению	78,3
19	Приватизация муниципального имущества, находящегося в собственности муниципального образования	76,7
20	Выдача разрешений на ввод в эксплуатацию объектов капитального строительства муниципальным образованием	76,6
21	Подготовка и выдача разрешения на строительство	76,1
22	Выдача документов (единого жилищного документа, копии финансово-лицевого счета, выписки из домовой книги, карточки учета собственника жилого помещения, справок и иных документов)	75
23	Организация предоставления общедоступного бесплатного дошкольного образования на территории муниципального образования	74,3
24	Выдача разрешений на установку рекламных конструкций на территории муниципального образования, аннулирование таких разрешений, выдача предписаний о демонтаже самовольно установленных вновь рекламных конструкций	74,1
25	Оформление акта выбора земельного участка под строительство, выдача постановления о согласовании схемы расположения земельного участка и предварительном согласовании места размещения объекта на территории муниципального образования	73,5

26	Выдача разрешения на снос, обрезку, пересадку зеленых насаждений на территории муниципального образования	73,2
27	Выдача справки о наличии (об отсутствии) задолженности и расчетов по арендной плате за землю на территории муниципального образования	74,9
28	Предоставление земельных участков на территории муниципального образования для индивидуального жилищного строительства в собственность бесплатно, гражданам, относящимся к льготной категории	74,5
29	Подготовка градостроительных планов земельных участков	73,8
30	Признание помещения жилым помещением, жилого помещения непригодным для проживания граждан, а также многоквартирных жилых домов аварийными и подлежащими сносу на территории муниципального образования	73,4

Таблица 28.

Общий индекс удовлетворенности получателей услуг в МФЦ

№	Наименование услуги	Значение индекса в процентах
1	Информирование о положении на рынке труда в Астраханской области	100
2	Предоставление информации об объектах недвижимого имущества, находящихся в государственной собственности и предназначенных для сдачи в аренду	97,5
3	Предоставление земельных участков, находящихся в государственной собственности Астраханской области, для целей, не связанных со строительством	97,4
4	Выдача справок для получения государственной социальной помощи учащимся и студентам государственных образовательных учреждений начального, среднего и высшего профессионального образования Астраханской области	96,4
5	Предоставление информации об объектах культурного наследия регионального значения, находящихся на территории Астраханской области и включенных в единый государственный реестр объектов культурного наследия (памятников истории и культуры) народов Российской Федерации	95,2
6	Предоставление сведений из реестра розничных рынков на территории Астраханской области	95,1
7	Выдача и переоформление разрешения на осуществление деятельности по перевозке пассажиров и багажа легковым такси на	94,8

	территории Астраханской области	
8	Назначение и выплата государственных пособий гражданам, имеющим детей	94,3
9	Предоставление информации, прием документов органами опеки и попечительства от лиц, желающих установить опеку (попечительство) над несовершеннолетними гражданами	92,9
10	Назначение и выплата ежемесячного дополнительного социального пособия членам семей погибших (умерших) участников боевых действий, ветеранов боевых действий, а также лиц, погибших (умерших) при исполнении обязанностей военной службы (служебных обязанностей)	92,3
11	Прием заявлений о распоряжении средствами материнского (семейный) капитала	91,6
12	Прием заявлений о добровольном вступлении в правоотношения по обязательному пенсионному страхованию в целях уплаты дополнительных страховых взносов на накопительную часть трудовой пенсии	91,2
13	Предоставление водных объектов или их частей, находящихся в федеральной собственности и расположенных на территории Астраханской области, в пользование на основании договоров водопользования	90,4
14	Государственная аккредитация спортивных федераций	90
15	Предоставление членам семей погибших (умерших) военнослужащих и сотрудников некоторых федеральных органов исполнительной власти компенсационных выплат в связи с расходами по оплате жилых помещений, коммунальных и других видов услуг	89,4
16	Выдача путевок гражданам пожилого возраста и инвалидам (детям-инвалидам) в дома-интернаты для престарелых и инвалидов общего типа, психоневрологические интернаты, детские дома-интернаты для умственно отсталых детей	88,5
17	Прием отчета (расчета), предоставляемого лицами, добровольно вступившими в правоотношения по обязательному социальному страхованию на случай временной нетрудоспособности и в связи с материнством (форма – 4а-ФСС РФ)	86,2
18	Назначение единовременной материальной помощи гражданам, находящимся в трудной жизненной ситуации	85,3

19	Выдача копий архивных документов, подтверждающих право на владение землей	84,9
20	Выдача разрешений на проведение работ по сохранению объектов культурного наследия регионального значения и выявленных объектов культурного наследия	83,6
21	Выдача специальных разрешений на перевозки тяжеловесных и (или) крупногабаритных грузов, если маршрут, часть маршрута транспортного средства, осуществляющего перевозки тяжеловесных и (или) крупногабаритных грузов, проходит по автомобильным дорогам регионального или межмуниципального значения, участкам таких автомобильных дорог, по автомобильным дорогам местного значения, расположенным на территории двух и более муниципальных образований (муниципальных районов, городских округов) при условии, что маршрут такого транспортного средства проходит в границах Астраханской области и указанный маршрут, часть маршрута не проходит по автомобильным дорогам федерального значения, участкам таким автомобильных дорог	81,4
22	Оказание государственной поддержки инвестиционным проектам в форме присвоения статуса инвестиционному проекту	80,1
23	Назначение и выплата денежных компенсаций отдельным категориям граждан	79,9
24	Оказание государственной поддержки малым предприятиям Астраханской области и объектам инфраструктуры поддержки субъектов малого и среднего предпринимательства, реализующим программы по энергосбережению	78,2
25	Выдача разрешений на строительство и разрешений на ввод в эксплуатацию объектов капитального строительства, строительство, реконструкцию которых планируется осуществлять на территории двух и более муниципальных образований (муниципальных районов, городских округов)	77,8
26	Предоставление информации, прием документов органами опеки и попечительства от лиц, желающих установить опеку (попечительство) или патронаж над совершеннолетними гражданами	76,3
27	Прием заявлений и организация предоставления гражданам субсидий на оплату жилых помещений и коммунальных услуг	75,2
28	Назначение ежегодной и единовременной денежных компенсаций гражданам, подвергшимся воздействию радиации	74,2
29	Прием от застрахованных лиц заявлений о выборе инвестиционного	73,8

	портфеля (управляющей компании), о переходе в негосударственный пенсионный фонд или о переходе в Пенсионный фонд Российской Федерации из негосударственного пенсионного фонда для передачи им средств пенсионных накоплений	
30	Государственная поддержка субъектов малого и среднего предпринимательства в форме бюджетной субсидии	73,1
31	Подготовка и выдача градостроительного плана земельного участка в случае реконструкции объекта капитального строительства регионального значения, не требующей изменения параметров земельного участка	72,7
32	Назначение единовременной материальной помощи гражданам, находящимся в трудной жизненной ситуации, вызванной причинами нетехногенного характера, стихийными бедствиями, а также чрезвычайными ситуациями	71,1
33	Присвоение квалификационных категорий спортивным судьям (за исключением спортивных судей всероссийской категории)	70,9
34	Государственная поддержка субъектов малого и среднего предпринимательства, производящих и (или) реализующих товары (работы, услуги), предназначенные для экспорта	70,3
35	Оказание государственной поддержки инвестиционным проектам в форме предоставления субсидий из бюджета Астраханской области	69,4
36	Прием заявлений о выдаче государственного сертификата на материнский (семейный) капитал и выдача государственного сертификата на материнский (семейный) капитал	67,6
37	Прием заявлений о предоставлении набора социальных услуг, об отказе от получения набора социальных услуг или о возобновлении предоставления набора социальных услуг	66,5
38	Выдача разрешения на строительство и разрешения на ввод в эксплуатацию объекта капитального строительства, строительство, реконструкцию которого планируется осуществлять в границах особо охраняемой природной территории регионального значения Астраханской области (за исключением лечебно-оздоровительных местностей и курортов)	64,3
39	Регистрация специалистов в области ветеринарии, занимающихся предпринимательской деятельностью на территории Астраханской области	64
40	Присвоение спортивных разрядов спортсменам	62,8

Индекс соответствия количества и состава обращений заявителей их нормативно установленным значениям ($I_{обр}$).

В подсчете индекса соответствия количества и состава обращений заявителей их нормативно установленным значениям ($I_{обр}$) используются следующие вопросы Анкеты:

Таблица 29.

Перечень вопросов Анкеты и их весовые коэффициенты

№	Вопрос Анкеты	Шкала *	Вес для подсчета индекса
1.	Сколько раз Вы посещали ИОГВ (ОМС), МФЦ для получения конечного результата государственной (муниципальной) услуги?	Шкала ответов для подсчета индекса преобразуется следующим образом: 5 – число обращений соответствует установленной норме; 4 – число обращений превышает установленную норму на 2 посещения; 2 – число обращений превышает установленную норму на 3 посещения; 1 - число обращений превышает установленную норму на 4 посещения.	55
2.	Приходилось ли Вам повторно обращаться по одному и тому же вопросу? Сколько раз?	5 - не приходилось; 4 – приходилось обращаться дважды; 3 – приходилось 3 раза; 2 – приходилось 4 раза; 1 – приходилось 5 и более раз;	45

Таблица 30.

Таблица для расчета индекса соответствия количества и состава обращений заявителей их нормативно установленным значениям ($I_{обр}$).

№	Вопрос Анкеты	Шкала *	Количество ответов	Вес для подсчета индекса	Итоговое значение
1.	Сколько раз Вы посещали ИОГВ (ОМС), МФЦ для получения конечного результата государственной (муниципальной) услуги?	Шкала ответов для подсчета индекса преобразуется следующим образом: 5-число обращений соответствует установленной норме;	541	55	3,90

		4-число обращений превышает установленную норму на 2 посещения; 2-число обращений превышает установленную норму на 3 посещения; 1-число обращений превышает установленную норму на 4 посещения.	296 13 50		
2.	Приходилось ли Вам повторно обращаться по одному и тому же вопросу? Сколько раз?	5-не приходилось; 4-приходилось обращаться дважды; 3-приходилось 3 раза; 2-приходилось 4 раза; 1-приходилось 5 и более раз;	530 175 133 62 0	45	4,00
	Итоговый индекс	$I_{\text{обр}\%} = \frac{\dot{E}_{\text{íáð}}}{5} \cdot 100\% = \frac{3,90 \cdot 100\%}{5} = 78\%$			

По итогам проведенного исследования индекс соответствия количества и состава обращений заявителей их нормативно установленным значениям ($I_{\text{обр}}$) равен **78 %**, -это говорит о том, что количество и состав обращений заявителей практически полностью соответствует их нормативно установленным значениям (Таблица 3.20).

Таблица 31.

Интерпретация значений индекса соответствия количества и состава обращений заявителей их нормативно установленным значениям

№ п/п	Значение индекса соответствия количества и состава обращений, %	Интерпретация значений индекса соответствия
1.	90-100	Полное соответствие
2.	80 - 89	Практически полное соответствие
3.	70 – 79	Частичное соответствие
4.	60 - 69	Допустимое несоответствие
5.	50 - 59	Несоответствие, вызывающее беспокойство

6.	26 - 49	Соответствие в незначительной степени
7.	0-25	Полное несоответствие

Индекс уровня финансовых затрат заявителя при получении им конечного результата государственной (муниципальной) услуги ($I_{фз}$)

Для оценки уровня финансовых затрат заявителя при получении им конечного результата государственной (муниципальной) услуги рассчитывался индекс финансовых затрат (Таблица 32.).

Таблица 32.

Вопрос Анкеты, участвующий в расчете индекса уровня финансовых затрат заявителя при получении им конечного результата государственной (муниципальной) услуги и интерпретация ответов

№	Вопрос Анкеты	Шкала *
1.	Последний раз, когда Вы получали услугу, Вы получали ее бесплатно, или с оплатой? В случае оплаты предоставления услуги, укажите размер этой платы.	- получил бесплатно; - получил с оплатой в размере _____. Шкала ответов для подсчета индекса преобразуется следующим образом: 5 – получил бесплатно; 4 – оплата превышает установленный размер до 5%; 3 – оплата превышает установленный размер до 7,5%; 2 – оплата превышает установленный размер до 10%; 1 - оплата превышает установленный размер на 10% и более.

Для вычисления значения индекса финансовых затрат (I_3) в процентах применяется следующая формула:

$$I_{фз\%} = \frac{I_{фз}}{5} \cdot 100\%,$$

где:

$I_{фз}$ – индекс уровня финансовых затрат.

Таблица 33.

Таблица для расчета индекса уровня финансовых затрат заявителя при получении им конечного результата государственной (муниципальной) услуги ($I_{фз}$)

№	Вопрос Анкеты	Шкала *	Численность опрошенных
---	---------------	---------	------------------------

1.	Последний раз, когда Вы получали услугу, Вы получали ее бесплатно, или с оплатой? В случае оплаты предоставления услуги, укажите размер этой платы.	- получил бесплатно;	781
		- получил с оплатой в размере _____.	119
		Шкала ответов для подсчета индекса преобразуется следующим образом:	
		5 – получил бесплатно;	781
		4 – оплата превышает установленный размер до 5%;	0
		3 – оплата превышает установленный размер до 7,5%;	0
		2 – оплата превышает установленный размер до 10%;	21
		1 - оплата превышает установленный размер на 10% и более.	98
$И_{фз\%} = \frac{\bar{E}_{\phi\phi}}{5} \cdot 100\% = \frac{(5 \cdot 781 + 2 \cdot 21 + 1 \cdot 98)}{5} \cdot 100\% = 89,43\%,$			

По итогам проведенного исследования индекс уровня финансовых затрат равняется **89,43%**, данный показатель показывает **низкий уровень финансовых** затрат. Однако размеры неформальных платежей в разы превышают стоимость государственной (муниципальной) услуги.

Таблица 34.

Интерпретация значений индекса уровня финансовых затрат

№ п/п	Значение индекса уровня финансовых затрат, %	Интерпретация значений индекса соблюдения стандартов качества предоставления
1.	90-100	Очень низкий уровень финансовых затрат
2.	76 - 89	Низкий уровень финансовых затрат
3.	60 - 75	Средний уровень финансовых затрат
4.	41 - 59	Уровень финансовых затрат вызывает беспокойство
5.	26 - 40	Высокий уровень финансовых затрат
6.	0-25	Очень высокий уровень финансовых затрат

Индекс уровня временных затрат (И_{вр})

Для оценки временных затрат заявителя при получении им конечного результата государственной (муниципальной услуги) в ходе исследования был рассчитан индекс уровня временных затрат (Таблица 35.).

Таблица 35.

Перечень вопросов Анкеты и их весовые коэффициенты

№	Вопрос Анкеты	Шкала *	Вес для подсчета индекса
1.	Сколько примерно времени было потрачено на подготовку пакета документов?	- _____ дней. Шкала ответов для подсчета индекса преобразуется следующим образом: 5 – число обращений соответствует установленной норме; 4 – число обращений превышает установленную норму на 2 посещения; 2 – число обращений превышает установленную норму на 3 посещения; 1 - число обращений превышает установленную норму на 4 посещения.	20
2.	Сколько примерно времени было потрачено на ожидание с момента подачи документов до получения конечного результата услуги?	- _____ дней. Шкала ответов для подсчета индекса преобразуется следующим образом: 5 – время ожидания соответствует установленной норме; 4 – время ожидания превышает установленную норму на 2 дня; 3 – время ожидания превышает установленную норму на 3-5 дней; 2 – время ожидания превышает установленную норму на 6-10 дней; 1 - время ожидания превышает установленную норму более, чем на 10 дней.	55
3.	Сколько времени Вы потратили на ожидание приема в очереди?	- _____ минут (часов). Шкала ответов для подсчета индекса преобразуется следующим образом: 5 – время ожидания в очереди соответствует установленной норме; 4 – время ожидания в очереди превышает установленную норму менее, чем на 15 минут; 3 – время ожидания в очереди превышает установленную норму на 16-30 минут; 2 – время ожидания в очереди превышает установленную норму на 31-60 минут; 1 - время ожидания в очереди превышает	25

		установленную норму более, чем на 1 час.	
--	--	--	--

Рассчитанный по программе проведения мониторинга качества предоставления государственных и муниципальных услуг в Астраханской области индекс уровня временных затрат в целом по всем услугам равен 71,3% (Таблица 36), что соответствует среднему уровню временных затрат. Время на подготовку пакета документов варьируется от 30 минут до 180 дней. Среднее время составляет 11 дней. Время подготовки документов зависит от вида получаемой услуги, от наличия посреднических организаций при оказании услуги, сложности оформления документов, грамотности заявителя, наличие подробной, доступной информации необходимой при оформлении документов. Большинство заявителей, несмотря на наличие на информации на сайте <http://www.gosuslugi.ru>, не могу воспользоваться ею. Желательно по каждой государственной и муниципальной разработать алгоритмы действий заявителей, предоставить шаблоны, образцы всех необходимых документов.

Таблица 36.

Интерпретация значений индекса уровня временных затрат

№ п/п	Значение индекса уровня временных затрат, %	Интерпретация значений индекса
1.	90-100	Очень низкий уровень временных затрат
2.	76 - 89	Низкий уровень временных затрат
3.	60 - 75	Средний уровень временных затрат
4.	41 - 59	Уровень временных затрат вызывает беспокойство
5.	26 - 40	Высокий уровень временных затрат
6.	0-25	Очень высокий уровень временных затрат

Индекс уровня неформальных платежей ($I_{нп}$)

Для оценки уровня неформальных платежей (платежей, не имеющих документального подтверждения) в связи с получением государственных (муниципальных) услуг, проводили опрос получателей услуг с

использованием метода изучения документов (административных регламентов по предоставлению государственных (муниципальных) услуг, нормативно-правовых актов, устанавливающих плату за предоставление государственной услуги с целью выявления нормативно установленных затрат и выделение неформальных платежей. Для оценки индекса неформальных платежей использовали 30-й вопрос анкеты.

Таблица 37.

Вопрос Анкеты, участвующий в расчете индекса уровня неформальных платежей и интерпретация ответов

№	Вопрос Анкеты	Шкала *
30.	Приходилось ли Вам прибегать к дополнительным неформальным вознаграждениям (подаркам, услугам, взяткам и т.п.), платежам сотрудникам ИОГВ, ОМС, МФЦ?	Шкала ответов для подсчета индекса преобразуется следующим образом: 5 - не приходится; 4 - практически не приходится; 3 - изредка, но приходится; 2 – приходится часто; 1 - приходится постоянно.

Данные, полученные в результате опроса , представлены в *Таблице 38.*

Таблица 38.

Вопрос анкеты	Шкала	Число респондентов	Доля респондентов
Приходилось ли Вам прибегать к дополнительным неформальным вознаграждениям (подаркам, услугам, взяткам и т.п.), платежам сотрудникам ИОГВ, ОМС, МФЦ?	5 - не приходится;	781	86,8%
	4 - практически не приходится;	45	5%
	3 - изредка, но приходится	51	5,7%
	2 – приходится часто	13	1,4%
	1 - приходится постоянно	10	1,1%
		900	100%

По итогам проведенного исследования индекс уровня неформальных платежей равен 95,02%, и является очень низким уровнем, это говорит о том, что все же заявители нечасто прибегают к неформальным платежам (*Таблица*

39). В качестве цели неформального платежа заявители указывают сокращение сроков получения услуги, а также времени ожидания в очереди.

Таблица 39.
Интерпретация значений индекса уровня неформальных платежей

№ п/п	Значение индекса уровня неформальных платежей, %	Интерпретация значений индекса
1.	90-100	Очень низкий уровень неформальных платежей
2.	76 - 89	Низкий уровень неформальных платежей
3.	60 - 75	Средний уровень неформальных платежей
4.	41 - 59	Уровень неформальных платежей вызывает беспокойство
5.	26 - 40	Высокий уровень неформальных платежей
6.	0-25	Очень высокий уровень неформальных платежей

Индекс уровня привлечения посредников в ходе получения государственной (муниципальной) услуги (I_n)

Для оценки уровня привлечения посреднических организаций рассчитывается индекс уровня привлечения посредников в ходе получения государственной (муниципальной) услуги (I_n) (Таблица 40.).

Таблица 40.
Перечень вопросов Анкеты и их весовые коэффициенты

№	Вопрос Анкеты	Шкала *
1.	Приходилось ли Вам обращаться в посредническую организацию с целью получения услуги? (в подсчете участвуют только ответы тех получателей услуги, которые обращались в посредническую организацию по принуждению (явному, неявному) со стороны ИОГВ, ОМС, МФЦ)	Шкала ответов для подсчета индекса преобразуется следующим образом: 5 - не приходится; 4 - практически не приходится; 3 - изредка, но приходится; 2 – приходится часто; 1 - приходится постоянно.
2.	Приходилось ли Вам обращаться в посредническую организацию с целью получения услуги? (в подсчете участвуют ответы всех получателей услуги, которые	Шкала ответов для подсчета индекса преобразуется следующим образом: 5 - не приходится; 4 - практически не приходится; 3 - изредка, но приходится; 2 – приходится часто;

	обращались в посредническую)	1 - приходится постоянно.
--	------------------------------	---------------------------

Ответы респондентов на вопрос анкеты распределились следующим образом (Таблица 41.).

Таблица 41.

Вопрос анкеты	Шкала	Число респондентов	Доля респондентов
Приходилось ли Вам обращаться в посредническую организацию с целью получения услуги? (в подсчете участвуют ответы всех получателей услуги, которые обращались в посредническую)	5 - не приходится	650	72,2%
	4 - практически не приходится	43	4,8%
	3 - изредка, но приходится	153	17%
	2 – приходится часто	42	4,7%
	1 - приходится постоянно	12	1,3%
		900	100%

Таким образом, постоянно обращаются к посредникам только 1,3% респондентов, приходится часто обращаться к посредникам 4,7% заявителей, 17% респондентов обращаются изредка, практически не приходится обращаться к посредникам 4,8% респондентов, и обходится без посредников 72,2% респондентов.

Для вычисления значения индекса уровня привлечения посредников в процентах применяется следующая формула:

$$И_{п\%} = \frac{I_n}{5} \cdot 100\% = 88,2\%,$$

где:

$I_{п}$ – индекс привлечения посредников.

По результатам проведенного исследования индекс уровня привлечения посредников равен 88,2% и является низким уровнем привлечения посредников, это показывает, что заявители редко прибегают к услугам посредников при получении государственных (муниципальных услуг), и рынок посреднических услуг недостаточно развит (Таблица 42.).

Таблица 42.**Интерпретация значений индекса уровня привлечения посредников**

№ п/п	Значение индекса уровня привлечения посредников, %	Интерпретация значений индекса
1.	90-100	Очень низкий уровень привлечения посредников
2.	76 - 89	Низкий уровень привлечения посредников
3.	60 - 75	Средний уровень привлечения посредников
4.	41 - 59	Уровень привлечения посредников вызывает беспокойство
5.	26 - 40	Высокий уровень привлечения посредников
6.	0-25	Очень высокий уровень привлечения посредников

Итоговый индекс качества предоставления государственных и муниципальных услуг (И_к)

По итогам проведенного мониторинга качества предоставления государственных и муниципальных услуг был рассчитан итоговый индекс предоставления государственных и муниципальных услуг и проведено их ранжирование по данному показателю. Итоговый индекс рассчитывался как сумма значений индексов по каждому параметру качества предоставления государственных (муниципальных) услуг, умноженных на их весовые коэффициенты.

$$I_k = 0,1 \cdot I_{ст} + 0,1 \cdot I_{пр} + 0,3 \cdot I_{yo} + 0,1 \cdot I_{обр} + 0,1 \cdot I_{фз} + 0,1 \cdot I_{ер} + 0,1 \cdot I_{ин} + 0,1 \cdot I_n,$$

где:

$I_{ст}$ —индекс соблюдения стандартов качества предоставления государственных (муниципальных) услуг;

$I_{пр}$ —индекс уровня проблем, возникающих у заявителей при получении государственной (муниципальной) услуги;

I_{yo} —общий индекс удовлетворенности получателей государственной (муниципальной) услуги ее качеством и доступностью (в целом и по исследуемым параметрам;

$I_{обр}$ —индекс соответствия количества и состава обращений заявителей их нормативно установленным значениям;

$I_{фз}$ —индекс уровня финансовых затрат заявителя при получении им конечного результата государственной (муниципальной) услуги;

$I_{вр}$ —индекс уровня временных затрат;

$I_{нп}$ —индекс уровня неформальных платежей;

$I_{п}$ —индекс привлечения посредников в ходе получения государственной (муниципальной) услуги.

Рассчитанный на основании формулы индекс составил **77,01%**

$$I_k = 0,1 \cdot 68 + 0,1 \cdot 91,2 + 0,3 \cdot 63 + 0,1 \cdot 78 + 0,1 \cdot 89,43 + 0,1 \cdot 71,3 + 0,1 \cdot 95,02 + 0,1 \cdot 88,2$$

$$\underline{I_k = 77,01\%}$$

Данный индекс показывает, что, несмотря на отдельные недостатки, уровень качества предоставления государственных и муниципальных услуг (ИОГВ, ОМС, МФЦ) в Астраханской области выше среднего.

ГЛАВА 3.

ВЫЯВЛЕНИЕ, АНАЛИЗ И ОЦЕНКА НОРМАТИВНО УСТАНОВЛЕННЫХ И ФАКТИЧЕСКИХ ЗНАЧЕНИЙ, ХАРАКТЕРИЗУЮЩИХ КАЧЕСТВО И ДОСТУПНОСТЬ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ГОСУДАРСТВЕННЫХ И МУНИЦИПАЛЬНЫХ УСЛУГ В МФЦ

**1. Автономное учреждение Астраханской области
«Многофункциональный центр предоставления государственных и
муниципальных услуг» - уполномоченный МФЦ**

Общие сведения

Параметр	Значение/ характеристика
1	2
1. Организационно-правовая форма	Автономная
2. Дата открытия	31.07.2008
3. Адрес МФЦ	414014, Российская Федерация, Астраханская обл., г. Астрахань, ул. Бабефа, 8
4. Учредитель	Министерство экономического развития АО Агентство по управлению госимуществом АО
5. Наименование муниципального образования, обслуживаемого МФЦ	г.Астрахань
6. Численность населения муниципального(ных) образования(ний), обслуживаемого(мых) МФЦ, тыс. чел.	Кировский район-115805 человек
7. Ф.И.О. руководителя МФЦ	Шмелева Татьяна Анатольевна - директор АУ АО "МФЦ"

8. Телефон МФЦ, адрес электронной почты МФЦ	тел. 8(8512)317-053 (единый call-центр), факс 8(8512)310-053
9. Общая площадь (кв.м)	1771,4
10. Количество окон в МФЦ	31
11. Количество услуг, предоставляемых на базе МФЦ, из них 11.1. федеральных 11.2. региональных 11.3. муниципальных 11.4. услуг организаций 11.5. дополнительных услуг	11. Количество услуг, предоставляемых на базе МФЦ, из них 11.1. федеральных-31 11.2. региональных-23 11.3. муниципальных-21 11.4. услуг организаций-37 11.5. дополнительных услуг-49
12. Сферы предоставления услуг	Государственные и муниципальные услуги
13. Количество услуг, предоставляемых в режиме «одного окна» «универсальными» специалистами МФЦ (сотрудниками МФЦ)	66
14. Среднее количество обращений заявителей в МФЦ в месяц	10000
15. Наличие возможности предварительной записи в МФЦ (да/нет)	Да
16. Среднее время ожидания в очереди	15 мин
17. Режим работы МФЦ (дней в неделю)	6 дней

Основные показатели деятельности МФЦ

Наименование показателя качества предоставления государственных и муниципальных услуг	Нормативное значение показателя	Фактическое значение показателя	Отметка о соответствии фактического к нормативному значению показателя (соответствует - «1» или не соответствует - «0»)	Источник формирования фактического значения показателя деятельности
1	2	3	4	5
1. Полнота перечня услуг, предоставляемых на базе МФЦ	X	X	X	X
1.1. Количество государственных (муниципальных) услуг, предоставляемых в МФЦ	не менее 50	Более 50	1	Перечень услуг МФЦ
1.2. Количество сфер общественных отношений, по которым осуществляется предоставление государственных (муниципальных) услуг (социальная поддержка	государственные и муниципальные услуги предоставляются во всех 4-х сферах	государственные и муниципальные услуги предоставляются во всех 4-х	1	Перечень услуг МФЦ

населения, регистрация прав на недвижимое имущество и сделок с ним; определение или подтверждение гражданско-правового статуса; регулирование предпринимательской деятельности)		сферах		
1.3. Доля государственных и муниципальных услуг, предоставляемых в режиме «одного окна» «универсальными» специалистами	не менее 30% от общего количества услуг, предоставляемых в МФЦ	более 30% от общего количества услуг, предоставляемых в МФЦ	1	Перечень услуг МФЦ
1.4. Количество дополнительных услуг, предоставление которых организовано в МФЦ (банковские услуги/банкомат, нотариальные и юридические услуги, копировально-множительные услуги, услуги местной, внутризоновой сети связи общего пользования; доступ к единому portalу	в МФЦ организовано предоставление не менее 3-х направлений дополнительных услуг из представленного перечня	в МФЦ организовано предоставление не менее 5-х направлений дополнительных услуг из представленного перечня	1	Перечень дополнительных услуг МФЦ

государственных и муниципальных услуг, справочно-правовым системам)				
1.5. Доля государственных органов исполнительной власти, органов местного самоуправления, с которыми заключены соглашения о взаимодействии	100% государственных органов исполнительной власти, органов местного самоуправления, услуги которых предоставляются в МФЦ	100% государственных органов исполнительной власти, органов местного самоуправления, услуги которых предоставляются в МФЦ	1	Подписанные соглашения о взаимодействии
2. Материально-техническое обеспечение МФЦ	X			
2.1. Наличие автоматизированной информационной системы МФЦ (АИС МФЦ)	да	да	1	Данные МФЦ
2.2. Количество сбоев в работе интегрированной аналитической системы в МФЦ, ед.	0	0	1	Программно-аппаратный комплекс АИС МФЦ
2.3. Наличие системы управления электронной очередью	да	да	1	Данные МФЦ

2.4. Количество сбоев в работе электронной очереди МФЦ, повлекших остановку предоставления услуг, ед.	0	0	1	Программно-аппаратный комплекс электронной очереди МФЦ
2.5. Наличие информационных киосков	да	да	1	Данные МФЦ
2.6. Количество сбоев в работе информационных киосков МФЦ, ед.	0	0	1	Программно-аппаратный комплекс информационных киосков МФЦ
2.7. Наличие возможности получения информации о работе МФЦ по телефону (через контакт-центр)	да	да	1	Данные МФЦ
2.8. Количество сбоев в работе контакт-центра МФЦ, ед.	0	0	1	Программно-аппаратный комплекс контакт-центра

				МФЦ
2.9. Количество случаев поломок офисной техники (компьютер, монитор, принтер, телефон и т.п.), повлекших остановку работы сотрудников МФЦ больше чем на 60 минут, ед.	0	0	1	Сотрудники МФЦ
3. Информационное обеспечение МФЦ, в том числе требования к содержанию информационных ресурсов МФЦ	X	X	X	X
3.1. Актуальность информации, размещенной на информационных стендах, о предоставляемых услугах в МФЦ	актуальная информация	актуальная информация	1	Информационные стенды МФЦ
3.2. Актуальность информации, размещенной на Интернет-сайте, о предоставляемых услугах в МФЦ	актуальная информация	актуальная информация	1	Интернет-сайт МФЦ
3.3. Актуальность информации, размещенной в раздаточных материалах, о предоставляемых услугах в МФЦ	актуальная информация	актуальная информация	1	Раздаточные материалы

3.4. Актуальность информации, размещенной в информационном киоске, о предоставляемых услугах в МФЦ	актуальная информация	актуальная информация	1	Информационный киоск
4. Места организации предоставления услуг на базе МФЦ	X	X	X	X
4.1. Соблюдение требований к организации и оборудованию рабочих мест с ПЭВМ для пользователей в соответствии с СанПиН 2.2.2/2.4.1340-03	соблюдение требований СанПиН	соблюдение требований СанПиН	1	Рабочие места сотрудников МФЦ
4.2. Соблюдение требований к естественному и искусственному освещению в соответствии с СанПиН 2.1.2.2645-10	соблюдение требований СанПиН	соблюдение требований СанПиН	1	Помещение МФЦ
4.3. Соблюдение требований к отоплению, вентиляции, микроклимату и воздушной среде помещений в соответствии с СанПиН	соблюдение требований СанПиН	соблюдение требований СанПиН	1	Помещение МФЦ

2.1.2.2645-10				
5. Организация приема получателей (заявителей) государственных (муниципальных) услуг на базе МФЦ	X	X	X	X
5.1. Присутствие консультанта по вопросам, связанным с предоставлением услуг, в течение всего рабочего дня МФЦ	да	да	1	
5.2. Здание МФЦ располагается в пешеходной доступности - не более 10 минут от остановок общественного транспорта	да	да	1	Здание МФЦ (наблюдение)
5.3. Помещение МФЦ делится на функциональные сектора (зоны)	да	да	1	Помещение МФЦ (наблюдение)
5.4. Вход в МФЦ оборудован лестницами с поручнями и пандусами (в случае необходимости)	да	Да	1	Здание МФЦ (наблюдение)
5.5. В помещении МФЦ предусмотрен отдельный бесплатный туалет для посетителей	да	да	1	Помещение МФЦ (наблюдение)

5.6. На территории, прилегающей к МФЦ, располагается бесплатная парковка для автомобильного транспорта посетителей	да	да	1	Здание МФЦ (наблюдение)
5.7. Время ожидания в очереди для получения информации (консультации), минут	30	15	1	Программно-аппаратный комплекс электронной очереди МФЦ
5.8. Время ожидания в очереди для подачи документов, минут	30	30	1	Программно-аппаратный комплекс электронной очереди МФЦ
5.9. Время ожидания в очереди для получения документов, минут	30	30	1	Программно-аппаратный комплекс электронной очереди МФЦ
5.10. Количество	0	0	1	Книга

обоснованных жалоб и замечаний, полученных от получателей (заявителей) услуг на базе МФЦ, ед				жалоб и предложений МФЦ
--	--	--	--	-------------------------

**Перечень
государственных (муниципальных) и иных услуг,
предоставляемых на базе МФЦ**

Наименование органа государственной власти, органа местного самоуправления, организации, предоставляющей услугу	Наименование услуги	Информация о наличии соглашений о взаимодействии и (реквизиты соглашения, дата, номер)	Сведения о лице, осуществля ющем прием и выдачу документов («универсал ьный» специалист МФЦ, сотрудник органа власти, организац и)
1	2	3	4
Услуги территориальных органов федеральных органов исполнительной власти			
Управление Федеральной антимонопольной службы по Астраханской области	1. Ведение реестра хозяйствующих субъектов, имеющих на рынке определенного товара долю более 35%	№01-09/01 от 11.07.2011	«универсальный» специалист МФЦ
	2. Согласование приобретения акций (долей) в уставном капитале		

	<p>коммерческих организаций, получение в собственность или пользование основных производственных средств или нематериальных активов, приобретение прав, позволяющих определять условия ведения хозяйствующим субъектом его предпринимательской деятельности, в случаях, предусмотренных законодательством Российской Федерации</p>		
	<p>3. Согласование создания, реорганизации и ликвидации коммерческих и некоммерческих организаций в случаях, установленных законодательством о конкуренции на товарных рынках</p>		
	<p>4. Рассмотрение жалоб на действия (бездействия) заказчика, уполномоченного органа, специализированной организации, конкурсной, аукционной или котировочной комиссии при размещении заказа на поставку товара, выполнение работ, оказание услуг для государственных и муниципальных нужд</p>		
Управление Росздравнадзора по Астраханской области	<p>1. Организация приема граждан в соответствии с Административным регламентом, утвержденным приказом Минсоцразвития Российской Федерации от 09.03.2011 №175н</p>	№01-09/02 от 12.07.2011	«универсальный» специалист МФЦ
	<p>2. Предоставление гражданам и организациям информации по вопросам лицензирования: а) медицинской деятельности; б) фармацевтической деятельности в сфере обращения лекарственных средств, предназначенных</p>		

	для медицинского применения; в) деятельности, связанной с оборотом наркотических средств и психотропных веществ; г) деятельности, связанной с оборотом прекурсоров наркотических средств и психотропных веществ		
	3. Рассмотрение жалоб (претензий) в процессе получения государственных и муниципальных услуг		
	4. Получение заявителем результата предоставления государственной или муниципальной услуги, если иное не установлено федеральным законом		
	5. Предоставление в иные государственные органы, органы местного самоуправления, организации документы и информацию, необходимые для предоставления государственных и муниципальных услуг, а также получать от иных государственных органов, органов местного самоуправления, организаций такие документы и информацию		
	6. Предоставление информации о недоброкачественных и фальсифицированных лекарственных препаратах, зарегистрированных изделиях медицинского назначения		
	7. Рассмотрение обращений льготных категорий граждан на право получения лекарственных препаратов в рамках реализации Федерального закона от 17.07.97 №178-ФЗ «О государственной социальной		

	помощи»		
Управление Федеральной налоговой службы по Астраханской области	<p>1. Информирование налогоплательщиков о действующих налогах и сборах, законодательстве о налогах и сборах и принятых в соответствии с ним нормативных правовых актах, порядке исчисления и уплаты налогов и сборов, правах и обязанностях налогоплательщиков, плательщиков сборов и налоговых агентов, полномочиях налоговых органов и их должностных лиц, а также предоставлению форм налоговых деклараций (расчетов) и разъяснению порядка их заполнения</p> <p>2. Государственная регистрация юридических лиц, физических лиц в качестве индивидуальных предпринимателей и крестьянских (фермерских) хозяйств</p>	№01-09/27 от 25.07.2013	«универсальный» специалист МФЦ
Управление Федеральной службы судебных приставов по Астраханской области	1. Предоставление информации по находящимся на исполнении исполнительным производствам в отношении физического и юридического лица	№01-09/21 от 11.04.2013	«универсальный» специалист МФЦ
Управление Министерства внутренних дел Российской Федерации по Астраханской области	1. Предоставление сведений об административных правонарушениях в области дорожного движения	№01-09/22 от 06.05.2013	«универсальный» специалист МФЦ
Управление Федеральной миграционной службы по Астраханской области	1. Прием документов и личных фотографий, необходимых для получения или замены паспорта	№01-09/20/01/1 от 09.01.2013	«универсальный» специалист МФЦ

	гражданина Российской Федерации, удостоверяющего личность гражданина Российской Федерации на территории Российской Федерации		
	2. Прием заявления и документов для оформления паспорта гражданина Российской Федерации, удостоверяющего личность гражданина Российской Федерации за пределами территории Российской Федерации		
	3. Прием и выдача документов о регистрации и снятии граждан Российской Федерации с регистрационного учета по месту пребывания и по месту жительства в пределах Российской Федерации		
	4. Прием документов для постановки иностранных граждан и лиц без гражданства на учет по месту пребывания		
Управление Федеральной службы государственной регистрации, кадастра и картографии по Астраханской области и филиал ФГБУ "ФКП Росреестра" по Астраханской области	1. Государственная услуга по государственной регистрации прав на недвижимое имущество и сделок с ним	№01-09/20/01/1 от 09.01.2013	«универсальный» специалист МФЦ
	2. Государственная услуга по государственному кадастровому учету недвижимого имущества		
	3. Государственная услуга по предоставлению сведений, содержащихся в Едином государственном реестре прав на недвижимое имущество и сделок с ним		
	4. Государственная услуга по предоставлению сведений, внесенных в государственный кадастр недвижимости		

Государственная инспекция труда в Астраханской области	1. Прием и учет уведомлений о начале осуществления юридическими лицами и индивидуальными предпринимателями отдельных видов работ и услуг при оказании социальных услуг и при производстве средств индивидуальной защиты	№01-09/25 т 24.06.2013	«универсальный» специалист МФЦ
Услуги исполнительных органов государственной власти Астраханской области			
Министерство культуры Астраханской области	1. Выдача задания на проведение работ по сохранению объекта культурного наследия регионального значения и выявленного объекта культурного наследия	№01-09/09 от 10.02.2012	«универсальный» специалист МФЦ
	2. Выдача разрешения на проведение работ по сохранению объекта культурного наследия регионального значения и выявленного объекта культурного наследия		
	3. Оформление охранных обязательств с пользователями и (или) собственниками объектов культурного наследия, расположенных на территории Астраханской области		
	4. Предоставление информации об объектах культурного наследия регионального значения, находящихся на территории Астраханской области и включенных в единый государственный реестр объектов культурного наследия (памятников истории и культуры) народов Российской Федерации		

	5. Согласование проектной документации на проведение работ по сохранению объекта культурного наследия регионального значения и выявленного объекта культурного наследия		
	6. Согласование в порядке и случаях, установленных федеральным законодательством, проведения землеустроительных, земляных, строительных, мелиоративных, хозяйственных и иных работ и проектов проведения указанных работ		
Министерство спорта и туризма Астраханской области	1. Государственная аккредитация спортивных организаций	№01-09/08 от 09.02.2012	«универсальный» специалист МФЦ
	2. Присвоение квалификационных категорий спортивным судьям (за исключением спортивных судей всероссийской категории)		
	3. Присвоение спортивных разрядов спортсменам		
Министерство экономического развития Астраханской области	1. Государственная поддержка субъектов малого предпринимательства в виде грантов на создание собственного бизнеса	№0062с/12 от 27.02.2012	«универсальный» специалист МФЦ
	2. Предоставление государственной поддержки субъектов малого и среднего предпринимательства в форме бюджетной субсидии		
	3. Предоставление государственной поддержки малым предприятиям Астраханской области и объектам инфраструктуры поддержки субъектов малого и среднего предпринимательства, реализующим программы по энергосбережению		

	4. Предоставление государственной поддержки субъектам малого и среднего предпринимательства, производящим и реализующим товары (работы, услуги), предназначенные для экспорта		
	5. Предоставление государственной поддержки субъектам малого и среднего предпринимательства в области инноваций в виде гранта на создание инновационных компаний в форме бюджетной субсидии		
	6. Предоставление государственной поддержки в форме субсидий действующим инновационным компаниям - субъектам малого и среднего предпринимательства в целях возмещения затрат или недополученных доходов в связи с производством (реализацией) товаров, выполнением работ, оказанием услуг		
	7. Предоставление сведений из реестра розничных рынков на территории Астраханской области		
Служба природопользования и охраны окружающей среды Астраханской области	1. Предоставление водных объектов или их части, находящиеся в федеральной собственности и расположенные на территории Астраханской области, в пользование на основании договоров водопользования в целях: а) забора (изъятия) водных ресурсов из поверхностных водных объектов; б) использования акваторий водных объектов, в т.ч. для рекреационных целей; в)	№01-09/05 от 01.09.2011	«универсальный» специалист МФЦ

	использования водных объектов без забора (изъятия) водных ресурсов для целей производства электрической энергии.		
	<p>2. Предоставление водных объектов или их части, находящихся в федеральной собственности и расположенных на территории Астраханской области, в пользование на основании решений о предоставлении водных объектов в пользование, за исключением случаев, установленных Водным кодексом Российской Федерации, в целях: а) сброса сточных и (или) дренажных вод; б) строительства причалов, судоподъемных и судоремонтных сооружений; в) создания стационарных и(или) плавучих платформ, искусственных островов, искусственных земельных участков на землях, покрытых поверхностными водами; г) строительства гидротехнических сооружений, мостов, а также подводных и подземных переходов, трубопроводов, подводных линий связи, других линейных объектов, если такое строительство связано с изменением дна и берегов водных объектов; д) разведки и добычи полезных ископаемых; е) проведения дноуглубительных, взрывных, буровых и других работ, связанных с изменением дна и берегов водных объектов; ж) подъема затонувших судов; з) сплава древесины в плотках и с применением кошелей; и) забора (изъятия) водных</p>		

	ресурсов для орошения земель сельскохозяйственного назначения (в том числе лугов и пастбищ); к) организованного отдыха детей, а также организованного отдыха ветеранов, граждан пожилого возраста, инвалидов.		
Агентство инвестиционного развития Астраханской области	1. Оказание государственной поддержки инвестиционным проектам в форме присвоения статуса инвестиционному проекту	№01-09/11 от 24.02.2012	«универсальный» специалист МФЦ
	2. Оказание государственной поддержки инвестиционным проектам в форме бюджетной субсидии		
Министерство строительства и дорожного хозяйства Астраханской области	1.Выдача разрешений на строительство и разрешений на ввод в эксплуатацию объектов капитального строительства, строительство, реконструкцию которых планируется осуществлять на территориях двух и более муниципальных образований (муниципальных районов, городских округов)	№01-09/19/104 от 18.10.2012	«универсальный» специалист МФЦ
	2. Подготовка и выдача градостроительного плана земельного участка в случае реконструкции объекта капитального строительства регионального значения, не требующей изменения параметров земельного участка		
Служба записи актов гражданского состояния Астраханской области	1. 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	№01-09/24 от 28.05.2013	«универсальный» специалист МФЦ

	<p>государственной регистрации акта гражданского состояния, внесение исправлений и (или) изменений в записи актов гражданского состояния, восстановление и аннулирование записей актов гражданского состояния, вы т.ч.</p> <p>1.1.подуслуга «Государственная регистрация заключения брака»;</p> <p>1.2. подуслуга «Выдача повторного свидетельства (справки) о государственной регистрации акта гражданского состояния»;</p> <p>1.3. подуслуга «Выдача повторного свидетельства (справки) о государственной регистрации акта гражданского состояния»)</p>		
<p align="center">Услуги территориальных органов внебюджетных государственных фондов</p>			
<p>ГУ – Астраханское региональное отделение Фонда социального страхования Российской Федерации</p>	<p>1. Прием расчета по начисленным и уплаченным страховым взносам на обязательное социальное страхование на случай временной нетрудоспособности и в связи с материнством и по обязательному социальному страхованию от несчастных случаев на производстве и профессиональных заболеваний, а также по расходам на выплату страхового обеспечения (форма – 4 ФСС)</p> <p>2. Прием отчета (расчета), предоставляемого лицами, добровольно вступившими в правоотношения по обязательному социальному страхованию на случай</p>	<p>№873 от 28.12.2011 (доп. соглашение №873-1 от 25.05.2012, доп. соглашение №873-2 от 03.09.2012)</p>	<p>«универсальный» специалист МФЦ</p>

	временной нетрудоспособности и в связи с материнством (форма – 4а ФСС РФ)		
Отделение Пенсионного фонда Российской Федерации (государственное учреждение) по Астраханской области	1. Прием заявлений о предоставлении набора социальных услуг, об отказе от получения набора социальных услуг или о возобновлении предоставления набора социальных услуг	№01-09/23/№65-08/2013 от 21.05.2013	«универсальный» специалист МФЦ
	2. Прием от застрахованных лиц заявлений о выборе инвестиционного портфеля (управляющей компании), о переходе в негосударственный пенсионный фонд или о переходе в Пенсионный фонд Российской Федерации из негосударственного пенсионного фонда для передачи им средств пенсионных накоплений		
	3. Прием заявлений о добровольном вступлении в правоотношения по обязательному пенсионному страхованию в целях уплаты дополнительных страховых взносов на накопительную часть трудовой пенсии		
	4. Прием заявлений о выдаче государственного сертификата на материнский (семейный) капитал и выдача государственного сертификата на материнский (семейный) капитал		
	5. Прием заявлений о распоряжении средствами материнского (семейного) капитала		
Услуги органов местного самоуправления муниципальных образований Астраханской области			
Администрация города Астрахани	1. Подготовка и выдача градостроительных планов	№01-09/14 от 18.07.2012	«универсальный»

	земельных участков		специалист МФЦ
	2. Подготовка и выдача разрешения на строительство		
	3. Подготовка и выдача разрешений на ввод объекта в эксплуатацию		
	4. Предоставление земельных участков на территории муниципального образования «Город Астрахань» для строительства без предварительного согласования мест размещения объектов		
	5. Предоставление земельных участков на территории муниципального образования «Город Астрахань» для целей, не связанных со строительством		
	6. Предоставление в собственность земельных участков садоводам, огородникам, дачникам и их садоводческим, огородническим и дачным некоммерческим объединениям		
	7. Предоставление земельных участков, находящихся в муниципальной собственности и на которых расположены здания, строения, сооружения		
	8. Выдача справок об отсутствии задолженности по арендной плате и пени на земельный участок, предоставленный по договору аренды на территории муниципального образования «Город Астрахань»		
	9. Предоставление земельных участков на льготных условиях		
	10. Формирование земельных участков для эксплуатации многоквартирного (ных) жилого (ых) дома (ов)		

	11. Предоставление информации об очередности предоставления жилых помещений на условиях социального найма		
	12. Выдача согласия на приватизацию муниципального жилищного фонда		
Управление земельными ресурсами администрации г. Астрахани	1. Предоставление земельных участков на территории муниципального образования "Город Астрахань" для строительства без предварительного согласования мест размещения объектов		Сотрудник УЗР г.Астрахани
	2. Предоставление земельных участков на территории муниципального образования "Город Астрахань" для целей, не связанных со строительством		
	3. Предоставление в собственность земельных участков садоводам, огородникам, дачникам и их садоводческим, огородническим и дачным некоммерческим объединениям		
	4. Предоставление земельных участков, находящихся в муниципальной собственности и на которых расположены здания, строения, сооружения		
	5. Выдача справок об отсутствии задолженности по арендной плате и пени на земельный участок, предоставленный по договору аренды на территории муниципального образования "Город Астрахань"		
	6. Предоставление земельных участков в собственность граждан на льготных условиях		

	7. Предоставление земельных участков для эксплуатации многоквартирного(ных) дома(ов)		
	8. Проведение торгов (аукционов) по продаже земельных участков или права на заключение договоров аренды земельных участков		

**Описание дополнительных услуг, предоставляемых
на базе МФЦ**

Перечень услуг		Наименование организации, предоставляющей услугу	Стоимость услуги
1		2	3
1	Терминал ОАО Сбербанк	ОАО Сбербанк	Взымает только комиссию
2	Терминал платежный	-	Взымает только комиссию

Характеристики комфортности МФЦ

Параметр	Значение/ характеристика	Примечание
1	2	3
1. Наличие возможности предварительной записи в МФЦ (да/нет)	да	
2. Наличие информационных киосков (указать количество)	3	
3. Наличие электронной	да	

системы управления очередью (да/нет)		
4.Возможность получения консультации (подачи документов) вне электронной системы управления очередью (да/нет)	да	
5. Среднее время ожидания в очереди при подаче запроса о получении консультации (мин.)	15	
6. Среднее время ожидания в очереди при подаче запроса (заявления и документов) о предоставлении государственной или муниципальной услуги (мин.)	30	
7. Среднее время ожидания в очереди при получении результата услуги (мин.)	30	
8. Среднее время регистрации запроса заявителя о предоставлении государственной или муниципальной услуги (мин.)	10	
9.Присутствие консультанта по вопросам,	да	

связанным с предоставлением услуг, в течение всего рабочего дня МФЦ (да/нет)		
10. Пешеходная доступность от остановок общественного транспорта (мин.)	10	
11. Расположение МФЦ (указать - например: в отдельном здании (строении), в части отдельно стоящих центрах, включая встроенные (пристроенные) помещения и т.д.)	да	В помещении отдельно стоящего здания
12. Помещения МФЦ, предназначенные для работы с заявителями, расположены на нижних этажах здания (да/нет), указать этаж	да	
13. Помещение МФЦ делится на функциональные сектора (зоны) (да/нет)	да	
14. Вход в МФЦ оборудован лестницами с поручнями и пандусами (да/нет)	да	
15. В помещении МФЦ предусмотрен отдельный бесплатный туалет для посетителей, в том	да	

числе предназначенный для инвалидов (да/нет)		
16. В помещении МФЦ предусмотрен буфет (да/нет)	да	
17. В помещении МФЦ организована детская комната (да/нет)	да	
18. На территории, прилегающей к МФЦ, располагается бесплатная парковка для автомобильного транспорта посетителей (да/нет)	да	

2. Ахтубинский филиал АУ АО «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг»

Общие сведения

Параметр	Значение/ характеристика
1	2
1. Организационно-правовая форма	Автономная
2. Дата открытия	работает с 01.04.2013
3. Адрес МФЦ	416500, Российская Федерация, Астраханская область, Ахтубинский р-н, г. Ахтубинск, ул. Шубина, 81
4. Учредитель	Министерство экономического развития АО Агентство по управлению госимуществом АО
5. Наименование муниципального образования,	МО "г.Ахтубинск"

обслуживаемого МФЦ	
6. Численность населения муниципального(ных) образования(ний), обслуживаемого(мых) МФЦ, тыс. чел.	Ахтубинский район - 40685 человек
7. Ф.И.О. руководителя МФЦ	Свиридов Сергей Николаевич - заведующий филиалом
8. Телефон МФЦ, адрес электронной почты МФЦ	тел. 8(85141)5-25-36, 5-27-41 mfs30@mail.ru
9. Общая площадь (кв.м)	307,0
10. Количество окон в МФЦ	12
11. Количество услуг, предоставляемых на базе МФЦ, из них 11.1. федеральных 11.2. региональных 11.3. муниципальных 11.4. услуг организаций 11.5. дополнительных услуг	11. Количество услуг, предоставляемых на базе МФЦ, из них 11.1. федеральных-19 11.2. региональных-50 11.3. муниципальных-27 11.4. услуг организаций-17 11.5. дополнительных услуг-49
12. Сферы предоставления услуг	Государственные и муниципальные услуги
13. Количество услуг, предоставляемых в режиме «одного окна» «универсальными» специалистами МФЦ (сотрудниками МФЦ)	36
14. Среднее количество обращений заявителей в МФЦ в месяц	2000
15. Наличие возможности предварительной записи в МФЦ (да/нет)	Да
16. Среднее время ожидания в очереди	15 мин
17. Режим работы МФЦ (дней в	6 дней

неделю)	
---------	--

Основные показатели деятельности МФЦ

Наименование показателя качества предоставления государственных и муниципальных услуг	Нормативное значение показателя	Фактическое значение показателя	Отметка о соответствии фактического к нормативному значению показателя (соответствует - «1» или не соответствует - «0»)	Источник формирования фактического значения показателя деятельности
1	2	3	4	5
1. Полнота перечня услуг, предоставляемых на базе МФЦ	X	X	X	X
1.1. Количество государственных (муниципальных) услуг, предоставляемых в МФЦ	не менее 50	Более 50	1	Перечень услуг МФЦ
1.2. Количество сфер общественных отношений, по которым осуществляется предоставление государственных	государственные и муниципальные услуги предоставляю	государственные и муниципальные услуги	1	Перечень услуг МФЦ

(муниципальных) услуг (социальная поддержка населения, регистрация прав на недвижимое имущество и сделок с ним; определение или подтверждение гражданско-правового статуса; регулирование предпринимательской деятельности)	тся во всех 4-х сферах	предоставляю тся во всех 4-х сферах		
1.3. Доля государственных и муниципальных услуг, предоставляемых в режиме «одного окна» «универсальными» специалистами	не менее 30% от общего количества услуг, предоставляемых в МФЦ	более 30% от общего количества услуг, предоставляемых в МФЦ	1	Перечень услуг МФЦ
1.4. Количество дополнительных услуг, предоставление которых организовано в МФЦ (банковские услуги/банкомат, нотариальные и юридические услуги, копировально-множительные услуги, услуги местной, внутризоновой сети	в МФЦ организовано предоставление не менее 3-х направлений дополнительных услуг из представленного перечня	в МФЦ организовано предоставление не менее 5-х направлений дополнительных услуг из представленного перечня	1	Перечень дополнительных услуг МФЦ

связи общего пользования; доступ к единому portalу государственных и муниципальных услуг, справочно-правовым системам)				
1.5. Доля государственных органов исполнительной власти, органов местного самоуправления, с которыми заключены соглашения о взаимодействии	100% государственных органов исполнительной власти, органов местного самоуправления, услуги которых предоставляются в МФЦ	100% государственных органов исполнительной власти, органов местного самоуправления, услуги которых предоставляются в МФЦ	1	Подписанные соглашения о взаимодействии
2. Материально-техническое обеспечение МФЦ	X			
2.1. Наличие автоматизированной информационной системы МФЦ (АИС МФЦ)	да	да	1	Данные МФЦ
2.2. Количество сбоев в работе интегрированной аналитической системы в МФЦ, ед.	0	0	1	Программно-аппаратный комплекс АИС МФЦ
2.3. Наличие	да	да	1	Данные

системы управления электронной очередью				МФЦ
2.4. Количество сбоев в работе электронной очереди МФЦ, повлекших остановку предоставления услуг, ед.	0	0	1	Программно-аппаратный комплекс с электронной очереди МФЦ
2.5. Наличие информационных киосков	да	Да (брошюры, стенды)	1	Данные МФЦ
2.6. Количество сбоев в работе информационных киосков МФЦ, ед.	0	0	1	Программно-аппаратный комплекс информационных киосков МФЦ
2.7. Наличие возможности получения информации о работе МФЦ по телефону (через контакт-центр)	да	да	1	Данные МФЦ
2.8. Количество сбоев в работе контакт-центра МФЦ, ед.	0	0	1	Программно-аппаратный комплекс

				с контакт- центра МФЦ
2.9. Количество случаев поломок офисной техники (компьютер, монитор, принтер, телефон и т.п.), повлекших остановку работы сотрудников МФЦ больше чем на 60 минут, ед.	0	0 (хотя у всех практически бывают (хоть и редко) внеплановое отключение света или сбой в работе компьютеров)	1	Сотрудники МФЦ
3. Информационное обеспечение МФЦ, в том числе требования к содержанию информационных ресурсов МФЦ	X	X	X	X
3.1. Актуальность информации, размещенной на информационных стендах, о предоставляемых услугах в МФЦ	актуальная информация	актуальная информация	1	Информационные стенды МФЦ
3.2. Актуальность информации, размещенной на Интернет-сайте, о предоставляемых услугах в МФЦ	актуальная информация	актуальная информация	1	Интернет-сайт МФЦ
3.3. Актуальность информации, размещенной в раздаточных	актуальная информация	актуальная информация	1	Раздаточные материалы

материалах, о предоставляемых услугах в МФЦ				
3.4. Актуальность информации, размещенной в информационном киоске, о предоставляемых услугах в МФЦ	актуальная информация	актуальная информация	1	Информационный киоск
4. Места организации предоставления услуг на базе МФЦ	X	X	X	X
4.1. Соблюдение требований к организации и оборудованию рабочих мест с ПЭВМ для пользователей в соответствии с СанПиН 2.2.2/2.4.1340-03	соблюдение требований СанПиН	соблюдение требований СанПиН	1	Рабочие места сотрудников МФЦ
4.2. Соблюдение требований к естественному и искусственному освещению в соответствии с СанПиН 2.1.2.2645-10	соблюдение требований СанПиН	соблюдение требований СанПиН	1	Помещение МФЦ
4.3. Соблюдение требований к отоплению, вентиляции, микроклимату и воздушной среде	соблюдение требований СанПиН	соблюдение требований СанПиН	1	Помещение МФЦ

помещений в соответствии с СанПиН 2.1.2.2645-10				
5. Организация приема получателей (заявителей) государственных (муниципальных) услуг на базе МФЦ	X	X	X	X
5.1. Присутствие консультанта по вопросам, связанным с предоставлением услуг, в течение всего рабочего дня МФЦ	да	Нет (эту роль играет администратор и ресепшн)	0	
5.2. Здание МФЦ располагается в пешеходной доступности - не более 10 минут от остановок общественного транспорта	да	да	1	Здание МФЦ (наблюдение)
5.3. Помещение МФЦ делится на функциональные сектора (зоны)	да	да	1	Помещения МФЦ (наблюдение)
5.4. Вход в МФЦ оборудован лестницами с поручнями и пандусами (в случае необходимости)	да	Да	1	Здание МФЦ (наблюдение)

5.5. В помещении МФЦ предусмотрен отдельный бесплатный туалет для посетителей	да	Да	1	Помещение МФЦ (наблюдение)
5.6. На территории, прилегающей к МФЦ, располагается бесплатная парковка для автомобильного транспорта посетителей	да	да	1	Здание МФЦ (наблюдение)
5.7. Время ожидания в очереди для получения информации (консультации), минут	30	15	1	Программно-аппаратный комплекс электронной очереди МФЦ
5.8. Время ожидания в очереди для подачи документов, минут	30	30	1	Программно-аппаратный комплекс электронной очереди МФЦ
5.9. Время ожидания в очереди для получения документов, минут	30	От 30	1	Программно-аппаратный комплекс

				электро нной очереди МФЦ
5.10. Количество обоснованных жалоб и замечаний, полученных от получателей (заявителей) услуг на базе МФЦ, ед	0	0	1	Книга жалоб и предложений МФЦ

**Перечень
государственных (муниципальных) и иных услуг,
предоставляемых на базе МФЦ**

Наименование органа государственной власти, органа местного самоуправления, организации, предоставляющей услугу	Наименование услуги	Информация о наличии соглашений о взаимодействии (реквизиты соглашения, дата, номер)	Сведения о лице, осуществляющем прием и выдачу документов («универсальный» специалист МФЦ, сотрудник органа власти, организации)
1	2	3	4
Услуги территориальных органов федеральных органов исполнительной власти			
Управление Федеральной налоговой службы по Астраханской области	1. Информирование налогоплательщиков о действующих налогах и сборах, законодательстве о налогах и сборах и принятых в соответствии с ним нормативных правовых актах, порядке исчисления и уплаты налогов и сборов, правах	№01-09/27 от 25.07.2013	«универсальный» специалист МФЦ

	и обязанностях налогоплательщиков, плательщиков сборов и налоговых агентов, полномочиях налоговых органов и их должностных лиц, а также предоставлению форм налоговых деклараций (расчетов) и разъяснению порядка их заполнения		
	2. Государственная регистрация юридических лиц, физических лиц в качестве индивидуальных предпринимателей и крестьянских (фермерских) хозяйств		
Управление Федеральной службы судебных приставов по Астраханской области	1. Предоставление информации по находящимся на исполнении исполнительным производствам в отношении физического и юридического лица	№01-09/21 от 11.04.2013	«универсальный» специалист МФЦ
Управление Министерства внутренних дел Российской Федерации по Астраханской области	1. Предоставление сведений об административных правонарушениях в области дорожного движения	№01-09/22 от 06.05.2013	«универсальный» специалист МФЦ
Управление Федеральной миграционной службы по Астраханской области	1. Прием документов и личных фотографий, необходимых для получения или замены паспорта гражданина Российской Федерации, удостоверяющего личность гражданина Российской Федерации на территории Российской Федерации	№01-09/20/01/1 от 09.01.2013	«универсальный» специалист МФЦ
	2. Прием заявления и		

	документов для оформления паспорта гражданина Российской Федерации, удостоверяющего личность гражданина Российской Федерации за пределами территории Российской Федерации		
	3. Прием и выдача документов о регистрации и снятии граждан Российской Федерации с регистрационного учета по месту пребывания и по месту жительства в пределах Российской Федерации		
	4. Прием документов для постановки иностранных граждан и лиц без гражданства на учет по месту пребывания		
Управление Федеральной службы государственной регистрации, кадастра и картографии по Астраханской области и филиал ФГБУ "ФКП Росреестра" по Астраханской области	1. Государственная услуга по государственной регистрации прав на недвижимое имущество и сделок с ним	№01-09/20/01/1 от 09.01.2013	«универсальный» специалист МФЦ
	2. Государственная услуга по государственному кадастровому учету недвижимого имущества		
	3. Государственная услуга по предоставлению сведений, содержащихся в Едином государственном реестре прав на недвижимое имущество и сделок с ним		

	4. Государственная услуга по предоставлению сведений, внесенных в государственный кадастр недвижимости		
Государственная инспекция труда в Астраханской области	1. Прием и учет уведомлений о начале осуществления юридическими лицами и индивидуальными предпринимателями отдельных видов работ и услуг при оказании социальных услуг и при производстве средств индивидуальной защиты	№01-09/25 т 24.06.2013	«универсальный» специалист МФЦ
<p align="center">Услуги исполнительных органов государственной власти</p> <p align="center">Астраханской области</p>			
Служба записи актов гражданского состояния Астраханской области	1. 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, вы т.ч. 1.1.подуслуга	№01-09/24 от 28.05.2013	«универсальный» специалист МФЦ

	<p>«Государственная регистрация заключения брака»;</p> <p>1.2. подуслуга «Выдача повторного свидетельства (справки) о государственной регистрации акта гражданского состояния»;</p> <p>1.3. подуслуга «Выдача повторного свидетельства (справки) о государственной регистрации акта гражданского состояния»)</p>		
<p align="center">Услуги территориальных органов внебюджетных государственных фондов</p>			
<p>ГУ – Астраханское региональное отделение Фонда социального страхования Российской Федерации</p>	<p>1. Прием расчета по начисленным и уплаченным страховым взносам на обязательное социальное страхование на случай временной нетрудоспособности и в связи с материнством и по обязательному социальному страхованию от несчастных случаев на производстве и профессиональных заболеваний, а также по расходам на выплату страхового обеспечения (форма – 4 ФСС)</p>	<p>№873 от 28.12.2011 (доп. соглашение №873-1 от 25.05.2012, доп. соглашение №873-2 от 03.09.2012)</p>	<p>«универсальный» специалист МФЦ</p>
	<p>2. Прием отчета (расчета), предоставляемого лицами, добровольно вступившими в правоотношения по обязательному социальному страхованию на случай временной</p>		

	нетрудоспособности и в связи с материнством (форма – 4а ФСС РФ)		
Отделение Пенсионного фонда Российской Федерации (государственное учреждение) по Астраханской области	1. Прием заявлений о предоставлении набора социальных услуг, об отказе от получения набора социальных услуг или о возобновлении предоставления набора социальных услуг	№01-09/23/№65-08/2013 от 21.05.2013	«универсальный» специалист МФЦ
	2. Прием от застрахованных лиц заявлений о выборе инвестиционного портфеля (управляющей компании), о переходе в негосударственный пенсионный фонд или о переходе в Пенсионный фонд Российской Федерации из негосударственного пенсионного фонда для передачи им средств пенсионных накоплений		
	3. Прием заявлений о добровольном вступлении в правоотношения по обязательному пенсионному страхованию в целях уплаты дополнительных страховых взносов на накопительную часть трудовой пенсии		
	4. Прием заявлений о выдаче государственного сертификата на материнский (семейный) капитал и выдача государственного сертификата на материнский (семейный) капитал		

	5. Прием заявлений о распоряжении средствами материнского (семейного) капитала		
Услуги органов местного самоуправления муниципальных образований Астраханской области			
Администрация МО "город Ахтубинск"	1. Прием документов, а также выдача решений о переводе или об отказе в переводе жилого помещения в нежилое или нежилого помещения в жилое помещение		Должностное лицо администрации МО "город Ахтубинск"
	2. Выдача градостроительных планов земельных участков		
	3. Прием заявлений и выдача документов о согласовании переустройства и (или) перепланировки жилого помещения		
	4. Присвоение адреса (уточнение) адресов объекту недвижимости		
	5. Подготовка и выдача справки о наличии (отсутствии) мест и объектов, на которых не допускается либо ограничена розничная продажа алкогольной продукции, а также территорий,		

	прилегающих к местам массового скопления граждан и местам нахождения источников повышенной опасности, на которых не допускается розничная продажа алкогольной продукции с содержанием этилового спирта более 15 % объема готовой продукции		
	6. Ведение учета граждан, нуждающихся в жилых помещениях и имеющих право на предоставление жилых помещений по договорам социального найма из муниципального жилищного фонда МО «Город Ахтубинск» и заключение договоров социального найма жилых помещений муниципального жилищного фонда МО «Город Ахтубинск»		
	7. Выдача разрешений на размещение передвижных объектов нестационарной мелкорозничной торговли на территории муниципального		

	образования		
	8. Выдача, переоформление, продление срока действия разрешения на право организации розничного рынка на территории муниципального образования		
	9. Запись на обзорные, тематические и интерактивные экскурсии		
	10. Организация досуга и обеспечение жителей МО «Город Ахтубинск» услугами организаций культуры		
	11. Передача в собственность граждан жилых помещений муниципального жилищного фонда в порядке приватизации		
	12. Передача гражданами приватизированных ими жилых помещений в муниципальную собственность		
	13. Предоставление в аренду недвижимого имущества без		

	проведения торгов		
	14. Предоставление доступа к оцифрованным изданиям, хранящимся в библиотеках, в том числе к фонду редких книг, с учетом соблюдения требований законодательства Российской Федерации об авторских и смежных правах		
	15. Предоставление доступа к справочно-поисковому аппарату библиотек, базам данных		
	16. Предоставление информации о времени и месте театральных представлений, филармонических и эстрадных концертов и гастрольных мероприятий театров и филармоний. Киносеансов, анонсы данных мероприятий		
	17. Предоставление информации об очередности предоставления жилых помещений на условиях		

	социального найма		
	18.Предоставление информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению		
	19.Предоставление информации о проведении ярмарок. Выставок народного творчества, ремесел на территории муниципального образования «Город Ахтубинск»		
	20. Прием документов и принятие решения о возврате имущества, возмещении его стоимости или выплате денежных компенсаций реабилитированным лицам, чье имущество было конфисковано, изъято и вышло иным путем из владения в связи с репрессиями		
	21. Прием заявлений, документов, а также постановка граждан на учет в качестве нуждающихся в жилых помещениях		

	22. Признание граждан малоимущими и предоставление малоимущим гражданам, проживающим на территории МО «Город Ахтубинск» и нуждающимся в улучшении жилищных условий, жилых помещений		
	23. Утверждение и выдача схемы расположения земельного участка на кадастровом плане или кадастровой карте		
Администрация МО "Ахтубинский район"	1. Предоставление информации об объектах недвижимого имущества, находящихся в муниципальной собственности и предназначенных для сдачи в аренду		Должностное лицо администрации МО "Ахтубинский район"
	2. Предоставление юридическим лицам и гражданам по их запросу сведений об имуществе, находящемся в собственности муниципального образования, в виде выписок из реестра муниципальной собственности		

	3. Выдача копий архивных документов, подтверждающих право на владение землей		
	4. Выдача разрешения на строительство, реконструкцию, капитальный ремонт объектов капитального строительства на территории поселений Ахтубинского района		

**Описание дополнительных услуг, предоставляемых
на базе МФЦ**

Перечень услуг	Наименование организации, предоставляющей услугу	Стоимость услуги
1	2	3
1 Терминал	Московский Индустриальный банк	Взимает только комиссию
2 Мед. страхование	Согаз Мед	-
3 Технический план, паспортный стол	БТИ Бюро технической инвентаризации	От 7 до 9 1200 – квартиры 4073 – домовладение 6100 - коттеджи
4 Кадастровая палата	Центр социальной поддержки	-

Характеристики комфортности МФЦ

Параметр	Значение/ характеристика	Примечание
1	2	3
1. Наличие возможности предварительной записи в МФЦ (да/нет)	да	
2. Наличие информационных киосков (указать количество)	1	
3. Наличие электронной системы управления очередью (да/нет)	нет	
4. Возможность получения консультации (подачи документов) вне электронной системы управления очередью (да/нет)	да	
5. Среднее время ожидания в очереди при подаче запроса о получении консультации (мин.)	15	
6. Среднее время ожидания в очереди при подаче запроса (заявления и документов) о предоставлении государственной или муниципальной услуги (мин.)	30	
7. Среднее время ожидания в очереди при	30	

получении результата услуги (мин.)		
8. Среднее время регистрации запроса заявителя о предоставлении государственной или муниципальной услуги (мин.)	10	
9. Присутствие консультанта по вопросам, связанным с предоставлением услуг, в течение всего рабочего дня МФЦ (да/нет)	да	Администратор
10. Пешеходная доступность от остановок общественного транспорта (мин.)	10	
11. Расположение МФЦ (указать - например: в отдельном здании (строении), в части отдельно стоящих центрах, включая встроенные (пристроенные) помещения и т.д.)	да	В помещении отдельно стоящего здания
12. Помещения МФЦ, предназначенные для работы с заявителями, расположены на нижних этажах здания (да/нет), указать этаж	да	1 этаж
13. Помещение МФЦ	да	

делится на функциональные сектора (зоны) (да/нет)		
14. Вход в МФЦ оборудован лестницами с поручнями и пандусами (да/нет)	да	
15. В помещении МФЦ предусмотрен отдельный бесплатный туалет для посетителей, в том числе предназначенный для инвалидов (да/нет)	да	Для инвалидов нет
16. В помещении МФЦ предусмотрен буфет (да/нет)	нет	
17. В помещении МФЦ организована детская комната (да/нет)	нет	
18. На территории, прилегающей к МФЦ, располагается бесплатная парковка для автомобильного транспорта посетителей (да/нет)	да	

3. Володарский филиал АУ АО «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг»

Общие сведения

Параметр	Значение/ характеристика
1	2
1. Организационно-правовая форма	автономная
2. Дата открытия	Август 2013

3. Адрес МФЦ	416170, Российская Федерация, Астраханская область, Володарский район, пос. Володарский, ул. Мичурина, д. 19 «б», литер «А»
4. Учредитель	Министерство экономического развития АО
5. Наименование муниципального образования, обслуживаемого МФЦ	МО "Володарский район"
6. Численность населения муниципального(ных) образования(ний), обслуживаемого(мых) МФЦ, тыс. чел.	10056
7. Ф.И.О. руководителя МФЦ	Лисянская Елена Сергеевна - заведующая филиалом
8. Телефон МФЦ, адрес электронной почты МФЦ	тел. 8(8512)48-70-52 (адм.), 48-70-53 (заведующий)
9. Общая площадь (кв.м)	198,2
10. Количество окон в МФЦ	15
11. Количество услуг, предоставляемых на базе МФЦ, из них 11.1. федеральных 11.2. региональных 11.3. муниципальных 11.4. услуг организаций 11.5. дополнительных услуг	11. Количество услуг, предоставляемых на базе МФЦ, из них 11.1. федеральных-19 11.2. региональных-1 11.3. муниципальных-0 11.4. услуг организаций-16 11.5. дополнительных услуг-49
12. Сферы предоставления услуг	Государственные и муниципальные услуги
13. Количество услуг, предоставляемых в режиме «одного окна» «универсальными»	21

специалистами МФЦ (сотрудниками МФЦ)	
14. Среднее количество обращений заявителей в МФЦ в месяц	1500
15. Наличие возможности предварительной записи в МФЦ (да/нет)	Да
16. Среднее время ожидания в очереди	15 мин
17. Режим работы МФЦ (дней в неделю)	6 дней

Основные показатели деятельности МФЦ

Наименование показателя качества предоставления государственных и муниципальных услуг	Нормативное значение показателя	Фактическое значение показателя	Отметка о соответствии фактического к нормативному значению показателя (соответствует - «1» или не соответствует - «0»)	Источник формирования фактического значения показателя деятельности
1	2	3	4	5
1. Полнота перечня услуг, предоставляемых на базе МФЦ	X	X	X	X
1.1. Количество государственных (муниципальных)	не менее 50	не менее 50	1	Перечень услуг МФЦ

услуг, предоставляемых в МФЦ				
1.2. Количество сфер общественных отношений, по которым осуществляется предоставление государственных (муниципальных) услуг (социальная поддержка населения, регистрация прав на недвижимое имущество и сделок с ним; определение или подтверждение гражданско-правового статуса; регулирование предпринимательской деятельности)	государствен ные и муниципальны е услуги предоставляю тся во всех 4-х сферах	государствен ные и муниципальн ые услуги предоставляю тся во всех 4-х сферах	1	Перечен ь услуг МФЦ
1.3. Доля государственных и муниципальных услуг, предоставляемых в режиме «одного окна» «универсальными» специалистами	не менее 30% от общего количества услуг, предоставляем ых в МФЦ	не менее 30% от общего количества услуг, предоставляе мых в МФЦ	1	Перечен ь услуг МФЦ
1.4. Количество дополнительных услуг, предоставление которых	в МФЦ организовано предоставлени е не менее 3-х	в МФЦ организовано предоставлен ие не менее 5-х	1	Перечен ь дополни тельных услуг

организовано в МФЦ (банковские услуги/банкомат, нотариальные и юридические услуги, копировально-множительные услуги, услуги местной, внутризональной сети связи общего пользования; доступ к единому portalу государственных и муниципальных услуг, справочно-правовым системам)	направлений дополнительных услуг из представленного перечня	направлений дополнительных услуг из представленного перечня		МФЦ
1.5. Доля государственных органов исполнительной власти, органов местного самоуправления, с которыми заключены соглашения о взаимодействии	100% государственных органов исполнительной власти, органов местного самоуправления, услуги которых предоставляются в МФЦ	100% государственных органов исполнительной власти, органов местного самоуправления, услуги которых предоставляются в МФЦ	1	Подписанные соглашения о взаимодействии
2. Материально-техническое обеспечение МФЦ	X			
2.1. Наличие автоматизированной информационной	да	да	1	Данные МФЦ

системы МФЦ (АИС МФЦ)				
2.2. Количество сбоев в работе интегрированной аналитической системы в МФЦ, ед.	0	0	1	Программно-аппаратный комплекс АИС МФЦ
2.3. Наличие системы управления электронной очередью	да	нет	0	Данные МФЦ
2.4. Количество сбоев в работе электронной очереди МФЦ, повлекших остановку предоставления услуг, ед.	0	0	1	Программно-аппаратный комплекс электронной очереди МФЦ
2.5. Наличие информационных киосков	да	да	1	Данные МФЦ
2.6. Количество сбоев в работе информационных киосков МФЦ, ед.	0	0	1	Программно-аппаратный комплекс информационных киосков МФЦ
2.7. Наличие	да	да	1	Данные

возможности получения информации о работе МФЦ по телефону (через контакт-центр)				МФЦ
2.8. Количество сбоев в работе контакт-центра МФЦ, ед.	0	0	1	Программно-аппаратный комплекс контакт-центра МФЦ
2.9. Количество случаев поломок офисной техники (компьютер, монитор, принтер, телефон и т.п.), повлекших остановку работы сотрудников МФЦ больше чем на 60 минут, ед.	0	0	1	Сотрудники МФЦ
3. Информационное обеспечение МФЦ, в том числе требования к содержанию информационных ресурсов МФЦ	X	X	X	X
3.1. Актуальность информации, размещенной на информационных стендах, о предоставляемых услугах в МФЦ	актуальная информация	актуальная информация	1	Информационные стенды МФЦ

3.2. Актуальность информации, размещенной на Интернет-сайте, о предоставляемых услугах в МФЦ	актуальная информация	актуальная информация	1	Интернет-сайт МФЦ
3.3. Актуальность информации, размещенной в раздаточных материалах, о предоставляемых услугах в МФЦ	актуальная информация	актуальная информация	1	Раздаточные материалы
3.4. Актуальность информации, размещенной в информационном киоске, о предоставляемых услугах в МФЦ	актуальная информация	актуальная информация	1	Информационный киоск
4. Места организации предоставления услуг на базе МФЦ	X	X	X	X
4.1. Соблюдение требований к организации и оборудованию рабочих мест с ПЭВМ для пользователей в соответствии с СанПиН 2.2.2/2.4.1340-03	соблюдение требований СанПиН	соблюдение требований СанПиН	1	Рабочие места сотрудников МФЦ
4.2. Соблюдение требований к естественному и искусственному	соблюдение требований СанПиН	соблюдение требований СанПиН	1	Помещения МФЦ

освещению в соответствии с СанПиН 2.1.2.2645-10				
4.3. Соблюдение требований к отоплению, вентиляции, микроклимату и воздушной среде помещений в соответствии с СанПиН 2.1.2.2645-10	соблюдение требований СанПиН	соблюдение требований СанПиН	1	Помещение МФЦ
5. Организация приема получателей (заявителей) государственных (муниципальных) услуг на базе МФЦ	X	X	X	X
5.1. Присутствие консультанта по вопросам, связанным с предоставлением услуг, в течение всего рабочего дня МФЦ	да	да	1	
5.2. Здание МФЦ располагается в пешеходной доступности - не более 10 минут от остановок общественного транспорта	да	да	1	Здание МФЦ (наблюдение)
5.3. Помещение МФЦ делится на функциональные	да	да	1	Помещение МФЦ

сектора (зоны)				(наблюдение)
5.4. Вход в МФЦ оборудован лестницами с поручнями и пандусами (в случае необходимости)	да			Здание МФЦ (наблюдение)
5.5. В помещении МФЦ предусмотрен отдельный бесплатный туалет для посетителей	да	да	1	Помещение МФЦ (наблюдение)
5.6. На территории, прилегающей к МФЦ, располагается бесплатная парковка для автомобильного транспорта посетителей	да	да	1	Здание МФЦ (наблюдение)
5.7. Время ожидания в очереди для получения информации (консультации), минут	30	15	1	Программно-аппаратный комплекс электронной очереди МФЦ
5.8. Время ожидания в очереди для подачи документов, минут	30	30	1	Программно-аппаратный комплекс электронной

				очереди МФЦ
5.9. Время ожидания в очереди для получения документов, минут	30	30	1	Программно-аппаратный комплекс электронной очереди МФЦ
5.10. Количество обоснованных жалоб и замечаний, полученных от получателей (заявителей) услуг на базе МФЦ, ед	0	0	1	Книга жалоб и предложений МФЦ

**Перечень
государственных (муниципальных) и иных услуг,
предоставляемых на базе МФЦ**

Наименование органа государственной власти, органа местного самоуправления , организации, предоставляюще й услугу	Наименование услуги	Информация о наличии соглашений о взаимодействии и (реквизиты соглашения, дата, номер)	Сведения о лице, осуществл яющем прием и выдачу документо в («универса льный» специалист МФЦ, сотрудник органа
--	--------------------------------	---	---

			власти, организаци и)
1	2	3	4
Услуги территориальных органов федеральных органов исполнительной власти			
Управление Федеральной налоговой службы по Астраханской области	1. Информирование налогоплательщиков о действующих налогах и сборах, законодательстве о налогах и сборах и принятых в соответствии с ним нормативных правовых актах, порядке исчисления и уплаты налогов и сборов, правах и обязанностях налогоплательщиков, плательщиков сборов и налоговых агентов, полномочиях налоговых органов и их должностных лиц, а также предоставлению форм налоговых деклараций (расчетов) и разъяснению порядка их заполнения	№01-09/27 от 25.07.2013	«универсальны й» специалист МФЦ
	2. Государственная регистрация юридических лиц, физических лиц в качестве индивидуальных предпринимателей и крестьянских (фермерских) хозяйств		
Управление Федеральной службы судебных приставов по Астраханской области	1. Предоставление информации по находящимся на исполнении исполнительным производствам в отношении физического и юридического лица	№01-09/21 от 11.04.2013	«универсальны й» специалист МФЦ
Управление Министерства внутренних дел Российской Федерации по Астраханской области	1. Предоставление сведений об административных правонарушениях в области дорожного движения	№01-09/22 от 06.05.2013	«универсальны й» специалист МФЦ
Управление Федеральной миграционной службы по Астраханской области	1. Прием документов и личных фотографий, необходимых для получения или замены паспорта гражданина Российской Федерации, удостоверяющего личность гражданина Российской Федерации на территории Российской Федерации	№01-09/20/01/1 от 09.01.2013	«универсальны й» специалист МФЦ

	<p>2. Прием заявления и документов для оформления паспорта гражданина Российской Федерации, удостоверяющего личность гражданина Российской Федерации за пределами территории Российской Федерации</p> <p>3. Прием и выдача документов о регистрации и снятии граждан Российской Федерации с регистрационного учета по месту пребывания и по месту жительства в пределах Российской Федерации</p> <p>4. Прием документов для постановки иностранных граждан и лиц без гражданства на учет по месту пребывания</p>		
Управление Федеральной службы государственной регистрации, кадастра и картографии по Астраханской области и филиал ФГБУ "ФКП Росреестра" по Астраханской области	<p>1. Государственная услуга по государственной регистрации прав на недвижимое имущество и сделок с ним</p> <p>2. Государственная услуга по государственному кадастровому учету недвижимого имущества</p> <p>3. Государственная услуга по предоставлению сведений, содержащихся в Едином государственном реестре прав на недвижимое имущество и сделок с ним</p> <p>4. Государственная услуга по предоставлению сведений, внесенных в государственный кадастр недвижимости</p>	№01-09/20/01/1 от 09.01.2013	«универсальный» специалист МФЦ
Государственная инспекция труда в Астраханской области	1. Прием и учет уведомлений о начале осуществления юридическими лицами и индивидуальными предпринимателями отдельных видов работ и услуг при оказании социальных услуг и при производстве средств индивидуальной защиты	№01-09/25 т 24.06.2013	«универсальный» специалист МФЦ
<p align="center">Услуги исполнительных органов государственной власти Астраханской области</p>			

Служба записи актов гражданского состояния Астраханской области	1. 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, вы т.ч. 1.1.подуслуга «Государственная регистрация заключения брака»; 1.2. подуслуга «Выдача повторного свидетельства (справки) о государственной регистрации акта гражданского состояния»; 1.3. подуслуга «Выдача повторного свидетельства (справки) о государственной регистрации акта гражданского состояния»)	№01-09/24 от 28.05.2013	«универсальный» специалист МФЦ
Услуги территориальных органов внебюджетных государственных фондов			
ГУ – Астраханское региональное отделение Фонда социального страхования Российской Федерации	1. Прием расчета по начисленным и уплаченным страховым взносам на обязательное социальное страхование на случай временной нетрудоспособности и в связи с материнством и по обязательному социальному страхованию от несчастных случаев на производстве и профессиональных заболеваний, а также по расходам на выплату страхового обеспечения (форма – 4 ФСС) 2. Прием отчета (расчета), предоставляемого лицами, добровольно вступившими в правоотношения по обязательному социальному страхованию на	№873 от 28.12.2011 (доп. соглашение №873-1 от 25.05.2012, доп. соглашение №873-2 от 03.09.2012)	«универсальный» специалист МФЦ

	случай временной нетрудоспособности и в связи с материнством (форма – 4а ФСС РФ)		
Отделение Пенсионного фонда Российской Федерации (государственное учреждение) по Астраханской области	1. Прием заявлений о предоставлении набора социальных услуг, об отказе от получения набора социальных услуг или о возобновлении предоставления набора социальных услуг	№01-09/23/№65-08/2013 от 21.05.2013	«универсальный» специалист МФЦ
	2. Прием от застрахованных лиц заявлений о выборе инвестиционного портфеля (управляющей компании), о переходе в негосударственный пенсионный фонд или о переходе в Пенсионный фонд Российской Федерации из негосударственного пенсионного фонда для передачи им средств пенсионных накоплений		
	3. Прием заявлений о добровольном вступлении в правоотношения по обязательному пенсионному страхованию в целях уплаты дополнительных страховых взносов на накопительную часть трудовой пенсии		
	4. Прием заявлений о выдаче государственного сертификата на материнский (семейный) капитал и выдача государственного сертификата на материнский (семейный) капитал		
	5. Прием заявлений о распоряжении средствами материнского (семейного) капитала		

**Описание дополнительных услуг, предоставляемых
на базе МФЦ**

Перечень услуг	Наименование организации, предоставляющей	Стоимость услуги
-----------------------	--	-------------------------

	услугу	
1	2	3
1 Терминал платежный	-	Взымает только комиссию

Характеристики комфортности МФЦ

Параметр	Значение/ характеристика	Примечание
1	2	3
1. Наличие возможности предварительной записи в МФЦ (да/нет)	да	
2. Наличие информационных киосков (указать количество)	1	
3. Наличие электронной системы управления очередью (да/нет)	нет	
4. Возможность получения консультации (подачи документов) вне электронной системы управления очередью (да/нет)	да	
5. Среднее время ожидания в очереди при подаче запроса о получении консультации (мин.)	15	
6. Среднее время ожидания в очереди при подаче запроса (заявления и	30	

документов) о предоставлении государственной или муниципальной услуги (мин.)		
7. Среднее время ожидания в очереди при получении результата услуги (мин.)	30	
8. Среднее время регистрации запроса заявителя о предоставлении государственной или муниципальной услуги (мин.)	10	
9. Присутствие консультанта по вопросам, связанным с предоставлением услуг, в течение всего рабочего дня МФЦ (да/нет)	да	
10. Пешеходная доступность от остановок общественного транспорта (мин.)	10	
11. Расположение МФЦ (указать - например: в отдельном здании (строении), в части отдельно стоящих центрах, включая встроенные (пристроенные) помещения и т.д.)	В помещении отдельно стоящего здания	

12. Помещения МФЦ, предназначенные для работы с заявителями, расположены на нижних этажах здания (да/нет), указать этаж	да	
13. Помещение МФЦ делится на функциональные сектора (зоны) (да/нет)	да	
14. Вход в МФЦ оборудован лестницами с поручнями и пандусами (да/нет)	да	
15. В помещении МФЦ предусмотрен отдельный бесплатный туалет для посетителей, в том числе предназначенный для инвалидов (да/нет)	да	
16. В помещении МФЦ предусмотрен буфет (да/нет)	нет	
17. В помещении МФЦ организована детская комната (да/нет)	нет	
18. На территории, прилегающей к МФЦ, располагается бесплатная парковка для автомобильного транспорта посетителей (да/нет)	да	

4. Икрянинский филиал АУ АО «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг»

Общие сведения о МФЦ

Параметр	Значение/ характеристика
1	2
1. Организационно-правовая форма	автономная
2. Дата открытия	23.11.2011
3. Адрес МФЦ	416370, Российская Федерация, Астраханская обл., Икрянинский район, с. Икряное, ул. Советская, 40, помещение №038
4. Учредитель	Министерство экономического развития АО
5. Наименование муниципального образования, обслуживаемого МФЦ	МО "Икрянинский район"
6. Численность населения муниципального(ных) образования(ний), обслуживаемого(мых) МФЦ, тыс. чел.	10284
7. Ф.И.О. руководителя МФЦ	Цурюмов Виктор Сангаджиевич - заведующий филиалом
8. Телефон МФЦ, адрес электронной почты МФЦ	тел. 8(8512)317-348, 317-347, 8(85144)2-10-54 Mfc-ikr11@mail.ru
9. Общая площадь (кв.м)	260,5
10. Количество окон в МФЦ	12
11. Количество услуг, предоставляемых на базе МФЦ, из них 11.1. федеральных	11. Количество услуг, предоставляемых на базе МФЦ, из них 11.1. федеральных -20

11.2. региональных	11.2. региональных-1
11.3. муниципальных	11.3. муниципальных-9
11.4. услуг организаций	11.4. услуг организаций-53
11.5. дополнительных услуг	11.5. дополнительных услуг-49
12. Сферы предоставления услуг	Государственные и муниципальные
13. Количество услуг, предоставляемых в режиме «одного окна» «универсальными» специалистами МФЦ (сотрудниками МФЦ)	30
14. Среднее количество обращений заявителей в МФЦ в месяц	2500 (наша информация 2600)
15. Наличие возможности предварительной записи в МФЦ (да/нет)	нет
16. Среднее время ожидания в очереди	15 мин
17. Режим работы МФЦ (дней в неделю)	6 дней

Основные показатели деятельности МФЦ

Наименование показателя качества предоставления государственных и муниципальных услуг	Нормативное значение показателя	Фактическое значение показателя	Отметка о соответствии фактического к нормативному значению показателя (соответствует - «1» или не соответствует - «0»)	Источник формирования фактического значения показателя деятельности
1	2	3	4	5

1. Полнота перечня услуг, предоставляемых на базе МФЦ	X	X	X	X
1.1. Количество государственных (муниципальных) услуг, предоставляемых в МФЦ	не менее 50	Примерно 2000	1	Перечень услуг МФЦ
1.2. Количество сфер общественных отношений, по которым осуществляется предоставление государственных (муниципальных) услуг (социальная поддержка населения, регистрация прав на недвижимое имущество и сделок с ним; определение или подтверждение гражданско-правового статуса; регулирование предпринимательской деятельности)	государственные и муниципальные услуги предоставляются во всех 4-х сферах	1 социальная поддержка населения, 2 регистрация прав на недвижимое имущество и сделок с ним; 3 определение или подтверждение гражданско-правового статуса; 4 регулирование предпринимательской деятельности	1	Перечень услуг МФЦ
1.3. Доля государственных и муниципальных услуг, предоставляемых в	не менее 30% от общего количества услуг,	не менее 30% от общего количества услуг,	1	Перечень услуг МФЦ

режиме «одного окна» «универсальными» специалистами	предоставляем ых в МФЦ	предоставляе мых в МФЦ		
1.4. Количество дополнительных услуг, предоставление которых организовано в МФЦ (банковские услуги/банкомат, нотариальные и юридические услуги, копировально-множительные услуги, услуги местной, внутризональной сети связи общего пользования; доступ к единому portalу государственных и муниципальных услуг, справочно-правовым системам)	в МФЦ организовано предоставление не менее 3-х направлений дополнительных услуг из представленного перечня	банковские услуги/банкомат, нотариальные и юридические услуги, копировально-множительные услуги, услуги местной, внутризональной сети связи общего пользования; доступ к единому portalу государственных и муниципальных услуг	1	Перечень дополнительных услуг МФЦ
1.5. Доля государственных органов исполнительной власти, органов местного самоуправления, с которыми заключены	100% государственных органов исполнительной власти, органов	100% государственных органов исполнительной власти, органов	1	Подписанные соглашения о взаимодействии

соглашения о взаимодействии	местного самоуправления, услуги которых предоставляются в МФЦ	местного самоуправления, услуги которых предоставляются в МФЦ		
2. Материально-техническое обеспечение МФЦ	X			
2.1. Наличие автоматизированной информационной системы МФЦ (АИС МФЦ)	да	да	1	Данные МФЦ
2.2. Количество сбоев в работе интегрированной аналитической системы в МФЦ, ед.	0	0	1	Программно-аппаратный комплекс АИС МФЦ
2.3. Наличие системы управления электронной очередью	да	нет	0	Данные МФЦ
2.4. Количество сбоев в работе электронной очереди МФЦ, повлекших остановку предоставления услуг, ед.	0			Программно-аппаратный комплекс электронной очереди МФЦ
2.5. Наличие информационных	да	да	1	Данные МФЦ

КИОСКОВ				
2.6. Количество сбоев в работе информационных киосков МФЦ, ед.	0	0	1	Программно-аппаратный комплекс информационных киосков МФЦ
2.7. Наличие возможности получения информации о работе МФЦ по телефону (через контакт-центр)	да	да	1	Данные МФЦ
2.8. Количество сбоев в работе контакт-центра МФЦ, ед.	0	0	1	Программно-аппаратный комплекс контакт-центра МФЦ
2.9. Количество случаев поломок офисной техники (компьютер, монитор, принтер, телефон и т.п.), повлекших остановку работы сотрудников МФЦ больше чем на 60 минут, ед.	0	0	1	Сотрудники МФЦ
3. Информационное	X	X	X	X

обеспечение МФЦ, в том числе требования к содержанию информационных ресурсов МФЦ				
3.1. Актуальность информации, размещенной на информационных стендах, о предоставляемых услугах в МФЦ	актуальная информация	актуальная информация	1	Информационные стенды МФЦ
3.2. Актуальность информации, размещенной на Интернет-сайте, о предоставляемых услугах в МФЦ	актуальная информация	актуальная информация	1	Интернет-сайт МФЦ
3.3. Актуальность информации, размещенной в раздаточных материалах, о предоставляемых услугах в МФЦ	актуальная информация	актуальная информация	1	Раздаточные материалы
3.4. Актуальность информации, размещенной в информационном киоске, о предоставляемых услугах в МФЦ	актуальная информация	актуальная информация	1	Информационный киоск
4. Места организации предоставления услуг на базе МФЦ	X	X	X	X
4.1. Соблюдение	соблюдение	соблюдение	1	Рабочие

требований к организации и оборудованию рабочих мест с ПЭВМ для пользователей в соответствии с СанПиН 2.2.2/2.4.1340-03	требований СанПиН	требований СанПиН		места сотрудников МФЦ
4.2. Соблюдение требований к естественному и искусственному освещению в соответствии с СанПиН 2.1.2.2645-10	соблюдение требований СанПиН	соблюдение требований СанПиН	1	Помещения МФЦ
4.3. Соблюдение требований к отоплению, вентиляции, микроклимату и воздушной среде помещений в соответствии с СанПиН 2.1.2.2645-10	соблюдение требований СанПиН	соблюдение требований СанПиН	1	Помещения МФЦ
5. Организация приема получателей (заявителей) государственных (муниципальных) услуг на базе МФЦ	X	X	X	X
5.1. Присутствие консультанта по вопросам, связанным с предоставлением услуг, в течение	да	нет	0	Справочная (2 окно) и администратор

всего рабочего дня МФЦ				
5.2. Здание МФЦ располагается в пешеходной доступности - не более 10 минут от остановок общественного транспорта	да	да	1	Здание МФЦ (наблюдение)
5.3. Помещение МФЦ делится на функциональные сектора (зоны)	да	да	1	Помещение МФЦ (наблюдение)
5.4. Вход в МФЦ оборудован лестницами с поручнями и пандусами (в случае необходимости)	да	да	1	Здание МФЦ (наблюдение)
5.5. В помещении МФЦ предусмотрен отдельный бесплатный туалет для посетителей	да	да	1	Помещение МФЦ (наблюдение)
5.6. На территории, прилегающей к МФЦ, располагается бесплатная парковка для автомобильного транспорта посетителей	да	да	1	Здание МФЦ (наблюдение)
5.7. Время ожидания в очереди для получения информации (консультации),	30	15	1	Программно-аппаратный комплекс

минут				с электро нной очереди МФЦ
5.8. Время ожидания в очереди для подачи документов, минут	30	30	1	Програм мно- аппарат ный комплек с электро нной очереди МФЦ
5.9. Время ожидания в очереди для получения документов, минут	30	30	1	Програм мно- аппарат ный комплек с электро нной очереди МФЦ
5.10. Количество обоснованных жалоб и замечаний, полученных от получателей (заявителей) услуг на базе МФЦ, ед	0	0	1	Книга жалоб и предлож ений МФЦ

**Перечень
государственных (муниципальных) и иных услуг,
предоставляемых на базе МФЦ**

Наименование	Наименование	Информация о	Сведения о
--------------	--------------	--------------	------------

органа государственной власти, органа местного самоуправления , организации, предоставляюще й услугу	услуги	наличии соглашений о взаимодействии и (реквизиты соглашения, дата, номер)	лице, осуществляю щем прием и выдачу документов («универсаль ный» специалист МФЦ, сотрудник органа власти, организации)
1	2	3	4
Услуги территориальных органов федеральных органов исполнительной власти			
Управление Федеральной налоговой службы по Астраханской области	1. Информирование налогоплательщиков о действующих налогах и сборах, законодательстве о налогах и сборах и принятых в соответствии с ним нормативных правовых актах, порядке исчисления и уплаты налогов и сборов, правах и обязанностях налогоплательщиков, плательщиков сборов и налоговых агентов, полномочиях налоговых органов и их должностных лиц, а также предоставлению форм налоговых деклараций (расчетов) и разъяснению порядка их заполнения	№01-09/27 от 25.07.2013	«универсальный» специалист МФЦ
	2. Государственная регистрация юридических лиц, физических лиц в качестве индивидуальных предпринимателей и крестьянских (фермерских) хозяйств		
Управление Федеральной службы судебных приставов по Астраханской	1. Предоставление информации по находящимся на исполнении исполнительным производствам в отношении	№01-09/21 от 11.04.2013	«универсальный» специалист МФЦ

области	физического и юридического лица		
Управление Министерства внутренних дел Российской Федерации по Астраханской области	1. Предоставление сведений об административных правонарушениях в области дорожного движения	№01-09/22 от 06.05.2013	«универсальный» специалист МФЦ
Управление Федеральной миграционной службы по Астраханской области	1. Прием документов и личных фотографий, необходимых для получения или замены паспорта гражданина Российской Федерации, удостоверяющего личность гражданина Российской Федерации на территории Российской Федерации	№01-09/20/01/1 от 09.01.2013	«универсальный» специалист МФЦ
	2. Прием заявления и документов для оформления паспорта гражданина Российской Федерации, удостоверяющего личность гражданина Российской Федерации за пределами территории Российской Федерации		
	3. Прием и выдача документов о регистрации и снятии граждан Российской Федерации с регистрационного учета по месту пребывания и по месту жительства в пределах Российской Федерации		
	4. Прием документов для постановки иностранных граждан и лиц без гражданства на учет по месту пребывания		
Управление Федеральной службы государственной регистрации, кадастра и картографии по Астраханской области и филиал ФГБУ "ФКП Росреестра" по Астраханской области	1. Государственная услуга по государственной регистрации прав на недвижимое имущество и сделок с ним	№01-09/20/01/1 от 09.01.2013	«универсальный» специалист МФЦ
	2. Государственная услуга по государственному кадастровому учету недвижимого имущества		
	3. Государственная услуга по предоставлению сведений, содержащихся в Едином государственном реестре прав		

	на недвижимое имущество и сделок с ним		
	4. Государственная услуга по предоставлению сведений, внесенных в государственный кадастр недвижимости		
Государственная инспекция труда в Астраханской области	1. Прием и учет уведомлений о начале осуществления юридическими лицами и индивидуальными предпринимателями отдельных видов работ и услуг при оказании социальных услуг и при производстве средств индивидуальной защиты	№01-09/25 т 24.06.2013	«универсальный» специалист МФЦ
Услуги исполнительных органов государственной власти Астраханской области			
Служба записи актов гражданского состояния Астраханской области	1. 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, вы т.ч. 1.1.подуслуга «Государственная регистрация заключения брака»; 1.2. подуслуга «Выдача повторного свидетельства (справки) о государственной регистрации акта гражданского состояния»; 1.3. подуслуга «Выдача повторного свидетельства (справки) о государственной регистрации акта гражданского	№01-09/24 от 28.05.2013	«универсальный» специалист МФЦ

	состояния»)		
<p align="center">Услуги территориальных органов внебюджетных государственных фондов</p>			
ГУ – Астраханское региональное отделение Фонда социального страхования Российской Федерации	1. Прием расчета по начисленным и уплаченным страховым взносам на обязательное социальное страхование на случай временной нетрудоспособности и в связи с материнством и по обязательному социальному страхованию от несчастных случаев на производстве и профессиональных заболеваний, а также по расходам на выплату страхового обеспечения (форма – 4 ФСС)	№873 от 28.12.2011 (доп. соглашение №873-1 от 25.05.2012, доп. соглашение №873-2 от 03.09.2012)	«универсальный» специалист МФЦ
	2. Прием отчета (расчета), предоставляемого лицами, добровольно вступившими в правоотношения по обязательному социальному страхованию на случай временной нетрудоспособности и в связи с материнством (форма – 4а ФСС РФ)		
Отделение Пенсионного фонда Российской Федерации (государственное учреждение) по Астраханской области	1. Прием заявлений о предоставлении набора социальных услуг, об отказе от получения набора социальных услуг или о возобновлении предоставления набора социальных услуг	№01-09/23/№65-08/2013 от 21.05.2013	«универсальный» специалист МФЦ
	2. Прием от застрахованных лиц заявлений о выборе инвестиционного портфеля (управляющей компании), о переходе в негосударственный пенсионный фонд или о переходе в Пенсионный фонд Российской Федерации из негосударственного пенсионного фонда для передачи им средств пенсионных накоплений		
	3. Прием заявлений о		

	добровольном вступлении в правоотношения по обязательному пенсионному страхованию в целях уплаты дополнительных страховых взносов на накопительную часть трудовой пенсии		
	4. Прием заявлений о выдаче государственного сертификата на материнский (семейный) капитал и выдача государственного сертификата на материнский (семейный) капитал		
	5. Прием заявлений о распоряжении средствами материнского (семейного) капитала		
Услуги органов местного самоуправления муниципальных образований Астраханской области			
Администрация МО «Икрянинский район»	1. Подготовка градостроительных планов земельных участков		«универсальный» специалист МФЦ
	2. Подготовка заключений на соответствие решений архитектурного проекта требованиям архитектурно-планировочного задания, градостроительного плана земельного участка и выдача согласования проектной и градостроительной документации		
	3. Согласование проектов по переустройству и перепланировки жилых помещений		
	4. Выдача заключений и согласований при отводе земельных участков на территории МО «Икрянинский район»		

	5. Выдача разрешений на установку рекламных конструкций		
	6. Выдача справки о наличии (об отсутствии) задолженности и расчетов по арендной плате за землю		
	7. Предоставление земельных участков для целей не связанных со строительством на территории МО «Икрянинский район»		
	8. Предоставление земельных участков для индивидуального жилищного строительства		
	9. Предоставление земельных участков в аренду для строительства с предварительным согласованием мест размещения объектов		

**Описание дополнительных услуг,
предоставляемых на базе МФЦ**

Перечень услуг	Наименование организации, предоставляющей услугу	Стоимость услуги
1	2	3
Ксерокс	МФЦ	4
Интернет	МФЦ	55
Факс	МФЦ	4
Паспортный стол	МФЦ	-
Юр. услуги		Гос. пошлины

Характеристики комфортности МФЦ

Параметр	Значение/ характеристика	Примечание
1	2	3
1. Наличие возможности предварительной записи в МФЦ (да/нет)	да	
2. Наличие информационных киосков (указать количество)	1	
3. Наличие электронной системы управления очередью (да/нет)	нет	
4. Возможность получения консультации (подачи документов) вне электронной системы управления очередью (да/нет)	да	
5. Среднее время ожидания в очереди при подаче запроса о получении консультации (мин.)	15	
6. Среднее время ожидания в очереди при подаче запроса (заявления и документов) о предоставлении государственной или муниципальной услуги (мин.)	30	
7. Среднее время	30	

ожидания в очереди при получении результата услуги (мин.)		
8. Среднее время регистрации запроса заявителя о предоставлении государственной или муниципальной услуги (мин.)	10	
9. Присутствие консультанта по вопросам, связанным с предоставлением услуг, в течение всего рабочего дня МФЦ (да/нет)	да	2 окно
10. Пешеходная доступность от остановок общественного транспорта (мин.)	5 мин от вокзала	
11. Расположение МФЦ (указать - например: в отдельном здании (строении), в части отдельно стоящих центрах, включая встроенные (пристроенные) помещения и т.д.)	да	В помещении отдельно стоящего здания
12. Помещения МФЦ, предназначенные для работы с заявителями, расположены на нижних этажах здания (да/нет), указать этаж	да	1 этаж

13. Помещение МФЦ делится на функциональные сектора (зоны) (да/нет)	да	
14. Вход в МФЦ оборудован лестницами с поручнями и пандусами (да/нет)	да	
15. В помещении МФЦ предусмотрен отдельный бесплатный туалет для посетителей, в том числе предназначенный для инвалидов (да/нет)	да	
16. В помещении МФЦ предусмотрен буфет (да/нет)	нет	
17. В помещении МФЦ организована детская комната (да/нет)	нет	
18. На территории, прилегающей к МФЦ, располагается бесплатная парковка для автомобильного транспорта посетителей (да/нет)	да	

5. Лиманский филиал АУ АО «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг»

Общие сведения о МФЦ

Параметр	Значение/ характеристика
1	2
1. Организационно-правовая форма	автономная
2. Дата открытия	30.08.2013
3. Адрес МФЦ	416410, Российская Федерация, Астраханская область, Лиманский район, пос. Лиман, ул. Электрическая, д. 1
4. Учредитель	Министерство экономического развития АО
5. Наименование муниципального образования, обслуживаемого МФЦ	МО "Лиманский район"
6. Численность населения муниципального(ных) образования(ний), обслуживаемого(мых) МФЦ, тыс. чел.	9499
7. Ф.И.О. руководителя МФЦ	Маслова Валентина Алексеевна - заведующая филиалом
8. Телефон МФЦ, адрес электронной почты МФЦ	тел. 8(8512)266-740 (адм.), т/факс 266-741
9. Общая площадь (кв.м)	70,1
10. Количество окон в МФЦ	7
11. Количество услуг, предоставляемых на базе МФЦ, из них	Количество услуг, предоставляемых на базе МФЦ, из них 11.1. федеральных -17

11.1. федеральных 11.2. региональных 11.3. муниципальных 11.4. услуг организаций 11.5. дополнительных услуг	11.2. региональных-1 11.3. муниципальных-0 11.4. услуг организаций-0 11.5. дополнительных услуг-49
12. Сферы предоставления услуг	Государственные и муниципальные услуги
13. Количество услуг, предоставляемых в режиме «одного окна» «универсальными» специалистами МФЦ (сотрудниками МФЦ)	21
14. Среднее количество обращений заявителей в МФЦ в месяц	1000
15. Наличие возможности предварительной записи в МФЦ (да/нет)	Да
16. Среднее время ожидания в очереди	15 мин
17. Режим работы МФЦ (дней в неделю)	6 дней

Основные показатели деятельности МФЦ

Наименование показателя качества предоставления государственных и муниципальных услуг	Нормативное значение показателя	Фактическое значение показателя	Отметка о соответствии фактического к нормативному значению показателя (соответствует - «1» или не соответству	Источник формирования фактического значения показателя деятельности
---	---------------------------------	---------------------------------	--	---

			ет - «0»)	
1	2	3	4	5
1. Полнота перечня услуг, предоставляемых на базе МФЦ	X	X	X	X
1.1. Количество государственных (муниципальных) услуг, предоставляемых в МФЦ	не менее 50	не менее 50	1	Перечень услуг МФЦ
1.2. Количество сфер общественных отношений, по которым осуществляется предоставление государственных (муниципальных) услуг (социальная поддержка населения, регистрация прав на недвижимое имущество и сделок с ним; определение или подтверждение гражданско-правового статуса; регулирование предпринимательской деятельности)	государственные и муниципальные услуги предоставляются во всех 4-х сферах	государственные и муниципальные услуги предоставляются во всех 4-х сферах	1	Перечень услуг МФЦ
1.3. Доля государственных и муниципальных услуг,	не менее 30% от общего количества	не менее 30% от общего количества	1	Перечень услуг МФЦ

предоставляемых в режиме «одного окна» «универсальными» специалистами	услуг, предоставляемых в МФЦ	услуг, предоставляемых в МФЦ		
1.4. Количество дополнительных услуг, предоставление которых организовано в МФЦ (банковские услуги/банкомат, нотариальные и юридические услуги, копировально-множительные услуги, услуги местной, внутризоновой сети связи общего пользования; доступ к единому portalу государственных и муниципальных услуг, справочно-правовым системам)	в МФЦ организовано предоставление не менее 3-х направлений дополнительных услуг из представленного перечня	в МФЦ организовано предоставление не менее 5-х направлений дополнительных услуг из представленного перечня	1	Перечень дополнительных услуг МФЦ
1.5. Доля государственных органов исполнительной власти, органов местного самоуправления, с которыми заключены соглашения о взаимодействии	100% государственных органов исполнительной власти, органов местного самоуправления,	100% государственных органов исполнительной власти, органов местного самоуправления,	1	Подписанные соглашения о взаимодействии

	услуги которых предоставляю тся в МФЦ	услуги которых предоставляю тся в МФЦ		
2. Материально-техническое обеспечение МФЦ	X			
2.1. Наличие автоматизированной информационной системы МФЦ (АИС МФЦ)	да	да	1	Данные МФЦ
2.2. Количество сбоев в работе интегрированной аналитической системы в МФЦ, ед.	0	0	1	Программно-аппаратный комплекс с АИС МФЦ
2.3. Наличие системы управления электронной очередью	да	нет	0	Данные МФЦ
2.4. Количество сбоев в работе электронной очереди МФЦ, повлекших остановку предоставления услуг, ед.	0	0	1	Программно-аппаратный комплекс с электронной очереди МФЦ
2.5. Наличие информационных киосков	да	да	1	Данные МФЦ
2.6. Количество сбоев в работе	0	0	1	Программно-

информационных киосков МФЦ, ед.				аппаратный комплекс информационных киосков МФЦ
2.7. Наличие возможности получения информации о работе МФЦ по телефону (через контакт-центр)	да	да	1	Данные МФЦ
2.8. Количество сбоев в работе контакт-центра МФЦ, ед.	0	0	1	Программно-аппаратный комплекс контакт-центра МФЦ
2.9. Количество случаев поломок офисной техники (компьютер, монитор, принтер, телефон и т.п.), повлекших остановку работы сотрудников МФЦ больше чем на 60 минут, ед.	0	0	1	Сотрудники МФЦ
3. Информационное обеспечение МФЦ, в том числе требования к	X	X	X	X

содержанию информационных ресурсов МФЦ				
3.1. Актуальность информации, размещенной на информационных стендах, о предоставляемых услугах в МФЦ	актуальная информация	актуальная информация	1	Информационные стенды МФЦ
3.2. Актуальность информации, размещенной на Интернет-сайте, о предоставляемых услугах в МФЦ	актуальная информация	актуальная информация	1	Интернет-сайт МФЦ
3.3. Актуальность информации, размещенной в раздаточных материалах, о предоставляемых услугах в МФЦ	актуальная информация	актуальная информация	1	Раздаточные материалы
3.4. Актуальность информации, размещенной в информационном киоске, о предоставляемых услугах в МФЦ	актуальная информация	актуальная информация	1	Информационный киоск
4. Места организации предоставления услуг на базе МФЦ	X	X	X	X
4.1. Соблюдение требований к организации и оборудованию	соблюдение требований СанПиН	соблюдение требований СанПиН	1	Рабочие места сотрудников

рабочих мест с ПЭВМ для пользователей в соответствии с СанПиН 2.2.2/2.4.1340-03				МФЦ
4.2. Соблюдение требований к естественному и искусственному освещению в соответствии с СанПиН 2.1.2.2645-10	соблюдение требований СанПиН	соблюдение требований СанПиН	1	Помеще ния МФЦ
4.3. Соблюдение требований к отоплению, вентиляции, микроклимату и воздушной среде помещений в соответствии с СанПиН 2.1.2.2645-10	соблюдение требований СанПиН	соблюдение требований СанПиН	1	Помеще ния МФЦ
5. Организация приема получателей (заявителей) государственных (муниципальных) услуг на базе МФЦ	X	X	X	X
5.1. Присутствие консультанта по вопросам, связанным с предоставлением услуг, в течение всего рабочего дня МФЦ	да	да	1	
5.2. Здание МФЦ	да	да	1	Здание

располагается в пешеходной доступности - не более 10 минут от остановок общественного транспорта				МФЦ (наблюдение)
5.3. Помещение МФЦ делится на функциональные сектора (зоны)	да	да	1	Помещения МФЦ (наблюдение)
5.4. Вход в МФЦ оборудован лестницами с поручнями и пандусами (в случае необходимости)	да			Здание МФЦ (наблюдение)
5.5. В помещении МФЦ предусмотрен отдельный бесплатный туалет для посетителей	да	да	1	Помещения МФЦ (наблюдение)
5.6. На территории, прилегающей к МФЦ, располагается бесплатная парковка для автомобильного транспорта посетителей	да	да	1	Здание МФЦ (наблюдение)
5.7. Время ожидания в очереди для получения информации (консультации), минут	30	15	1	Программно-аппаратный комплекс электронной

				очереди МФЦ
5.8. Время ожидания в очереди для подачи документов, минут	30	30	1	Программно-аппаратный комплекс электронной очереди МФЦ
5.9. Время ожидания в очереди для получения документов, минут	30	30	1	Программно-аппаратный комплекс электронной очереди МФЦ
5.10. Количество обоснованных жалоб и замечаний, полученных от получателей (заявителей) услуг на базе МФЦ, ед	0	0	1	Книга жалоб и предложений МФЦ

**Перечень
государственных (муниципальных) и иных услуг,
предоставляемых на базе МФЦ**

Наименование органа государственной власти, органа местного самоуправления , организации, предоставляюще й услугу	Наименование услуги	Информация о наличии соглашений о взаимодействии и (реквизиты соглашения, дата, номер)	Сведения о лице, осуществля ющем прием и выдачу документов («универсал ьный» специалист МФЦ, сотрудник органа власти, организации)
1	2	3	4
Услуги территориальных органов федеральных органов исполнительной власти			
Управление Федеральной налоговой службы по Астраханской области	1. Информирование налогоплательщиков о действующих налогах и сборах, законодательстве о налогах и сборах и принятых в соответствии с ним нормативных правовых актах, порядке исчисления и уплаты налогов и сборов, правах и обязанностях налогоплательщиков, плательщиков сборов и налоговых агентов, полномочиях налоговых органов и их должностных лиц, а также предоставлению форм налоговых деклараций (расчетов) и разъяснению порядка их заполнения	№01-09/27 от 25.07.2013	«универсальный » специалист МФЦ
	2. Государственная регистрация юридических лиц, физических лиц в качестве индивидуальных предпринимателей и крестьянских (фермерских) хозяйств		

Управление Федеральной службы судебных приставов по Астраханской области	1. Предоставление информации по находящимся на исполнении исполнительным производствам в отношении физического и юридического лица	№01-09/21 от 11.04.2013	«универсальный » специалист МФЦ
Управление Министерства внутренних дел Российской Федерации по Астраханской области	1. Предоставление сведений об административных правонарушениях в области дорожного движения	№01-09/22 от 06.05.2013	«универсальный » специалист МФЦ
Управление Федеральной миграционной службы по Астраханской области	1. Прием документов и личных фотографий, необходимых для получения или замены паспорта гражданина Российской Федерации, удостоверяющего личность гражданина Российской Федерации на территории Российской Федерации	№01-09/20/01/1 от 09.01.2013	«универсальный » специалист МФЦ
	2. Прием заявления и документов для оформления паспорта гражданина Российской Федерации, удостоверяющего личность гражданина Российской Федерации за пределами территории Российской Федерации		
	3. Прием и выдача документов о регистрации и снятии граждан Российской Федерации с регистрационного учета по месту пребывания и по месту жительства в пределах Российской Федерации		
	4. Прием документов для постановки иностранных граждан и лиц без гражданства на учет по месту пребывания		
Управление Федеральной службы государственной регистрации, кадастра и картографии по Астраханской области и филиал ФГБУ "ФКП Росреестра" по Астраханской области	1. Государственная услуга по государственной регистрации прав на недвижимое имущество и сделок с ним	№01-09/20/01/1 от 09.01.2013	«универсальный » специалист МФЦ
	2. Государственная услуга по государственному кадастровому учету недвижимого имущества		
	3. Государственная услуга по предоставлению сведений, содержащихся в Едином государственном реестре прав на		

	недвижимое имущество и сделок с ним		
	4. Государственная услуга по предоставлению сведений, внесенных в государственный кадастр недвижимости		
Государственная инспекция труда в Астраханской области	1. Прием и учет уведомлений о начале осуществления юридическими лицами и индивидуальными предпринимателями отдельных видов работ и услуг при оказании социальных услуг и при производстве средств индивидуальной защиты	№01-09/25 т 24.06.2013	«универсальный» специалист МФЦ
Услуги исполнительных органов государственной власти Астраханской области			
Служба записи актов гражданского состояния Астраханской области	1. 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, вы т.ч. 1.1.подуслуга «Государственная регистрация заключения брака»; 1.2. подуслуга «Выдача повторного свидетельства (справки) о государственной регистрации акта гражданского состояния»; 1.3. подуслуга «Выдача повторного свидетельства (справки) о государственной регистрации акта гражданского состояния»)	№01-09/24 от 28.05.2013	«универсальный» специалист МФЦ
Услуги территориальных органов внебюджетных государственных фондов			

ГУ – Астраханское региональное отделение Фонда социального страхования Российской Федерации	1. Прием расчета по начисленным и уплаченным страховым взносам на обязательное социальное страхование на случай временной нетрудоспособности и в связи с материнством и по обязательному социальному страхованию от несчастных случаев на производстве и профессиональных заболеваний, а также по расходам на выплату страхового обеспечения (форма – 4 ФСС)	№873 от 28.12.2011 (доп. соглашение №873-1 от 25.05.2012, доп. соглашение №873-2 от 03.09.2012)	«универсальный» специалист МФЦ
	2. Прием отчета (расчета), предоставляемого лицами, добровольно вступившими в правоотношения по обязательному социальному страхованию на случай временной нетрудоспособности и в связи с материнством (форма – 4а ФСС РФ)		
Отделение Пенсионного фонда Российской Федерации (государственное учреждение) по Астраханской области	1. Прием заявлений о предоставлении набора социальных услуг, об отказе от получения набора социальных услуг или о возобновлении предоставления набора социальных услуг	№01-09/23/№65-08/2013 от 21.05.2013	«универсальный» специалист МФЦ
	2. Прием от застрахованных лиц заявлений о выборе инвестиционного портфеля (управляющей компании), о переходе в негосударственный пенсионный фонд или о переходе в Пенсионный фонд Российской Федерации из негосударственного пенсионного фонда для передачи им средств пенсионных накоплений		
	3. Прием заявлений о добровольном вступлении в правоотношения по обязательному пенсионному страхованию в целях уплаты дополнительных страховых взносов на накопительную часть трудовой пенсии		
	4. Прием заявлений о выдаче		

	государственного сертификата на материнский (семейный) капитал и выдача государственного сертификата на материнский (семейный) капитал		
	5. Прием заявлений о распоряжении средствами материнского (семейного) капитала		

Характеристики комфортности МФЦ

Параметр	Значение/ характеристика	Примечание
1	2	3
1. Наличие возможности предварительной записи в МФЦ (да/нет)	да	
2. Наличие информационных киосков (указать количество)	1	
3. Наличие электронной системы управления очередью (да/нет)	нет	
4. Возможность получения консультации (подачи документов) вне электронной системы управления очередью (да/нет)	да	
5. Среднее время ожидания в очереди при подаче запроса о получении консультации (мин.)	15	
6. Среднее время ожидания в очереди при	30	

подаче запроса (заявления и документов) о предоставлении государственной или муниципальной услуги (мин.)		
7. Среднее время ожидания в очереди при получении результата услуги (мин.)	30	
8. Среднее время регистрации запроса заявителя о предоставлении государственной или муниципальной услуги (мин.)	10	
9. Присутствие консультанта по вопросам, связанным с предоставлением услуг, в течение всего рабочего дня МФЦ (да/нет)	да	
10. Пешеходная доступность от остановок общественного транспорта (мин.)	10	
11. Расположение МФЦ (указать - например: в отдельном здании (строении), в части отдельно стоящих центрах, включая встроенные	В помещении отдельно стоящего здания	

(пристроенные) помещения и т.д.)		
12. Помещения МФЦ, предназначенные для работы с заявителями, расположены на нижних этажах здания (да/нет), указать этаж	да	
13. Помещение МФЦ делится на функциональные сектора (зоны) (да/нет)	да	
14. Вход в МФЦ оборудован лестницами с поручнями и пандусами (да/нет)	да	
15. В помещении МФЦ предусмотрен отдельный бесплатный туалет для посетителей, в том числе предназначенный для инвалидов (да/нет)	да	
16. В помещении МФЦ предусмотрен буфет (да/нет)	нет	
17. В помещении МФЦ организована детская комната (да/нет)	нет	
18. На территории, прилегающей к МФЦ, располагается бесплатная парковка для автомобильного транспорта посетителей (да/нет)	да	

6. Приволжский филиал АУ АО «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг»

Общие сведения о МФЦ

Параметр	Значение/ характеристика
1	2
1. Организационно-правовая форма	Автономная
2. Дата открытия	19.11.2010
3. Адрес МФЦ	416450, Российская Федерация, Астраханская обл., Приволжский район, с. Началово, ул. Ленина, 47, помещение №24
4. Учредитель	Министерство экономического развития АО Агентство по управлению госимуществом АО
5. Наименование муниципального образования, обслуживаемого МФЦ	МО "Приволжский район"
6. Численность населения муниципального(ных) образования(ний), обслуживаемого(мых) МФЦ, тыс. чел.	Приволжский район-8437 человек
7. Ф.И.О. руководителя МФЦ	Уталиева Ильмира Мухлисовна - заведующая филиалом
8. Телефон МФЦ, адрес электронной почты МФЦ	тел. 8(8512)317-059, 317-060
9. Общая площадь (кв.м)	418,8
10. Количество окон в МФЦ	15
11. Количество услуг, предоставляемых на базе МФЦ, из них 11.1. федеральных	11. Количество услуг, предоставляемых на базе МФЦ, из них 11.1. федеральных-19

11.2. региональных	11.2. региональных-27
11.3. муниципальных	11.3. муниципальных-15
11.4. услуг организаций	11.4. услуг организаций-25
11.5. дополнительных услуг	11.5. дополнительных услуг-49
12. Сферы предоставления услуг	Государственные и муниципальные услуги
13. Количество услуг, предоставляемых в режиме «одного окна» «универсальными» специалистами МФЦ (сотрудниками МФЦ)	36
14. Среднее количество обращений заявителей в МФЦ в месяц	2500
15. Наличие возможности предварительной записи в МФЦ (да/нет)	Да
16. Среднее время ожидания в очереди	15 мин
17. Режим работы МФЦ (дней в неделю)	6 дней

Основные показатели деятельности МФЦ

Наименование показателя качества предоставления государственных и муниципальных услуг	Нормативное значение показателя	Фактическое значение показателя	Отметка о соответствии фактического к нормативному значению показателя (соответствует - «1» или не соответствует - «0»)	Источник формирования фактического значения показателя деятельности
---	---------------------------------	---------------------------------	---	---

1	2	3	4	5
1. Полнота перечня услуг, предоставляемых на базе МФЦ	X	X	X	X
1.1. Количество государственных (муниципальных) услуг, предоставляемых в МФЦ	не менее 50	Более 50	1	Перечень услуг МФЦ
1.2. Количество сфер общественных отношений, по которым осуществляется предоставление государственных (муниципальных) услуг (социальная поддержка населения, регистрация прав на недвижимое имущество и сделок с ним; определение или подтверждение гражданско-правового статуса; регулирование предпринимательской деятельности)	государственные и муниципальные услуги предоставляются во всех 4-х сферах	государственные и муниципальные услуги предоставляются во всех 4-х сферах	1	Перечень услуг МФЦ
1.3. Доля государственных и муниципальных услуг, предоставляемых в режиме «одного	не менее 30% от общего количества услуг, предоставляемых	более 30% от общего количества услуг, предоставляемых	1	Перечень услуг МФЦ

окна» «универсальными» специалистами	ых в МФЦ	в МФЦ		
1.4. Количество дополнительных услуг, предоставление которых организовано в МФЦ (банковские услуги/банкомат, нотариальные и юридические услуги, копировально- множительные услуги, услуги местной, внутризоновой сети связи общего пользования; доступ к единому portalу государственных и муниципальных услуг, справочно- правовым системам)	в МФЦ организовано предоставлени е не менее 3-х направлений дополнительн ых услуг из представленно го перечня	в МФЦ организовано предоставлен ие не менее 5-х направлений дополнительн ых услуг из представленн ого перечня	1	Перечен ь дополни тельных услуг МФЦ
1.5. Доля государственных органов исполнительной власти, органов местного самоуправления, с которыми заключены соглашения о взаимодействии	100% государственн ых органов исполнительн ой власти, органов местного самоуправлен ия, услуги которых	100% государствен ных органов исполнительн ой власти, органов местного самоуправлен ия, услуги которых	1	Подписа нные соглаше ния о взаимод ействии

	предоставляю тся в МФЦ	предоставляю тся в МФЦ		
2. Материально-техническое обеспечение МФЦ	X			
2.1. Наличие автоматизированной информационной системы МФЦ (АИС МФЦ)	да	да	1	Данные МФЦ
2.2. Количество сбоев в работе интегрированной аналитической системы в МФЦ, ед.	0	0	1	Программно-аппаратный комплекс с АИС МФЦ
2.3. Наличие системы управления электронной очередью	да	да	1	Данные МФЦ
2.4. Количество сбоев в работе электронной очереди МФЦ, повлекших остановку предоставления услуг, ед.	0	Иногда. Такие причины как отключение света	0	Программно-аппаратный комплекс электронной очереди МФЦ
2.5. Наличие информационных киосков	да	да	1	Данные МФЦ
2.6. Количество сбоев в работе информационных киосков МФЦ, ед.	0	0	1	Программно-аппаратный

				комплекс информационных киосков МФЦ
2.7. Наличие возможности получения информации о работе МФЦ по телефону (через контакт-центр)	да	да	1	Данные МФЦ
2.8. Количество сбоев в работе контакт-центра МФЦ, ед.	0	0	1	Программно-аппаратный комплекс контакт-центра МФЦ
2.9. Количество случаев поломок офисной техники (компьютер, монитор, принтер, телефон и т.п.), повлекших остановку работы сотрудников МФЦ больше чем на 60 минут, ед.	0	0	1	Сотрудники МФЦ
3. Информационное обеспечение МФЦ, в том числе требования к содержанию информационных	X	X	X	X

ресурсов МФЦ				
3.1. Актуальность информации, размещенной на информационных стендах, о предоставляемых услугах в МФЦ	актуальная информация	актуальная информация	1	Информационные стенды МФЦ
3.2. Актуальность информации, размещенной на Интернет-сайте, о предоставляемых услугах в МФЦ	актуальная информация	актуальная информация	1	Интернет-сайт МФЦ
3.3. Актуальность информации, размещенной в раздаточных материалах, о предоставляемых услугах в МФЦ	актуальная информация	актуальная информация	1	Раздаточные материалы
3.4. Актуальность информации, размещенной в информационном киоске, о предоставляемых услугах в МФЦ	актуальная информация	актуальная информация	1	Информационный киоск
4. Места организации предоставления услуг на базе МФЦ	X	X	X	X
4.1. Соблюдение требований к организации и оборудованию рабочих мест с ПЭВМ	соблюдение требований СанПиН	соблюдение требований СанПиН	1	Рабочие места сотрудников МФЦ

для пользователей в соответствии с СанПиН 2.2.2/2.4.1340-03				
4.2. Соблюдение требований к естественному и искусственному освещению в соответствии с СанПиН 2.1.2.2645-10	соблюдение требований СанПиН	соблюдение требований СанПиН	1	Помещение МФЦ
4.3. Соблюдение требований к отоплению, вентиляции, микроклимату и воздушной среде помещений в соответствии с СанПиН 2.1.2.2645-10	соблюдение требований СанПиН	соблюдение требований СанПиН	1	Помещение МФЦ
5. Организация приема получателей (заявителей) государственных (муниципальных) услуг на базе МФЦ	X	X	X	X
5.1. Присутствие консультанта по вопросам, связанным с предоставлением услуг, в течение всего рабочего дня МФЦ	да	да	1	
5.2. Здание МФЦ располагается в пешеходной	да	да	1	Здание МФЦ (наблюд

доступности - не более 10 минут от остановок общественного транспорта				ение)
5.3. Помещение МФЦ делится на функциональные сектора (зоны)	да	да	1	Помещения МФЦ (наблюдение)
5.4. Вход в МФЦ оборудован лестницами с поручнями и пандусами (в случае необходимости)	да	Да	1	Здание МФЦ (наблюдение)
5.5. В помещении МФЦ предусмотрен отдельный бесплатный туалет для посетителей	да	да	1	Помещения МФЦ (наблюдение)
5.6. На территории, прилегающей к МФЦ, располагается бесплатная парковка для автомобильного транспорта посетителей	да	да	1	Здание МФЦ (наблюдение)
5.7. Время ожидания в очереди для получения информации (консультации), минут	30	15	1	Программно-аппаратный комплекс электронной очереди МФЦ

5.8. Время ожидания в очереди для подачи документов, минут	30	30	1	Программно-аппаратный комплекс электронной очереди МФЦ
5.9. Время ожидания в очереди для получения документов, минут	30	30	1	Программно-аппаратный комплекс электронной очереди МФЦ
5.10. Количество обоснованных жалоб и замечаний, полученных от получателей (заявителей) услуг на базе МФЦ, ед	0	0	1	Книга жалоб и предложений МФЦ

**Перечень
государственных (муниципальных) и иных услуг,
предоставляемых на базе МФЦ**

Наименование органа государственной власти, органа местного самоуправления,	Наименование услуги	Информация о наличии соглашений о взаимодействии (реквизиты соглашения,	Сведения о лице, осуществляющем прием и выдачу документов («универсальный
--	--------------------------------	--	--

организации, предоставляющей услугу		дата, номер)	специалист МФЦ сотрудник органа власти, организации)
1	2	3	4
Услуги территориальных органов федеральных органов исполнительной власти			
Управление Федеральной налоговой службы по Астраханской области	1. Информирование налогоплательщиков о действующих налогах и сборах, законодательстве о налогах и сборах и принятых в соответствии с ним нормативных правовых актах, порядке исчисления и уплаты налогов и сборов, правах и обязанностях налогоплательщиков, плательщиков сборов и налоговых агентов, полномочиях налоговых органов и их должностных лиц, а также предоставлению форм налоговых деклараций (расчетов) и разъяснению порядка их заполнения	№01-09/27 от 25.07.2013	«универсальный» специалист МФЦ
	2. Государственная регистрация юридических лиц, физических лиц в качестве индивидуальных предпринимателей и крестьянских (фермерских) хозяйств		
Управление Федеральной службы судебных приставов по Астраханской области	1. Предоставление информации по находящимся на исполнении исполнительным производствам в отношении физического и юридического лица	№01-09/21 от 11.04.2013	«универсальный» специалист МФЦ
Управление Министерства внутренних дел Российской Федерации	1. Предоставление сведений об административных правонарушениях в области дорожного движения	№01-09/22 от 06.05.2013	«универсальный» специалист МФЦ

по Астраханской области			
Управление Федеральной миграционной службы по Астраханской области	1. Прием документов и личных фотографий, необходимых для получения или замены паспорта гражданина Российской Федерации, удостоверяющего личность гражданина Российской Федерации на территории Российской Федерации	№01-09/20/01/1 от 09.01.2013	«универсальный» специалист МФЦ
	2. Прием заявления и документов для оформления паспорта гражданина Российской Федерации, удостоверяющего личность гражданина Российской Федерации за пределами территории Российской Федерации		
	3. Прием и выдача документов о регистрации и снятии граждан Российской Федерации с регистрационного учета по месту пребывания и по месту жительства в пределах Российской Федерации		
	4. Прием документов для постановки иностранных граждан и лиц без гражданства на учет по месту пребывания		
Управление Федеральной службы государственной регистрации, кадастра и картографии по Астраханской области и филиал ФГБУ "ФКП Росреестра" по Астраханской области	1. Государственная услуга по государственной регистрации прав на недвижимое имущество и сделок с ним	№01-09/20/01/1 от 09.01.2013	«универсальный» специалист МФЦ
	2. Государственная услуга по государственному кадастровому учету недвижимого имущества		
	3. Государственная услуга по предоставлению сведений, содержащихся в Едином государственном реестре прав на недвижимое имущество и сделок с ним		

	4. Государственная услуга по предоставлению сведений, внесенных в государственный кадастр недвижимости		
Государственная инспекция труда в Астраханской области	1. Прием и учет уведомлений о начале осуществления юридическими лицами и индивидуальными предпринимателями отдельных видов работ и услуг при оказании социальных услуг и при производстве средств индивидуальной защиты	№01-09/25 т 24.06.2013	«универсальный» специалист МФЦ
Услуги исполнительных органов государственной власти Астраханской области			
Министерство культуры Астраханской области	1. Выдача задания на проведение работ по сохранению объекта культурного наследия регионального значения и выявленного объекта культурного наследия	№01-09/09 от 10.02.2012	«универсальный» специалист МФЦ
	2. Выдача разрешения на проведение работ по сохранению объекта культурного наследия регионального значения и выявленного объекта культурного наследия		
	3. Оформление охранных обязательств с пользователями и (или) собственниками объектов культурного наследия, расположенных на территории Астраханской области		
	4. Предоставление информации об объектах культурного наследия регионального значения, находящихся на территории Астраханской области и включенных в единый государственный реестр объектов культурного		

	наследия (памятников истории и культуры) народов Российской Федерации		
	5. Согласование проектной документации на проведение работ по сохранению объекта культурного наследия регионального значения и выявленного объекта культурного наследия		
	6. Согласование в порядке и случаях, установленных федеральным законодательством, проведения землеустроительных, земляных, строительных, мелиоративных, хозяйственных и иных работ и проектов проведения указанных работ		
Министерство спорта и туризма Астраханской области	1. Государственная аккредитация спортивных организаций	№01-09/08 от 09.02.2012	«универсальный» специалист МФЦ
	2. Присвоение квалификационных категорий спортивным судьям (за исключением спортивных судей всероссийской категории)		
	3. Присвоение спортивных разрядов спортсменам		
Министерство экономического развития Астраханской области	1. Государственная поддержка субъектов малого предпринимательства в виде грантов на создание собственного бизнеса	№0062с/12 от 27.02.2012	«универсальный» специалист МФЦ
	2. Предоставление государственной поддержки субъектов малого и среднего предпринимательства в форме бюджетной субсидии		
	3. Предоставление государственной поддержки малым предприятиям Астраханской области и объектам инфраструктуры поддержки субъектов малого и среднего		

	предпринимательства, реализующим программы по энергосбережению		
	4. Предоставление государственной поддержки субъектам малого и среднего предпринимательства, производящим и реализующим товары (работы, услуги), предназначенные для экспорта		
	5. Предоставление государственной поддержки субъектам малого и среднего предпринимательства в области инноваций в виде гранта на создание инновационных компаний в форме бюджетной субсидии		
	6. Предоставление государственной поддержки в форме субсидий действующим инновационным компаниям - субъектам малого и среднего предпринимательства в целях возмещения затрат или недополученных доходов в связи с производством (реализацией) товаров, выполнением работ, оказанием услуг		
	7. Предоставление сведений из реестра розничных рынков на территории Астраханской области		
Служба природопользования и охраны окружающей среды Астраханской области	1. Предоставление водных объектов или их части, находящиеся в федеральной собственности и расположенные на территории Астраханской области, в пользование на основании договоров водопользования в целях: а) забора (изъятия) водных ресурсов из поверхностных водных объектов; б) использования акваторий водных объектов, в т.ч. для рекреационных целей;	№01-09/05 от 01.09.2011	«универсальный» специалист МФЦ

	<p>в) использования водных объектов без забора (изъятия) водных ресурсов для целей производства электрической энергии.</p>		
	<p>2. Предоставление водных объектов или их части, находящихся в федеральной собственности и расположенных на территории Астраханской области, в пользование на основании решений о предоставлении водных объектов в пользование, за исключением случаев, установленных Водным кодексом Российской Федерации, в целях: а) сброса сточных и (или) дренажных вод; б) строительства причалов, судоподъемных и судоремонтных сооружений; в) создания стационарных и(или) плавучих платформ, искусственных островов, искусственных земельных участков на землях, покрытых поверхностными водами; г) строительства гидротехнических сооружений, мостов, а также подводных и подземных переходов, трубопроводов, подводных линий связи, других линейных объектов, если такое строительство связано с изменением дна и берегов водных объектов; д) разведки и добычи полезных ископаемых; е) проведения дноуглубительных, взрывных, буровых и других работ, связанных с изменением дна и берегов водных объектов; ж) подъема затонувших судов; з) сплава древесины в плотях и с применением кошелей; и) забора (изъятия) водных ресурсов для орошения земель</p>		

	сельскохозяйственного назначения (в том числе лугов и пастбищ); к) организованного отдыха детей, а также организованного отдыха ветеранов, граждан пожилого возраста, инвалидов.		
Агентство инвестиционного развития Астраханской области	1. Оказание государственной поддержки инвестиционным проектам в форме присвоения статуса инвестиционному проекту	№01-09/11 от 24.02.2012	«универсальный» специалист МФЦ
	2. Оказание государственной поддержки инвестиционным проектам в форме бюджетной субсидии		
Министерство строительства и дорожного хозяйства Астраханской области	1. Выдача разрешений на строительство и разрешений на ввод в эксплуатацию объектов капитального строительства, строительство, реконструкцию которых планируется осуществлять на территориях двух и более муниципальных образований (муниципальных районов, городских округов)	№01-09/19/104 от 18.10.2012	«универсальный» специалист МФЦ
	2. Подготовка и выдача градостроительного плана земельного участка в случае реконструкции объекта капитального строительства регионального значения, не требующей изменения параметров земельного участка		
Служба записи актов гражданского состояния Астраханской области	1. 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	№01-09/24 от 28.05.2013	«универсальный» специалист МФЦ

	<p>акта гражданского состояния, внесение исправлений и (или) изменений в записи актов гражданского состояния, восстановление и аннулирование записей актов гражданского состояния, вы т.ч.</p> <p>1.1.подуслуга «Государственная регистрация заключения повторного свидетельства (справки) о государственной регистрации акта гражданского состояния»)брака»;</p> <p>1.2. подуслуга «Выдача повторного свидетельства (справки) о государственной регистрации состояния»;</p> <p>1.3. подуслуга «Выдача акта гражданского</p>		
Услуги территориальных органов внебюджетных государственных фондов			
<p>ГУ – Астраханское региональное отделение Фонда социального страхования Российской Федерации</p>	<p>1. Прием расчета по начисленным и уплаченным страховым взносам на обязательное социальное страхование на случай временной нетрудоспособности и в связи с материнством и по обязательному социальному страхованию от несчастных случаев на производстве и профессиональных заболеваний, а также по расходам на выплату страхового обеспечения (форма – 4 ФСС)</p>	<p>№873 от 28.12.2011 (доп. соглашение №873-1 от 25.05.2012, доп. соглашение №873-2 от 03.09.2012)</p>	<p>«универсальный» специалист МФЦ</p>
	<p>2. Прием отчета (расчета), предоставляемого лицами, добровольно вступившими в правоотношения по обязательному социальному страхованию на случай временной</p>		

	нетрудоспособности и в связи с материнством (форма – 4а ФСС РФ)		
Отделение Пенсионного фонда Российской Федерации (государственное учреждение) по Астраханской области	1. Прием заявлений о предоставлении набора социальных услуг, об отказе от получения набора социальных услуг или о возобновлении предоставления набора социальных услуг	№01-09/23/№65-08/2013 от 21.05.2013	«универсальный» специалист МФЦ
	2. Прием от застрахованных лиц заявлений о выборе инвестиционного портфеля (управляющей компании), о переходе в негосударственный пенсионный фонд или о переходе в Пенсионный фонд Российской Федерации из негосударственного пенсионного фонда для передачи им средств пенсионных накоплений		
	3. Прием заявлений о добровольном вступлении в правоотношения по обязательному пенсионному страхованию в целях уплаты дополнительных страховых взносов на накопительную часть трудовой пенсии		
	4. Прием заявлений о выдаче государственного сертификата на материнский (семейный) капитал и выдача государственного сертификата на материнский (семейный) капитал		
	5. Прием заявлений о распоряжении средствами материнского (семейного) капитала		
Услуги органов местного самоуправления муниципальных образований Астраханской области			
Администрация МО «Приволжский район»	1. Предоставление молодым семьям социальной выплаты на приобретение	№01-09/17 от 15.10.2012	«универсальный» специалист МФЦ

	(строительство) жилья в рамках реализации подпрограммы «Обеспечение жильем молодых семей» федеральной целевой программы «Жилище» на 2011-2015 годы		
	2. Предоставление молодой семье – участнице подпрограммы «Обеспечение жильем молодых семей» ФЦП «Жилище» на 2011-2015 годы при рождении (усыновлении) 1 ребенка на предоставление дополнительной социальной выплаты за счет средств районного бюджета муниципального образования «Приволжский район»		
	3. Принятие решения о разрешении на вступление в брак несовершеннолетнего гражданина, не достигшего брачного возраста		
	4. Признание жилых помещений пригодными (непригодными) для проживания граждан, а также многоквартирных жилых домов аварийными и подлежащих сносу		
	5. Выдача копий		

	архивных документов, подтверждающих право на владение землей		
	6. Подготовка и выдача разрешений на строительство, реконструкцию, капитальный ремонт объектов капитального строительства, объектов индивидуального жилищного строительства		
	7. Подготовка и выдача разрешений на ввод объекта в эксплуатацию		
	8. Выдача разрешений на установку рекламных конструкций на территории муниципального образования «Приволжский район», аннулирование таких решений, выдача предписаний о демонтаже самовольно установленных вновь рекламных конструкций		
Комитет по управлению муниципальным имуществом МО «Приволжский район»	1. Предоставление земельных участков для целей, не связанных со строительством	№01-09/17 от 15.10.2012	«универсальный» специалист МФЦ
	2. Предоставление земельных участков для строительства (кроме индивидуального жилищного		

	строительства) с предварительным согласованием мест размещения объектов		
	3. Предоставление земельных участков для индивидуального жилищного строительства в собственность бесплатно, гражданам, относящимся к льготной категории		
	4. Предоставление земельного участка лицам, имеющим в собственности, в безвозмездном пользовании, хозяйственном ведении или оперативном управлении здания, строения, сооружения, расположенные на данном земельном участке		
	5. Предоставление информации об объектах недвижимого имущества, находящихся в муниципальной собственности и предназначенных для сдачи в аренду		
	6. Предоставление юридическим лицам и гражданам по их запросу сведений об имуществе, находящемся в муниципальной собственности муниципального образования		

	«Приволжский район» Астраханской области в виде выписок из реестра муниципальной собственности		
	7. Предоставление земельных участков для индивидуального жилищного строительства		

Характеристики комфортности МФЦ

Параметр	Значение/ характеристика	Примечание
1	2	3
1. Наличие возможности предварительной записи в МФЦ (да/нет)	да	
2. Наличие информационных киосков (указать количество)	1	
3. Наличие электронной системы управления очередью (да/нет)	нет	
4. Возможность получения консультации (подачи документов) вне электронной системы управления очередью (да/нет)	да	
5. Среднее время ожидания в очереди при подаче запроса о получении консультации (мин.)	15	

6. Среднее время ожидания в очереди при подаче запроса (заявления и документов) о предоставлении государственной или муниципальной услуги (мин.)	30	
7. Среднее время ожидания в очереди при получении результата услуги (мин.)	30	
8. Среднее время регистрации запроса заявителя о предоставлении государственной или муниципальной услуги (мин.)	10	
9. Присутствие консультанта по вопросам, связанным с предоставлением услуг, в течение всего рабочего дня МФЦ (да/нет)	да	
10. Пешеходная доступность от остановок общественного транспорта (мин.)	10	
11. Расположение МФЦ (указать - например: в отдельном здании (строении), в части отдельно стоящих	да	В помещении отдельно стоящего здания

центрах, включая встроенные (пристроенные) помещения и т.д.)		
12. Помещения МФЦ, предназначенные для работы с заявителями, расположены на нижних этажах здания (да/нет), указать этаж	да	
13. Помещение МФЦ делится на функциональные сектора (зоны) (да/нет)	да	
14. Вход в МФЦ оборудован лестницами с поручнями и пандусами (да/нет)	да	
15. В помещении МФЦ предусмотрен отдельный бесплатный туалет для посетителей, в том числе предназначенный для инвалидов (да/нет)	да	
16. В помещении МФЦ предусмотрен буфет (да/нет)	нет	
17. В помещении МФЦ организована детская комната (да/нет)	да	
18. На территории, прилегающей к МФЦ, располагается бесплатная парковка для автомобильного транспорта посетителей	да	

(да/нет)		
----------	--	--

7. Филиал АУ АО " Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг" в Ленинском р-не г. Астрахани

Общие сведения о МФЦ

Параметр	Значение/ характеристика
1	2
1. Организационно-правовая форма	автономная
2. Дата открытия	01.11.2013
3. Адрес МФЦ	414040, Российская Федерация, Астраханская область, г. Астрахань, Ленинский р-н, пл. Вокзальная, д. 1
4. Учредитель	Министерство экономического развития АО
5. Наименование муниципального образования, обслуживаемого МФЦ	МО "г. Астрахань" (Ленинский р-н)
6. Численность населения муниципального(ных) образования(ний), обслуживаемого(мых) МФЦ, тыс. чел.	147820
7. Ф.И.О. руководителя МФЦ	Нюничкина Галина Олеговна - заведующая филиалом
8. Телефон МФЦ, адрес электронной почты МФЦ	тел. 8(8512) 54-10-05 (адм.), 54-10-03 (завед)
9. Общая площадь (кв.м)	215,5
10. Количество окон в МФЦ	14
11. Количество услуг,	Количество услуг, предоставляемых

<p>предоставляемых на базе МФЦ, из них</p> <p>11.1. федеральных</p> <p>11.2. региональных</p> <p>11.3. муниципальных</p> <p>11.4. услуг организаций</p> <p>11.5. дополнительных услуг</p>	<p>на базе МФЦ, из них</p> <p>11.1. федеральных -57</p> <p>11.2. региональных-24</p> <p>11.3. муниципальных-12</p> <p>11.4. услуг организаций-0</p> <p>11.5. дополнительных услуг-49</p>
12. Сферы предоставления услуг	Государственные и муниципальные услуги
13. Количество услуг, предоставляемых в режиме «одного окна» «универсальными» специалистами МФЦ (сотрудниками МФЦ)	70
14. Среднее количество обращений заявителей в МФЦ в месяц	2200
15. Наличие возможности предварительной записи в МФЦ (да/нет)	Да
16. Среднее время ожидания в очереди	15 мин
17. Режим работы МФЦ (дней в неделю)	6 дней

Основные показатели деятельности МФЦ

Наименование показателя качества предоставления государственных и муниципальных услуг	Нормативное значение показателя	Фактическое значение показателя	Отметка о соответствии фактического к нормативному значению показателя (соответствует - «1» или не соответствует - «0»)	Источник формирования фактического значения показателя деятельности
1	2	3	4	5
1. Полнота перечня услуг, предоставляемых на базе МФЦ	X	X	X	X
1.1. Количество государственных (муниципальных) услуг, предоставляемых в МФЦ	не менее 50	не менее 50	1	Перечень услуг МФЦ
1.2. Количество сфер общественных отношений, по которым осуществляется предоставление государственных (муниципальных) услуг (социальная поддержка	государственные и муниципальные услуги предоставляются во всех 4-х сферах	государственные и муниципальные услуги предоставляются во всех 4-х сферах	1	Перечень услуг МФЦ

населения, регистрация прав на недвижимое имущество и сделок с ним; определение или подтверждение гражданско-правового статуса; регулирование предпринимательской деятельности)				
1.3. Доля государственных и муниципальных услуг, предоставляемых в режиме «одного окна» «универсальными» специалистами	не менее 30% от общего количества услуг, предоставляемых в МФЦ	не менее 30% от общего количества услуг, предоставляемых в МФЦ	1	Перечень услуг МФЦ
1.4. Количество дополнительных услуг, предоставление которых организовано в МФЦ (банковские услуги/банкомат, нотариальные и юридические услуги, копировально-множительные услуги, услуги местной, внутризоновой сети связи общего пользования; доступ к единому portalу	в МФЦ организовано предоставление не менее 3-х направлений дополнительных услуг из представленного перечня	в МФЦ организовано предоставление не менее 5-х направлений дополнительных услуг из представленного перечня	1	Перечень дополнительных услуг МФЦ

государственных и муниципальных услуг, справочно-правовым системам)				
1.5. Доля государственных органов исполнительной власти, органов местного самоуправления, с которыми заключены соглашения о взаимодействии	100% государственных органов исполнительной власти, органов местного самоуправления, услуги которых предоставляются в МФЦ	100% государственных органов исполнительной власти, органов местного самоуправления, услуги которых предоставляются в МФЦ	1	Подписанные соглашения о взаимодействии
2. Материально-техническое обеспечение МФЦ	X			
2.1. Наличие автоматизированной информационной системы МФЦ (АИС МФЦ)	да	да	1	Данные МФЦ
2.2. Количество сбоев в работе интегрированной аналитической системы в МФЦ, ед.	0	0	1	Программно-аппаратный комплекс АИС МФЦ
2.3. Наличие системы управления электронной очередью	да	да	1	Данные МФЦ

2.4. Количество сбоев в работе электронной очереди МФЦ, повлекших остановку предоставления услуг, ед.	0	0	1	Программно-аппаратный комплекс электронной очереди МФЦ
2.5. Наличие информационных киосков	да	да	1	Данные МФЦ
2.6. Количество сбоев в работе информационных киосков МФЦ, ед.	0	0	1	Программно-аппаратный комплекс информационных киосков МФЦ
2.7. Наличие возможности получения информации о работе МФЦ по телефону (через контакт-центр)	да	да	1	Данные МФЦ
2.8. Количество сбоев в работе контакт-центра МФЦ, ед.	0	0	1	Программно-аппаратный комплекс контакт-центра

				МФЦ
2.9. Количество случаев поломок офисной техники (компьютер, монитор, принтер, телефон и т.п.), повлекших остановку работы сотрудников МФЦ больше чем на 60 минут, ед.	0	0	1	Сотрудники МФЦ
3. Информационное обеспечение МФЦ, в том числе требования к содержанию информационных ресурсов МФЦ	X	X	X	X
3.1. Актуальность информации, размещенной на информационных стендах, о предоставляемых услугах в МФЦ	актуальная информация	актуальная информация	1	Информационные стенды МФЦ
3.2. Актуальность информации, размещенной на Интернет-сайте, о предоставляемых услугах в МФЦ	актуальная информация	актуальная информация	1	Интернет-сайт МФЦ
3.3. Актуальность информации, размещенной в раздаточных материалах, о предоставляемых услугах в МФЦ	актуальная информация	актуальная информация	1	Раздаточные материалы

3.4. Актуальность информации, размещенной в информационном киоске, о предоставляемых услугах в МФЦ	актуальная информация	актуальная информация	1	Информационный киоск
4. Места организации предоставления услуг на базе МФЦ	X	X	X	X
4.1. Соблюдение требований к организации и оборудованию рабочих мест с ПЭВМ для пользователей в соответствии с СанПиН 2.2.2/2.4.1340-03	соблюдение требований СанПиН	соблюдение требований СанПиН	1	Рабочие места сотрудников МФЦ
4.2. Соблюдение требований к естественному и искусственному освещению в соответствии с СанПиН 2.1.2.2645-10	соблюдение требований СанПиН	соблюдение требований СанПиН	1	Помещение МФЦ
4.3. Соблюдение требований к отоплению, вентиляции, микроклимату и воздушной среде помещений в соответствии с СанПиН	соблюдение требований СанПиН	соблюдение требований СанПиН	1	Помещение МФЦ

2.1.2.2645-10				
5. Организация приема получателей (заявителей) государственных (муниципальных) услуг на базе МФЦ	X	X	X	X
5.1. Присутствие консультанта по вопросам, связанным с предоставлением услуг, в течение всего рабочего дня МФЦ	да	да	1	
5.2. Здание МФЦ располагается в пешеходной доступности - не более 10 минут от остановок общественного транспорта	да	да	1	Здание МФЦ (наблюдение)
5.3. Помещение МФЦ делится на функциональные сектора (зоны)	да	да	1	Помещение МФЦ (наблюдение)
5.4. Вход в МФЦ оборудован лестницами с поручнями и пандусами (в случае необходимости)	да	да	1	Здание МФЦ (наблюдение)
5.5. В помещении МФЦ предусмотрен отдельный бесплатный туалет для посетителей	да	да	1	Помещение МФЦ (наблюдение)

5.6. На территории, прилегающей к МФЦ, располагается бесплатная парковка для автомобильного транспорта посетителей	да	да	1	Здание МФЦ (наблюдение)
5.7. Время ожидания в очереди для получения информации (консультации), минут	30	15	1	Программно-аппаратный комплекс электронной очереди МФЦ
5.8. Время ожидания в очереди для подачи документов, минут	30	30	1	Программно-аппаратный комплекс электронной очереди МФЦ
5.9. Время ожидания в очереди для получения документов, минут	30	30	1	Программно-аппаратный комплекс электронной очереди МФЦ
5.10. Количество	0	0	1	Книга

обоснованных жалоб и замечаний, полученных от получателей (заявителей) услуг на базе МФЦ, ед				жалоб и предложений МФЦ
--	--	--	--	-------------------------

**Перечень
государственных (муниципальных) и иных услуг,
предоставляемых на базе МФЦ**

Наименование органа государственной власти, органа местного самоуправления, организации, предоставляющей услугу	Наименование услуги	Информация о наличии соглашений о взаимодействии (реквизиты соглашения, дата, номер)	Сведения о лице, осуществляющем прием и выдачу документов («универсальный» специалист МФЦ, сотрудник органа власти, организации)
1	2	3	4
Услуги территориальных органов федеральных органов исполнительной власти			
Управление Федеральной антимонопольной службы по Астраханской области	1. Ведение реестра хозяйствующих субъектов, имеющих на рынке определенного товара долю более 35%	№01-09/01 от 11.07.2011	«универсальный» специалист МФЦ
	2. Согласование приобретения акций (долей) в уставном капитале коммерческих организаций, получение в собственность или пользование основных производственных средств или		

	нематериальных активов, приобретение прав, позволяющих определять условия ведения хозяйствующим субъектом его предпринимательской деятельности, в случаях, предусмотренных законодательством Российской Федерации		
	3. Согласование создания, реорганизации и ликвидации коммерческих и некоммерческих организаций в случаях, установленных законодательством о конкуренции на товарных рынках		
	4. Рассмотрение жалоб на действия (бездействия) заказчика, уполномоченного органа, специализированной организации, конкурсной, аукционной или котировочной комиссии при размещении заказа на поставку товара, выполнение работ, оказание услуг для государственных и муниципальных нужд		
Управление Росздравнадзора по Астраханской области	1. Организация приема граждан в соответствии с Административным регламентом, утвержденным приказом	№01-09/02 от 12.07.2011	«универсальный» специалист МФЦ

	Минсоцразвития Российской Федерации от 09.03.2011 №175н		
	2. Предоставление гражданам и организациям информации по вопросам лицензирования: а) медицинской деятельности; б) фармацевтической деятельности в сфере обращения лекарственных средств, предназначенных для медицинского применения; в) деятельности, связанной с оборотом наркотических средств и психотропных веществ; г) деятельности, связанной с оборотом прекурсоров наркотических средств и психотропных веществ		
	3. Рассмотрение жалоб (претензий) в процессе получения государственных и муниципальных услуг		
	4. Получение заявителем результата предоставления государственной или муниципальной услуги, если иное не установлено федеральным законом		
	5. Предоставление в иные государственные органы, органы местного самоуправления,		

	организации документы и информацию, необходимые для предоставления государственных и муниципальных услуг, а также получать от иных государственных органов, органов местного самоуправления, организаций такие документы и информацию		
	6. Предоставление информации о недоброкачественных и фальсифицированных лекарственных препаратах, зарегистрированных изделиях медицинского назначения		
	7. Рассмотрение обращений льготных категорий граждан на право получения лекарственных препаратов в рамках реализации Федерального закона от 17.07.97 №178-ФЗ «О государственной социальной помощи»		
Управление Федеральной налоговой службы по Астраханской области	1. Информирование налогоплательщиков о действующих налогах и сборах, законодательстве о налогах и сборах и принятых в соответствии с ним нормативных правовых актах, порядке исчисления и уплаты налогов и	№01-09/27 от 25.07.2013	«универсальный» специалист МФЦ

	сборов, правах и обязанностях налогоплательщиков, плательщиков сборов и налоговых агентов, полномочиях налоговых органов и их должностных лиц, а также предоставлению форм налоговых деклараций (расчетов) и разъяснению порядка их заполнения		
	2. Государственная регистрация юридических лиц, физических лиц в качестве индивидуальных предпринимателей и крестьянских (фермерских) хозяйств		
Управление Федеральной службы судебных приставов по Астраханской области	1. Предоставление информации по находящимся на исполнении исполнительным производствам в отношении физического и юридического лица	№01-09/21 от 11.04.2013	«универсальный» специалист МФЦ
Управление Министерства внутренних дел Российской Федерации по Астраханской области	1. Предоставление сведений об административных правонарушениях в области дорожного движения	№01-09/22 от 06.05.2013	«универсальный» специалист МФЦ
Управление Федеральной миграционной службы по Астраханской области	1. Прием документов и личных фотографий, необходимых для получения или замены паспорта гражданина Российской Федерации, удостоверяющего личность гражданина Российской Федерации на территории Российской Федерации	№01-09/20/01/1 от 09.01.2013	«универсальный» специалист МФЦ

	2. Прием заявления и документов для оформления паспорта гражданина Российской Федерации, удостоверяющего личность гражданина Российской Федерации за пределами территории Российской Федерации		
	3. Прием и выдача документов о регистрации и снятии граждан Российской Федерации с регистрационного учета по месту пребывания и по месту жительства в пределах Российской Федерации		
	4. Прием документов для постановки иностранных граждан и лиц без гражданства на учет по месту пребывания		
Управление Федеральной службы государственной регистрации, кадастра и картографии по Астраханской области и филиал ФГБУ "ФКП Росреестра" по Астраханской области	1. Государственная услуга по государственной регистрации прав на недвижимое имущество и сделок с ним	№01-09/20/01/1 от 09.01.2013	«универсальный» специалист МФЦ
	2. Государственная услуга по государственному кадастровому учету недвижимого имущества		
	3. Государственная услуга по предоставлению сведений, содержащихся в Едином государственном реестре прав на		

	недвижимое имущество и сделок с ним		
	4. Государственная услуга по предоставлению сведений, внесенных в государственный кадастр недвижимости		
Государственная инспекция труда в Астраханской области	1. Прием и учет уведомлений о начале осуществления юридическими лицами и индивидуальными предпринимателями отдельных видов работ и услуг при оказании социальных услуг и при производстве средств индивидуальной защиты	№01-09/25 т 24.06.2013	«универсальный» специалист МФЦ

**Услуги исполнительных органов государственной власти
Астраханской области**

Министерство культуры Астраханской области	1. Выдача задания на проведение работ по сохранению объекта культурного наследия регионального значения и выявленного объекта культурного наследия	№01-09/09 от 10.02.2012	«универсальный» специалист МФЦ
	2. Выдача разрешения на проведение работ по сохранению объекта культурного наследия регионального значения и выявленного объекта культурного наследия		
	3. Оформление охранных обязательств с пользователями и (или) собственниками объектов культурного наследия,		

	расположенных на территории Астраханской области		
	4. Предоставление информации об объектах культурного наследия регионального значения, находящихся на территории Астраханской области и включенных в единый государственный реестр объектов культурного наследия (памятников истории и культуры) народов Российской Федерации		
	5. Согласование проектной документации на проведение работ по сохранению объекта культурного наследия регионального значения и выявленного объекта культурного наследия		
	6. Согласование в порядке и случаях, установленных федеральным законодательством, проведения землеустроительных, земляных, строительных, мелиоративных, хозяйственных и иных работ и проектов проведения указанных работ		
Министерство спорта и туризма Астраханской области	1. Государственная аккредитация спортивных организаций	№01-09/08 от 09.02.2012	«универсальный» специалист МФЦ
	2. Присвоение квалификационных		

	категорий спортивным судьям (за исключением спортивных судей всероссийской категории)		
	3. Присвоение спортивных разрядов спортсменам		
Министерство экономического развития Астраханской области	1. Государственная поддержка субъектов малого предпринимательства в виде грантов на создание собственного бизнеса	№0062с/12 от 27.02.2012	«универсальный» специалист МФЦ
	2. Предоставление государственной поддержки субъектов малого и среднего предпринимательства в форме бюджетной субсидии		
	3. Предоставление государственной поддержки малым предприятиям Астраханской области и объектам инфраструктуры поддержки субъектов малого и среднего предпринимательства, реализующим программы по энергосбережению		
	4. Предоставление государственной поддержки субъектам малого и среднего предпринимательства, производящим и реализующим товары (работы, услуги), предназначенные для экспорта		
	5. Предоставление государственной поддержки субъектам		

	малого и среднего предпринимательства в области инноваций в виде гранта на создание инновационных компаний в форме бюджетной субсидии		
	6. Предоставление государственной поддержки в форме субсидий действующим инновационным компаниям - субъектам малого и среднего предпринимательства в целях возмещения затрат или недополученных доходов в связи с производством (реализацией) товаров, выполнением работ, оказанием услуг		
	7. Предоставление сведений из реестра розничных рынков на территории Астраханской области		
Служба природопользования и охраны окружающей среды Астраханской области	1. Предоставление водных объектов или их части, находящиеся в федеральной собственности и расположенные на территории Астраханской области, в пользование на основании договоров водопользования в целях: а) забора (изъятия) водных ресурсов из поверхностных водных объектов; б) использования акваторий водных объектов, в т.ч. для	№01-09/05 от 01.09.2011	«универсальный» специалист МФЦ

	<p>рекреационных целей; в) использования водных объектов без забора (изъятия) водных ресурсов для целей производства электрической энергии.</p>		
	<p>2. Предоставление водных объектов или их части, находящихся в федеральной собственности и расположенных на территории Астраханской области, в пользование на основании решений о предоставлении водных объектов в пользование, за исключением случаев, установленных Водным кодексом Российской Федерации, в целях: а) сброса сточных и (или) дренажных вод; б) строительства причалов, судоподъемных и судоремонтных сооружений; в) создания стационарных и(или) плавучих платформ, искусственных островов, искусственных земельных участков на землях, покрытых поверхностными водами; г) строительства гидротехнических сооружений, мостов, а также подводных и подземных переходов, трубопроводов,</p>		

	<p>подводных линий связи, других линейных объектов, если такое строительство связано с изменением дна и берегов водных объектов; д) разведки и добычи полезных ископаемых; е) проведения дноуглубительных, взрывных, буровых и других работ, связанных с изменением дна и берегов водных объектов; ж) подъема затонувших судов; з) сплава древесины в плотках и с применением кошелей; и) забора (изъятия) водных ресурсов для орошения земель сельскохозяйственного назначения (в том числе лугов и пастбищ); к) организованного отдыха детей, а также организованного отдыха ветеранов, граждан пожилого возраста, инвалидов.</p>		
Агентство инвестиционного развития Астраханской области	1. Оказание государственной поддержки инвестиционным проектам в форме присвоения статуса инвестиционному проекту	№01-09/11 от 24.02.2012	«универсальный» специалист МФЦ
	2. Оказание государственной поддержки инвестиционным проектам в форме бюджетной субсидии		

Министерство строительства и дорожного хозяйства Астраханской области	1.Выдача разрешений на строительство и разрешений на ввод в эксплуатацию объектов капитального строительства, строительство, реконструкцию которых планируется осуществлять на территориях двух и более муниципальных образований (муниципальных районов, городских округов)	№01-09/19/104 от 18.10.2012	«универсальный» специалист МФЦ
	2. Подготовка и выдача градостроительного плана земельного участка в случае реконструкции объекта капитального строительства регионального значения, не требующей изменения параметров земельного участка		
Служба записи актов гражданского состояния Астраханской области	1. 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)	№01-09/24 от 28.05.2013	«универсальный» специалист МФЦ

	<p>изменений в записи актов гражданского состояния, восстановление и аннулирование записей актов гражданского состояния, вы т.ч.</p> <p>1.1.подуслуга «Государственная регистрация заключения брака»;</p> <p>1.2. подуслуга «Выдача повторного свидетельства (справки) о государственной регистрации акта гражданского состояния»;</p> <p>1.3. подуслуга «Выдача повторного свидетельства (справки) о государственной регистрации акта гражданского состояния»)</p>		
<p align="center">Услуги территориальных органов внебюджетных государственных фондов</p>			
<p>ГУ – Астраханское региональное отделение Фонда социального страхования Российской Федерации</p>	<p>1. Прием расчета по начисленным и уплаченным страховым взносам на обязательное социальное страхование на случай временной нетрудоспособности и в связи с материнством и по обязательному социальному страхованию от несчастных случаев на производстве и профессиональных заболеваний, а также по расходам на выплату страхового</p>	<p>№873 от 28.12.2011 (доп. соглашение №873-1 от 25.05.2012, доп. соглашение №873-2 от 03.09.2012)</p>	<p>«универсальный» специалист МФЦ</p>

	обеспечения (форма – 4 ФСС)		
	2. Прием отчета (расчета), предоставляемого лицами, добровольно вступившими в правоотношения по обязательному социальному страхованию на случай временной нетрудоспособности и в связи с материнством (форма – 4а ФСС РФ)		
Отделение Пенсионного фонда Российской Федерации (государственное учреждение) по Астраханской области	1. Прием заявлений о предоставлении набора социальных услуг, об отказе от получения набора социальных услуг или о возобновлении предоставления набора социальных услуг	№01-09/23/№65-08/2013 от 21.05.2013	«универсальный» специалист МФЦ
	2. Прием от застрахованных лиц заявлений о выборе инвестиционного портфеля (управляющей компании), о переходе в негосударственный пенсионный фонд или о переходе в Пенсионный фонд Российской Федерации из негосударственного пенсионного фонда для передачи им средств пенсионных накоплений		
	3. Прием заявлений о добровольном вступлении в правоотношения по обязательному пенсионному страхованию в целях уплаты		

	дополнительных страховых взносов на накопительную часть трудовой пенсии		
	4. Прием заявлений о выдаче государственного сертификата на материнский (семейный) капитал и выдача государственного сертификата на материнский (семейный) капитал		
	5. Прием заявлений о распоряжении средствами материнского (семейного) капитала		
Услуги органов местного самоуправления муниципальных образований Астраханской области			
Администрация города Астрахани	1. Подготовка и выдача градостроительных планов земельных участков	№01-09/14 от 18.07.2012	«универсальный» специалист МФЦ
	2. Подготовка и выдача разрешения на строительство		
	3. Подготовка и выдача разрешений на ввод объекта в эксплуатацию		
	4. Предоставление земельных участков на территории муниципального образования «Город Астрахань» для строительства без предварительного согласования мест размещения объектов		
	5. Предоставление земельных участков на территории муниципального образования «Город		

	Астрахань» для целей, не связанных со строительством		
	6. Предоставление в собственность земельных участков садоводам, огородникам, дачникам и их садоводческим, огородническим и дачным некоммерческим объединениям		
	7. Предоставление земельных участков, находящихся в муниципальной собственности и на которых расположены здания, строения, сооружения		
	8. Выдача справок об отсутствии задолженности по арендной плате и пени на земельный участок, предоставленный по договору аренды на территории муниципального образования «Город Астрахань»		
	9. Предоставление земельных участков на льготных условиях		
	10. Формирование земельных участков для эксплуатации многоквартирного (ных) жилого (ых) дома (ов)		
	11. Предоставление информации об очередности предоставления жилых помещений на условиях социального найма		

	12. Выдача согласия на приватизацию муниципального жилищного фонда		
--	--	--	--

Характеристики комфортности МФЦ

Параметр	Значение/ характеристика	Примечание
1	2	3
1. Наличие возможности предварительной записи в МФЦ (да/нет)	да	
2. Наличие информационных киосков (указать количество)	1	
3. Наличие электронной системы управления очередью (да/нет)	да	
4. Возможность получения консультации (подачи документов) вне электронной системы управления очередью (да/нет)	да	
5. Среднее время ожидания в очереди при подаче запроса о получении консультации (мин.)	15	
6. Среднее время ожидания в очереди при подаче запроса (заявления и документов) о предоставлении	30	

государственной или муниципальной услуги (мин.)		
7. Среднее время ожидания в очереди при получении результата услуги (мин.)	30	
8. Среднее время регистрации запроса заявителя о предоставлении государственной или муниципальной услуги (мин.)	10	
9. Присутствие консультанта по вопросам, связанным с предоставлением услуг, в течение всего рабочего дня МФЦ (да/нет)	да	
10. Пешеходная доступность от остановок общественного транспорта (мин.)	10	
11. Расположение МФЦ (указать - например: в отдельном здании (строении), в части отдельно стоящих центрах, включая встроенные (пристроенные) помещения и т.д.)	да	В помещении отдельно стоящего здания
12. Помещения МФЦ, предназначенные для	да	

работы с заявителями, расположены на нижних этажах здания (да/нет), указать этаж		
13. Помещение МФЦ делится на функциональные сектора (зоны) (да/нет)	да	
14. Вход в МФЦ оборудован лестницами с поручнями и пандусами (да/нет)	да	
15. В помещении МФЦ предусмотрен отдельный бесплатный туалет для посетителей, в том числе предназначенный для инвалидов (да/нет)	да	
16. В помещении МФЦ предусмотрен буфет (да/нет)	нет	
17. В помещении МФЦ организована детская комната (да/нет)	нет	
18. На территории, прилегающей к МФЦ, располагается бесплатная парковка для автомобильного транспорта посетителей (да/нет)	да	

**Качество предоставления государственных
и муниципальных услуг по принципу «одного окна» в МФЦ
Ахтубинский филиал АУ АО «Многофункциональный центр
предоставления государственных и муниципальных услуг»**

Наименование показателя качества предоставления государственных и муниципальных услуг	Нормативное значение показателя	Фактическое значение показателя	Отметка о соответствии фактического и нормативного значения показателя (соответствует – «1» или не соответствует – «0»)
1	2	3	4
1. Полнота перечня услуг, предоставляемых на базе МФЦ	X	X	X
1.1. Количество государственных (муниципальных) услуг, предоставляемых в МФЦ	не менее 50	Более 50	1
1.2. Количество сфер общественных отношений, по которым осуществляется предоставление государственных (муниципальных) услуг (социальная поддержка населения, регистрация прав на недвижимое имущество и сделок с ним; определение или подтверждение гражданско-правового статуса;	государственные и муниципальные услуги предоставляются во всех 4-х сферах	государственные и муниципальные услуги предоставляются во всех 4-х сферах	1

регулирование предпринимательской деятельности)			
1.3. Доля государственных и муниципальных услуг, предоставляемых в режиме «одного окна» «универсальными» специалистами	не менее 30% от общего количества услуг, предоставляемых в МФЦ	более 30% от общего количества услуг, предоставляемых в МФЦ	1
1.4. Количество дополнительных услуг, предоставление которых организовано в МФЦ (банковские услуги/банкомат, нотариальные и юридические услуги, копировально-множительные услуги, услуги местной, внутризоновой сети связи общего пользования; доступ к единому portalу государственных и муниципальных услуг, справочно-правовым системам)	в МФЦ организовано предоставление не менее 3-х направлений дополнительных услуг из представленного перечня	в МФЦ организовано предоставление не менее 5-х направлений дополнительных услуг из представленного перечня	1
1.5. Доля государственных органов исполнительной власти, органов местного самоуправления, с которыми заключены соглашения о взаимодействии	100% государственных органов исполнительной власти, органов местного самоуправления, услуги которых предоставляются в МФЦ	100% государственных органов исполнительной власти, органов местного самоуправления, услуги которых предоставляются в МФЦ	1
2. Материально-	Х		

техническое обеспечение МФЦ			
2.1. Наличие автоматизированной информационной системы МФЦ (АИС МФЦ)	да	да	1
2.2. Количество сбоев в работе интегрированной аналитической системы в МФЦ, ед.	0	0	1
2.3. Наличие системы управления электронной очередью	да	да	1
2.4. Количество сбоев в работе электронной очереди МФЦ, повлекших остановку предоставления услуг, ед.	0	0	1
2.5. Наличие информационных киосков	да	Да (брошюры, стенды)	1
2.6. Количество сбоев в работе информационных киосков МФЦ, ед.	0	0	1
2.7. Наличие возможности получения информации о работе МФЦ по телефону (через контакт-центр)	да	да	1
2.8. Количество сбоев в работе контакт-центра МФЦ, ед.	0	0	1
2.9. Количество случаев поломок офисной техники (компьютер, монитор, принтер,	0	0 (хотя у всех практически бывают (хоть и редко) внеплановое отключение света или	1

телефон и т.п.), повлекших остановку работы сотрудников МФЦ больше чем на 60 минут, ед.		сбой в работе компьютеров)	
3. Информационное обеспечение МФЦ, в том числе требования к содержанию информационных ресурсов МФЦ	X	X	X
3.1. Актуальность информации, размещенной на информационных стендах, о предоставляемых услугах в МФЦ	актуальная информация	актуальная информация	1
3.2. Актуальность информации, размещенной на Интернет-сайте, о предоставляемых услугах в МФЦ	актуальная информация	актуальная информация	1
3.3. Актуальность информации, размещенной в раздаточных материалах, о предоставляемых услугах в МФЦ	актуальная информация	актуальная информация	1
3.4. Актуальность информации, размещенной в информационном киоске, о предоставляемых услугах в МФЦ	актуальная информация	актуальная информация	1
4. Места организации предоставления услуг на базе МФЦ	X	X	X
4.1. Соблюдение требований к	соблюдение требований	соблюдение требований	1

организации и оборудованию рабочих мест с ПЭВМ для пользователей в соответствии с СанПиН 2.2.2/2.4.1340-03	СанПиН	СанПиН	
4.2. Соблюдение требований к естественному и искусственному освещению в соответствии с СанПиН 2.1.2.2645-10	соблюдение требований СанПиН	соблюдение требований СанПиН	1
4.3. Соблюдение требований к отоплению, вентиляции, микроклимату и воздушной среде помещений в соответствии с СанПиН 2.1.2.2645-10	соблюдение требований СанПиН	соблюдение требований СанПиН	1
5. Организация приема получателей (заявителей) государственных (муниципальных) услуг на базе МФЦ	X	X	X
5.1. Присутствие консультанта по вопросам, связанным с предоставлением услуг, в течение всего рабочего дня МФЦ	да	Нет (эту роль играет администратор и ресепшн)	0
5.2. Здание МФЦ располагается в пешеходной доступности - не более 10 минут от остановок общественного	да	да	1

транспорта			
5.3. Помещение МФЦ делится на функциональные сектора (зоны)	да	да	1
5.4. Вход в МФЦ оборудован лестницами с поручнями и пандусами (в случае необходимости)	да	Да	1
5.5. В помещении МФЦ предусмотрен отдельный бесплатный туалет для посетителей	да	Да	1
5.6. На территории, прилегающей к МФЦ, располагается бесплатная парковка для автомобильного транспорта посетителей	да	да	1
5.7. Время ожидания в очереди для получения информации (консультации), минут	30	15	1
5.8. Время ожидания в очереди для подачи документов, минут	30	30	1
Всего 28 соответствий стандарту качества из 29			X

Володарский филиал АУ АО «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг»

Наименование показателя качества предоставления государственных и муниципальных услуг	Нормативное значение показателя	Фактическое значение показателя	Отметка о соответствии фактического и нормативного значения показателя (соответствует – «1» или не соответствует – «0»)
1	2	3	4
1. Полнота перечня услуг, предоставляемых на базе МФЦ	X	X	X
1.1. Количество государственных (муниципальных) услуг, предоставляемых в МФЦ	не менее 50	не менее 50	1
1.2. Количество сфер общественных отношений, по которым осуществляется предоставление государственных (муниципальных) услуг (социальная поддержка населения, регистрация прав на недвижимое имущество и сделок с ним; определение или подтверждение гражданско-правового статуса; регулирование предпринимательской деятельности)	государственные и муниципальные услуги предоставляются во всех 4-х сферах	государственные и муниципальные услуги предоставляются во всех 4-х сферах	1

1.3. Доля государственных и муниципальных услуг, предоставляемых в режиме «одного окна» «универсальными» специалистами	не менее 30% от общего количества услуг, предоставляемых в МФЦ	не менее 30% от общего количества услуг, предоставляемых в МФЦ	1
1.4. Количество дополнительных услуг, предоставление которых организовано в МФЦ (банковские услуги/банкомат, нотариальные и юридические услуги, копировально-множительные услуги, услуги местной, внутризональной сети связи общего пользования; доступ к единому portalу государственных и муниципальных услуг, справочно-правовым системам)	в МФЦ организовано предоставление не менее 3-х направлений дополнительных услуг из представленного перечня	в МФЦ организовано предоставление не менее 5-х направлений дополнительных услуг из представленного перечня	1
1.5. Доля государственных органов исполнительной власти, органов местного самоуправления, с которыми заключены соглашения о взаимодействии	100% государственных органов исполнительной власти, органов местного самоуправления, услуги которых предоставляются в МФЦ	100% государственных органов исполнительной власти, органов местного самоуправления, услуги которых предоставляются в МФЦ	1
2. Материально-техническое обеспечение МФЦ	Х		
2.1. Наличие	да	да	1

автоматизированной информационной системы МФЦ (АИС МФЦ)			
2.2. Количество сбоев в работе интегрированной аналитической системы в МФЦ, ед.	0	0	1
2.3. Наличие системы управления электронной очередью	да	нет	0
2.4. Количество сбоев в работе электронной очереди МФЦ, повлекших остановку предоставления услуг, ед.	0	0	1
2.5. Наличие информационных киосков	да	да	1
2.6. Количество сбоев в работе информационных киосков МФЦ, ед.	0	0	1
2.7. Наличие возможности получения информации о работе МФЦ по телефону (через контакт-центр)	да	да	1
2.8. Количество сбоев в работе контакт-центра МФЦ, ед.	0	0	1
2.9. Количество случаев поломок офисной техники (компьютер, монитор, принтер, телефон и т.п.), повлекших остановку работы сотрудников	0	0	1

МФЦ больше чем на 60 минут, ед.			
3. Информационное обеспечение МФЦ, в том числе требования к содержанию информационных ресурсов МФЦ	X	X	X
3.1. Актуальность информации, размещенной на информационных стендах, о предоставляемых услугах в МФЦ	актуальная информация	актуальная информация	1
3.2. Актуальность информации, размещенной на Интернет-сайте, о предоставляемых услугах в МФЦ	актуальная информация	актуальная информация	1
3.3. Актуальность информации, размещенной в раздаточных материалах, о предоставляемых услугах в МФЦ	актуальная информация	актуальная информация	1
3.4. Актуальность информации, размещенной в информационном киоске, о предоставляемых услугах в МФЦ	актуальная информация	актуальная информация	1
4. Места организации предоставления услуг на базе МФЦ	X	X	X
4.1. Соблюдение требований к организации и оборудованию рабочих мест с ПЭВМ	соблюдение требований СанПиН	соблюдение требований СанПиН	1

для пользователей в соответствии с СанПиН 2.2.2/2.4.1340-03			
4.2. Соблюдение требований к естественному и искусственному освещению в соответствии с СанПиН 2.1.2.2645-10	соблюдение требований СанПиН	соблюдение требований СанПиН	1
4.3. Соблюдение требований к отоплению, вентиляции, микроклимату и воздушной среде помещений в соответствии с СанПиН 2.1.2.2645-10	соблюдение требований СанПиН	соблюдение требований СанПиН	1
5. Организация приема получателей (заявителей) государственных (муниципальных) услуг на базе МФЦ	X	X	X
5.1. Присутствие консультанта по вопросам, связанным с предоставлением услуг, в течение всего рабочего дня МФЦ	да	да	1
5.2. Здание МФЦ располагается в пешеходной доступности - не более 10 минут от остановок общественного транспорта	да	да	1
5.3. Помещение МФЦ делится на	да	да	1

функциональные сектора (зоны)			
5.4. Вход в МФЦ оборудован лестницами с поручнями и пандусами (в случае необходимости)	да		
5.5. В помещении МФЦ предусмотрен отдельный бесплатный туалет для посетителей	да	да	1
5.6. На территории, прилегающей к МФЦ, располагается бесплатная парковка для автомобильного транспорта посетителей	да	да	1
5.7. Время ожидания в очереди для получения информации (консультации), минут	30	15	1
5.8. Время ожидания в очереди для подачи документов, минут	30	30	1
Всего 28 соответствий стандарту качества из 29			X

Икрянинский филиал АУ АО «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг»

Наименование показателя качества предоставления государственных и муниципальных услуг	Нормативное значение показателя	Фактическое значение показателя	Отметка о соответствии фактического и нормативного значения показателя (соответствует – «1» или не соответствует – «0»)
1	2	3	4
1. Полнота перечня услуг, предоставляемых на базе МФЦ	X	X	X
1.1. Количество государственных (муниципальных) услуг, предоставляемых в МФЦ	не менее 50	Примерно 2000	1
1.2. Количество сфер общественных отношений, по которым осуществляется предоставление государственных (муниципальных) услуг (социальная поддержка населения, регистрация прав на недвижимое имущество и сделок с ним; определение или подтверждение гражданско-правового статуса; регулирование предпринимательской деятельности)	государственные и муниципальные услуги предоставляются во всех 4-х сферах	1 социальная поддержка населения, 2 регистрация прав на недвижимое имущество и сделок с ним; 3 определение или подтверждение гражданско-правового статуса; 4 регулирование предпринимательской деятельности	1

1.3. Доля государственных и муниципальных услуг, предоставляемых в режиме «одного окна» «универсальными» специалистами	не менее 30% от общего количества услуг, предоставляемых в МФЦ	не менее 30% от общего количества услуг, предоставляемых в МФЦ	1
1.4. Количество дополнительных услуг, предоставление которых организовано в МФЦ (банковские услуги/банкомат, нотариальные и юридические услуги, копировально-множительные услуги, услуги местной, внутризональной сети связи общего пользования; доступ к единому portalу государственных и муниципальных услуг, справочно-правовым системам)	в МФЦ организовано предоставление не менее 3-х направлений дополнительных услуг из представленного перечня	банковские услуги/банкомат, нотариальные и юридические услуги, копировально-множительные услуги, услуги местной, внутризональной сети связи общего пользования; доступ к единому portalу государственных и муниципальных услуг	1
1.5. Доля государственных органов исполнительной власти, органов местного самоуправления, с которыми заключены соглашения о взаимодействии	100% государственных органов исполнительной власти, органов местного самоуправления, услуги которых предоставляются в МФЦ	100% государственных органов исполнительной власти, органов местного самоуправления, услуги которых предоставляются в МФЦ	1
2. Материально-техническое обеспечение МФЦ	Х		
2.1. Наличие	да	да	1

автоматизированной информационной системы МФЦ (АИС МФЦ)			
2.2. Количество сбоев в работе интегрированной аналитической системы в МФЦ, ед.	0	0	1
2.3. Наличие системы управления электронной очередью	да	нет	0
2.4. Количество сбоев в работе электронной очереди МФЦ, повлекших остановку предоставления услуг, ед.	0		
2.5. Наличие информационных киосков	да	да	1
2.6. Количество сбоев в работе информационных киосков МФЦ, ед.	0	0	1
2.7. Наличие возможности получения информации о работе МФЦ по телефону (через контакт-центр)	да	да	1
2.8. Количество сбоев в работе контакт-центра МФЦ, ед.	0	0	1
2.9. Количество случаев поломок офисной техники (компьютер, монитор, принтер, телефон и т.п.), повлекших остановку работы сотрудников	0	0	1

МФЦ больше чем на 60 минут, ед.			
3. Информационное обеспечение МФЦ, в том числе требования к содержанию информационных ресурсов МФЦ	X	X	X
3.1. Актуальность информации, размещенной на информационных стендах, о предоставляемых услугах в МФЦ	актуальная информация	актуальная информация	1
3.2. Актуальность информации, размещенной на Интернет-сайте, о предоставляемых услугах в МФЦ	актуальная информация	актуальная информация	1
3.3. Актуальность информации, размещенной в раздаточных материалах, о предоставляемых услугах в МФЦ	актуальная информация	актуальная информация	1
3.4. Актуальность информации, размещенной в информационном киоске, о предоставляемых услугах в МФЦ	актуальная информация	актуальная информация	1
4. Места организации предоставления услуг на базе МФЦ	X	X	X
4.1. Соблюдение требований к организации и оборудованию рабочих мест с ПЭВМ	соблюдение требований СанПиН	соблюдение требований СанПиН	1

для пользователей в соответствии с СанПиН 2.2.2/2.4.1340-03			
4.2. Соблюдение требований к естественному и искусственному освещению в соответствии с СанПиН 2.1.2.2645-10	соблюдение требований СанПиН	соблюдение требований СанПиН	1
4.3. Соблюдение требований к отоплению, вентиляции, микроклимату и воздушной среде помещений в соответствии с СанПиН 2.1.2.2645-10	соблюдение требований СанПиН	соблюдение требований СанПиН	1
5. Организация приема получателей (заявителей) государственных (муниципальных) услуг на базе МФЦ	X	X	X
5.1. Присутствие консультанта по вопросам, связанным с предоставлением услуг, в течение всего рабочего дня МФЦ	да	нет	0
5.2. Здание МФЦ располагается в пешеходной доступности - не более 10 минут от остановок общественного транспорта	да	да	1
5.3. Помещение МФЦ делится на	да	да	1

функциональные сектора (зоны)			
5.4. Вход в МФЦ оборудован лестницами с поручнями и пандусами (в случае необходимости)	да	да	1
5.5. В помещении МФЦ предусмотрен отдельный бесплатный туалет для посетителей	да	да	1
5.6. На территории, прилегающей к МФЦ, располагается бесплатная парковка для автомобильного транспорта посетителей	да	да	1
5.7. Время ожидания в очереди для получения информации (консультации), минут	30	15	1
5.8. Время ожидания в очереди для подачи документов, минут	30	30	1
Всего 27 соответствий стандарту качества из 29			X

**Филиал АУ АО "Многофункциональный центр предоставления
государственных и муниципальных услуг"
в Ленинском р-не г. Астрахани**

Наименование показателя качества предоставления государственных и муниципальных услуг	Нормативное значение показателя	Фактическое значение показателя	Отметка о соответствии фактического и нормативного значения показателя (соответствует – «1» или не соответствует – «0»)
1	2	3	4
1. Полнота перечня услуг, предоставляемых на базе МФЦ	X	X	X
1.1. Количество государственных (муниципальных) услуг, предоставляемых в МФЦ	не менее 50	не менее 50	1
1.2. Количество сфер общественных отношений, по которым осуществляется предоставление государственных (муниципальных) услуг (социальная поддержка населения, регистрация прав на недвижимое имущество и сделок с ним; определение или подтверждение гражданско-правового статуса; регулирование	государственные и муниципальные услуги предоставляются во всех 4-х сферах	государственные и муниципальные услуги предоставляются во всех 4-х сферах	1

предпринимательской деятельности)			
1.3. Доля государственных и муниципальных услуг, предоставляемых в режиме «одного окна» «универсальными» специалистами	не менее 30% от общего количества услуг, предоставляемых в МФЦ	не менее 30% от общего количества услуг, предоставляемых в МФЦ	1
1.4. Количество дополнительных услуг, предоставление которых организовано в МФЦ (банковские услуги/банкомат, нотариальные и юридические услуги, копировально-множительные услуги, услуги местной, внутризоновой сети связи общего пользования; доступ к единому portalу государственных и муниципальных услуг, справочно-правовым системам)	в МФЦ организовано предоставление не менее 3-х направлений дополнительных услуг из представленного перечня	в МФЦ организовано предоставление не менее 5-х направлений дополнительных услуг из представленного перечня	1
1.5. Доля государственных органов исполнительной власти, органов местного самоуправления, с которыми заключены соглашения о взаимодействии	100% государственных органов исполнительной власти, органов местного самоуправления, услуги которых предоставляются в МФЦ	100% государственных органов исполнительной власти, органов местного самоуправления, услуги которых предоставляются в МФЦ	1
2. Материально-техническое	X		

обеспечение МФЦ			
2.1. Наличие автоматизированной информационной системы МФЦ (АИС МФЦ)	да	да	1
2.2. Количество сбоев в работе интегрированной аналитической системы в МФЦ, ед.	0	0	1
2.3. Наличие системы управления электронной очередью	да	да	1
2.4. Количество сбоев в работе электронной очереди МФЦ, повлекших остановку предоставления услуг, ед.	0	0	1
2.5. Наличие информационных киосков	да	да	1
2.6. Количество сбоев в работе информационных киосков МФЦ, ед.	0	0	1
2.7. Наличие возможности получения информации о работе МФЦ по телефону (через контакт-центр)	да	да	1
2.8. Количество сбоев в работе контакт-центра МФЦ, ед.	0	0	1
2.9. Количество случаев поломок офисной техники (компьютер, монитор, принтер, телефон и т.п.),	0	0	1

повлекших остановку работы сотрудников МФЦ больше чем на 60 минут, ед.			
3. Информационное обеспечение МФЦ, в том числе требования к содержанию информационных ресурсов МФЦ	X	X	X
3.1. Актуальность информации, размещенной на информационных стендах, о предоставляемых услугах в МФЦ	актуальная информация	актуальная информация	1
3.2. Актуальность информации, размещенной на Интернет-сайте, о предоставляемых услугах в МФЦ	актуальная информация	актуальная информация	1
3.3. Актуальность информации, размещенной в раздаточных материалах, о предоставляемых услугах в МФЦ	актуальная информация	актуальная информация	1
3.4. Актуальность информации, размещенной в информационном киоске, о предоставляемых услугах в МФЦ	актуальная информация	актуальная информация	1
4. Места организации предоставления услуг на базе МФЦ	X	X	X
4.1. Соблюдение требований к организации и	соблюдение требований СанПиН	соблюдение требований СанПиН	1

оборудованию рабочих мест с ПЭВМ для пользователей в соответствии с СанПиН 2.2.2/2.4.1340-03			
4.2. Соблюдение требований к естественному и искусственному освещению в соответствии с СанПиН 2.1.2.2645-10	соблюдение требований СанПиН	соблюдение требований СанПиН	1
4.3. Соблюдение требований к отоплению, вентиляции, микроклимату и воздушной среде помещений в соответствии с СанПиН 2.1.2.2645-10	соблюдение требований СанПиН	соблюдение требований СанПиН	1
5. Организация приема получателей (заявителей) государственных (муниципальных) услуг на базе МФЦ	X	X	X
5.1. Присутствие консультанта по вопросам, связанным с предоставлением услуг, в течение всего рабочего дня МФЦ	да	да	1
5.2. Здание МФЦ располагается в пешеходной доступности - не более 10 минут от остановок общественного транспорта	да	да	1

5.3. Помещение МФЦ делится на функциональные сектора (зоны)	да	да	1
5.4. Вход в МФЦ оборудован лестницами с поручнями и пандусами (в случае необходимости)	да	да	1
5.5. В помещении МФЦ предусмотрен отдельный бесплатный туалет для посетителей	да	да	1
5.6. На территории, прилегающей к МФЦ, располагается бесплатная парковка для автомобильного транспорта посетителей	да	да	1
5.7. Время ожидания в очереди для получения информации (консультации), минут	30	15	1
5.8. Время ожидания в очереди для подачи документов, минут	30	30	1
Всего 29 соответствий стандарту качества из 29			X

Лиманский филиал АУ АО «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг»

Наименование показателя качества предоставления государственных и муниципальных услуг	Нормативное значение показателя	Фактическое значение показателя	Отметка о соответствии фактического и нормативного значения показателя (соответствует – «1» или не соответствует – «0»)
1	2	3	4
1. Полнота перечня услуг, предоставляемых на базе МФЦ	X	X	X
1.1. Количество государственных (муниципальных) услуг, предоставляемых в МФЦ	не менее 50	не менее 50	1
1.2. Количество сфер общественных отношений, по которым осуществляется предоставление государственных (муниципальных) услуг (социальная поддержка населения, регистрация прав на недвижимое имущество и сделок с ним; определение или подтверждение гражданско-правового статуса; регулирование	государственные и муниципальные услуги предоставляются во всех 4-х сферах	государственные и муниципальные услуги предоставляются во всех 4-х сферах	1

предпринимательской деятельности)			
1.3. Доля государственных и муниципальных услуг, предоставляемых в режиме «одного окна» «универсальными» специалистами	не менее 30% от общего количества услуг, предоставляемых в МФЦ	не менее 30% от общего количества услуг, предоставляемых в МФЦ	1
1.4. Количество дополнительных услуг, предоставление которых организовано в МФЦ (банковские услуги/банкомат, нотариальные и юридические услуги, копировально-множительные услуги, услуги местной, внутризоновой сети связи общего пользования; доступ к единому portalу государственных и муниципальных услуг, справочно-правовым системам)	в МФЦ организовано предоставление не менее 3-х направлений дополнительных услуг из представленного перечня	в МФЦ организовано предоставление не менее 5-х направлений дополнительных услуг из представленного перечня	1
1.5. Доля государственных органов исполнительной власти, органов местного самоуправления, с которыми заключены соглашения о взаимодействии	100% государственных органов исполнительной власти, органов местного самоуправления, услуги которых предоставляются в МФЦ	100% государственных органов исполнительной власти, органов местного самоуправления, услуги которых предоставляются в МФЦ	1
2. Материально-техническое	X		

обеспечение МФЦ			
2.1. Наличие автоматизированной информационной системы МФЦ (АИС МФЦ)	да	да	1
2.2. Количество сбоев в работе интегрированной аналитической системы в МФЦ, ед.	0	0	1
2.3. Наличие системы управления электронной очередью	да	нет	0
2.4. Количество сбоев в работе электронной очереди МФЦ, повлекших остановку предоставления услуг, ед.	0	0	1
2.5. Наличие информационных киосков	да	да	1
2.6. Количество сбоев в работе информационных киосков МФЦ, ед.	0	0	1
2.7. Наличие возможности получения информации о работе МФЦ по телефону (через контакт-центр)	да	да	1
2.8. Количество сбоев в работе контакт-центра МФЦ, ед.	0	0	1
2.9. Количество случаев поломок офисной техники (компьютер, монитор, принтер, телефон и т.п.),	0	0	1

повлекших остановку работы сотрудников МФЦ больше чем на 60 минут, ед.			
3. Информационное обеспечение МФЦ, в том числе требования к содержанию информационных ресурсов МФЦ	X	X	X
3.1. Актуальность информации, размещенной на информационных стендах, о предоставляемых услугах в МФЦ	актуальная информация	актуальная информация	1
3.2. Актуальность информации, размещенной на Интернет-сайте, о предоставляемых услугах в МФЦ	актуальная информация	актуальная информация	1
3.3. Актуальность информации, размещенной в раздаточных материалах, о предоставляемых услугах в МФЦ	актуальная информация	актуальная информация	1
3.4. Актуальность информации, размещенной в информационном киоске, о предоставляемых услугах в МФЦ	актуальная информация	актуальная информация	1
4. Места организации предоставления услуг на базе МФЦ	X	X	X
4.1. Соблюдение требований к организации и	соблюдение требований СанПиН	соблюдение требований СанПиН	1

оборудованию рабочих мест с ПЭВМ для пользователей в соответствии с СанПиН 2.2.2/2.4.1340-03			
4.2. Соблюдение требований к естественному и искусственному освещению в соответствии с СанПиН 2.1.2.2645-10	соблюдение требований СанПиН	соблюдение требований СанПиН	1
4.3. Соблюдение требований к отоплению, вентиляции, микроклимату и воздушной среде помещений в соответствии с СанПиН 2.1.2.2645-10	соблюдение требований СанПиН	соблюдение требований СанПиН	1
5. Организация приема получателей (заявителей) государственных (муниципальных) услуг на базе МФЦ	X	X	X
5.1. Присутствие консультанта по вопросам, связанным с предоставлением услуг, в течение всего рабочего дня МФЦ	да	да	1
5.2. Здание МФЦ располагается в пешеходной доступности - не более 10 минут от остановок общественного транспорта	да	да	1

5.3. Помещение МФЦ делится на функциональные сектора (зоны)	да	да	1
5.4. Вход в МФЦ оборудован лестницами с поручнями и пандусами (в случае необходимости)	да		
5.5. В помещении МФЦ предусмотрен отдельный бесплатный туалет для посетителей	да	да	1
5.6. На территории, прилегающей к МФЦ, располагается бесплатная парковка для автомобильного транспорта посетителей	да	да	1
5.7. Время ожидания в очереди для получения информации (консультации), минут	30	15	1
5.8. Время ожидания в очереди для подачи документов, минут	30	30	1
Всего 28 соответствий стандарту качества из 29			X

Приволжский филиал АУ АО «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг»

Наименование показателя качества предоставления государственных и муниципальных услуг	Нормативное значение показателя	Фактическое значение показателя	Отметка о соответствии фактического и нормативного значения показателя (соответствует – «1» или не соответствует – «0»)
1	2	3	4
1. Полнота перечня услуг, предоставляемых на базе МФЦ	X	X	X
1.1. Количество государственных (муниципальных) услуг, предоставляемых в МФЦ	не менее 50	Более 50	1
1.2. Количество сфер общественных отношений, по которым осуществляется предоставление государственных (муниципальных) услуг (социальная поддержка населения, регистрация прав на недвижимое имущество и сделок с ним; определение или подтверждение гражданско-правового статуса; регулирование	государственные и муниципальные услуги предоставляются во всех 4-х сферах	государственные и муниципальные услуги предоставляются во всех 4-х сферах	1

предпринимательской деятельности)			
1.3. Доля государственных и муниципальных услуг, предоставляемых в режиме «одного окна» «универсальными» специалистами	не менее 30% от общего количества услуг, предоставляемых в МФЦ	более 30% от общего количества услуг, предоставляемых в МФЦ	1
1.4. Количество дополнительных услуг, предоставление которых организовано в МФЦ (банковские услуги/банкомат, нотариальные и юридические услуги, копировально-множительные услуги, услуги местной, внутризоновой сети связи общего пользования; доступ к единому portalу государственных и муниципальных услуг, справочно-правовым системам)	в МФЦ организовано предоставление не менее 3-х направлений дополнительных услуг из представленного перечня	в МФЦ организовано предоставление не менее 5-х направлений дополнительных услуг из представленного перечня	1
1.5. Доля государственных органов исполнительной власти, органов местного самоуправления, с которыми заключены соглашения о взаимодействии	100% государственных органов исполнительной власти, органов местного самоуправления, услуги которых предоставляются в МФЦ	100% государственных органов исполнительной власти, органов местного самоуправления, услуги которых предоставляются в МФЦ	1
2. Материально-техническое	X		

обеспечение МФЦ			
2.1. Наличие автоматизированной информационной системы МФЦ (АИС МФЦ)	да	да	1
2.2. Количество сбоев в работе интегрированной аналитической системы в МФЦ, ед.	0	0	1
2.3. Наличие системы управления электронной очередью	да	да	1
2.4. Количество сбоев в работе электронной очереди МФЦ, повлекших остановку предоставления услуг, ед.	0	Иногда. Такие причины как отключение света	0
2.5. Наличие информационных киосков	да	да	1
2.6. Количество сбоев в работе информационных киосков МФЦ, ед.	0	0	1
2.7. Наличие возможности получения информации о работе МФЦ по телефону (через контакт-центр)	да	да	1
2.8. Количество сбоев в работе контакт-центра МФЦ, ед.	0	0	1
2.9. Количество случаев поломок офисной техники (компьютер, монитор, принтер, телефон и т.п.),	0	0	1

повлекших остановку работы сотрудников МФЦ больше чем на 60 минут, ед.			
3. Информационное обеспечение МФЦ, в том числе требования к содержанию информационных ресурсов МФЦ	X	X	X
3.1. Актуальность информации, размещенной на информационных стендах, о предоставляемых услугах в МФЦ	актуальная информация	актуальная информация	1
3.2. Актуальность информации, размещенной на Интернет-сайте, о предоставляемых услугах в МФЦ	актуальная информация	актуальная информация	1
3.3. Актуальность информации, размещенной в раздаточных материалах, о предоставляемых услугах в МФЦ	актуальная информация	актуальная информация	1
3.4. Актуальность информации, размещенной в информационном киоске, о предоставляемых услугах в МФЦ	актуальная информация	актуальная информация	1
4. Места организации предоставления услуг на базе МФЦ	X	X	X
4.1. Соблюдение требований к организации и	соблюдение требований СанПиН	соблюдение требований СанПиН	1

оборудованию рабочих мест с ПЭВМ для пользователей в соответствии с СанПиН 2.2.2/2.4.1340-03			
4.2. Соблюдение требований к естественному и искусственному освещению в соответствии с СанПиН 2.1.2.2645-10	соблюдение требований СанПиН	соблюдение требований СанПиН	1
4.3. Соблюдение требований к отоплению, вентиляции, микроклимату и воздушной среде помещений в соответствии с СанПиН 2.1.2.2645-10	соблюдение требований СанПиН	соблюдение требований СанПиН	1
5. Организация приема получателей (заявителей) государственных (муниципальных) услуг на базе МФЦ	X	X	X
5.1. Присутствие консультанта по вопросам, связанным с предоставлением услуг, в течение всего рабочего дня МФЦ	да	да	1
5.2. Здание МФЦ располагается в пешеходной доступности - не более 10 минут от остановок общественного транспорта	да	да	1

5.3. Помещение МФЦ делится на функциональные сектора (зоны)	да	да	1
5.4. Вход в МФЦ оборудован лестницами с поручнями и пандусами (в случае необходимости)	да	Да	1
5.5. В помещении МФЦ предусмотрен отдельный бесплатный туалет для посетителей	да	да	1
5.6. На территории, прилегающей к МФЦ, располагается бесплатная парковка для автомобильного транспорта посетителей	да	да	1
5.7. Время ожидания в очереди для получения информации (консультации), минут	30	15	1
5.8. Время ожидания в очереди для подачи документов, минут	30	30	1
Всего 28 соответствий стандарту качества из 29			X

АУ АО «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг» - уполномоченный МФЦ

Наименование показателя качества предоставления государственных и муниципальных услуг	Нормативное значение показателя	Фактическое значение показателя	Отметка о соответствии фактического и нормативного значения показателя (соответствует – «1» или не соответствует – «0»)
1	2	3	4
1. Полнота перечня услуг, предоставляемых на базе МФЦ	X	X	X
1.1. Количество государственных (муниципальных) услуг, предоставляемых в МФЦ	не менее 50	Более 50	1
1.2. Количество сфер общественных отношений, по которым осуществляется предоставление государственных (муниципальных) услуг (социальная поддержка населения, регистрация прав на недвижимое имущество и сделок с ним; определение или подтверждение гражданско-правового статуса; регулирование	государственные и муниципальные услуги предоставляются во всех 4-х сферах	государственные и муниципальные услуги предоставляются во всех 4-х сферах	1

предпринимательской деятельности)			
1.3. Доля государственных и муниципальных услуг, предоставляемых в режиме «одного окна» «универсальными» специалистами	не менее 30% от общего количества услуг, предоставляемых в МФЦ	более 30% от общего количества услуг, предоставляемых в МФЦ	1
1.4. Количество дополнительных услуг, предоставление которых организовано в МФЦ (банковские услуги/банкомат, нотариальные и юридические услуги, копировально-множительные услуги, услуги местной, внутризоновой сети связи общего пользования; доступ к единому portalу государственных и муниципальных услуг, справочно-правовым системам)	в МФЦ организовано предоставление не менее 3-х направлений дополнительных услуг из представленного перечня	в МФЦ организовано предоставление не менее 5-х направлений дополнительных услуг из представленного перечня	1
1.5. Доля государственных органов исполнительной власти, органов местного самоуправления, с которыми заключены соглашения о взаимодействии	100% государственных органов исполнительной власти, органов местного самоуправления, услуги которых предоставляются в МФЦ	100% государственных органов исполнительной власти, органов местного самоуправления, услуги которых предоставляются в МФЦ	1
2. Материально-техническое	X	X	X

обеспечение МФЦ			
2.1. Наличие автоматизированной информационной системы МФЦ (АИС МФЦ)	да	да	1
2.2. Количество сбоев в работе интегрированной аналитической системы в МФЦ, ед.	0	0	1
2.3. Наличие системы управления электронной очередью	да	да	1
2.4. Количество сбоев в работе электронной очереди МФЦ, повлекших остановку предоставления услуг, ед.	0	0	1
2.5. Наличие информационных киосков	да	да	1
2.6. Количество сбоев в работе информационных киосков МФЦ, ед.	0	0	1
2.7. Наличие возможности получения информации о работе МФЦ по телефону (через контакт-центр)	да	да	1
2.8. Количество сбоев в работе контакт-центра МФЦ, ед.	0	0	1
2.9. Количество случаев поломок офисной техники (компьютер, монитор, принтер, телефон и т.п.),	0	0	1

повлекших остановку работы сотрудников МФЦ больше чем на 60 минут, ед.			
3. Информационное обеспечение МФЦ, в том числе требования к содержанию информационных ресурсов МФЦ	X	X	X
3.1. Актуальность информации, размещенной на информационных стендах, о предоставляемых услугах в МФЦ	актуальная информация	актуальная информация	1
3.2. Актуальность информации, размещенной на Интернет-сайте, о предоставляемых услугах в МФЦ	актуальная информация	актуальная информация	1
3.3. Актуальность информации, размещенной в раздаточных материалах, о предоставляемых услугах в МФЦ	актуальная информация	актуальная информация	1
3.4. Актуальность информации, размещенной в информационном киоске, о предоставляемых услугах в МФЦ	актуальная информация	актуальная информация	1
4. Места организации предоставления услуг на базе МФЦ	X	X	X
4.1. Соблюдение требований к организации и	соблюдение требований СанПиН	соблюдение требований СанПиН	1

оборудованию рабочих мест с ПЭВМ для пользователей в соответствии с СанПиН 2.2.2/2.4.1340-03			
4.2. Соблюдение требований к естественному и искусственному освещению в соответствии с СанПиН 2.1.2.2645-10	соблюдение требований СанПиН	соблюдение требований СанПиН	1
4.3. Соблюдение требований к отоплению, вентиляции, микроклимату и воздушной среде помещений в соответствии с СанПиН 2.1.2.2645-10	соблюдение требований СанПиН	соблюдение требований СанПиН	1
5. Организация приема получателей (заявителей) государственных (муниципальных) услуг на базе МФЦ	X	X	X
5.1. Присутствие консультанта по вопросам, связанным с предоставлением услуг, в течение всего рабочего дня МФЦ	да	да	1
5.2. Здание МФЦ располагается в пешеходной доступности - не более 10 минут от остановок общественного транспорта	да	да	1

5.3. Помещение МФЦ делится на функциональные сектора (зоны)	да	да	1
5.4. Вход в МФЦ оборудован лестницами с поручнями и пандусами (в случае необходимости)	да	Да	1
5.5. В помещении МФЦ предусмотрен отдельный бесплатный туалет для посетителей	да	да	1
5.6. На территории, прилегающей к МФЦ, располагается бесплатная парковка для автомобильного транспорта посетителей	да	да	1
5.7. Время ожидания в очереди для получения информации (консультации), минут	30	15	1
5.8. Время ожидания в очереди для подачи документов, минут	30	30	1
Всего 29 соответствий стандарту качества из 29			X

Рейтинг МФЦ

Наименование МФЦ	Итоговая оценка	Место в рейтинге
1.АУ АО «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг» - уполномоченный МФЦ	100	1
2. Филиал АУ АО «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг» в Ленинском р-не г. Астрахани	100	1
3.Ахтубинский филиал АУ АО «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг»	99	2
4. Володарский филиал АУ АО «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг»	99	2
5.Лиманский филиал АУ АО «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг»	99	2
6. Приволжский филиал	99	2

АУ «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг»	АО		
7. Икрянинский филиал АУ «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг»	АО	98	3

ЗАКЛЮЧЕНИЕ И РЕКОМЕНДАЦИИ

По результатам проведенного мониторинга были получены данные, характеризующие опыт общения заявителей с органами, предоставляющими государственные и муниципальные услуги, которые позволяют сформулировать несколько выводов относительно того, какие факторы и аспекты оказания государственных и муниципальных услуг в наибольшей степени воздействуют на восприятие заявителями и получателями их качества и деятельности государственных органов.

В целом можно сказать, что степень удовлетворенности получателей государственных и муниципальных услуг качеством самих услуг в значительной степени зависит от трех факторов:

1) Имеющийся опыт в получении услуг, социальная активность получателя, включая имеющийся у него доступ к неформальным каналам информации (коллеги, знакомые, родственники). Данные факторы положительно связаны с удовлетворенностью и отрицательно – с социальными издержками обращения за услугами. Иначе говоря, более адаптированные граждане, ведущие более активный образ жизни, имеют более высокую вероятность не только рассматривать барьеры в получении услуг как низкие, но и успешно преодолевать их и, соответственно, сохранять достаточно высокий уровень удовлетворенности получением услуг в целом. Сам по себе инструментальный мониторинг охватывал лишь граждан и юридических лиц, обратившихся за определенной услугой или уже получивших конкретную услугу, поэтому выборка является смещенной и позволяет предположить, что для менее адаптированных граждан не только удовлетворенность процессом и качеством предоставления услуг, но и сам по себе доступ к их получению будут существенно ниже.

2) Информационная доступность услуг по каналам организаций, их предоставляющих. В тексте отчета показано, что получатели услуг по-

прежнему продолжают получать информацию по неформальным каналам, не связанным с деятельностью органа, предоставляющего услугу (от знакомых, коллег и т.п.), а также, ориентируясь на собственный опыт. Однако важную роль, как следует из пожеланий участников опроса, играет информационная открытость непосредственных сотрудников органов, предоставляющих государственную или муниципальную услугу, возможность получения устных консультаций, разъяснений и уточнений. Ответы респондентов позволяют предположить, что самыми удобными информационными каналами, которые воспринимаются как наиболее воздействующие на доступность самой услуги, являются те, которые предполагают не одностороннее консультирование, а обратную связь получателя и представителя государственных органов.

Таким образом, наличие консультантов во всех органах, предоставляющих государственные или муниципальные услуги, сделают указанные услуги более доступными для неограниченного круга лиц.

3) Инфраструктура процесса предоставления услуги. Рассматривая различные параметры процесса предоставления государственных и муниципальных услуг, можно прийти к выводу, что более важное значение для заявителей имеют такие факторы, как расположение мест получения услуги, организация приема заявителей и получателей, приспособленность помещения к этим функциям, принцип ведения очередей и их длительность. Существенно значима и оперативность работы по предоставлению услуги, длительность ее получения. Данные проблемы требуют решения в совокупности: например, усовершенствованный механизм ведения очереди (например, с помощью системы электронной очереди) даст заведомо больший результат с точки зрения удовлетворенности получателей, если будет внедряться одновременно с переоборудованием помещения для приема заявителей и внедрением параллельно постоянно действующего канала информации и обратной связи.

На фоне названных трех факторов менее проблемными оказались такие параметры предоставления услуг, как компетентность сотрудников, их вежливость в общении с получателями и параметры прозрачности принятия решений. Несмотря на достаточно невысокий процент жалоб, данные проблемы полностью не решены. Получатели услуг отмечают, что некомпетентность, неорганизованность и грубость наблюдаются в отдельных случаях даже в различных органах, предоставляющих государственные и муниципальные услуги, даже в тех, которые получили весьма высокие оценки от опрошенных респондентов по различным составляющим предоставления услуг.

Кроме того, уровень информационного обеспечения деятельности МФЦ по данным, полученным в ходе опроса респондентов, остается не достаточно эффективным. В настоящее время большинство опрошенных (65,1%) узнает о деятельности МФЦ через неформальные источники (родственники, друзья, знакомые, коллеги и т.д.).

Однако данное обстоятельство связано, скорее всего, с тем, что ряд МФЦ начало функционировать недавно (с 2013 года).

Организация приема и выдачи документов в МФЦ производится в соответствии с регламентами и в целом удовлетворяет заявителей. Также отмечается разница в оценках работников МФЦ, осуществляющих прием и выдачу документов. Но в целом работа сотрудников по результатам мониторинга оценивается достаточно высоко, что является несомненной заслугой руководства.

Степень удовлетворенности респондентами доступностью предоставляемых на базе МФЦ услуг, определяемая по частоте обращений за услугами, наличию различных категорий заявителей среди потребителей услуг, количеству обращений для получения требуемого результата, находится на высоком уровне. Для получения необходимых документов в основном достаточно не более двух посещений МФЦ, что соответствует требованиям нормативных актов.

На основании вышеизложенного, а также с учетом мнения опрошенных респондентов видится целесообразным оптимизировать деятельность органов, предоставляющих государственные и муниципальные услуги, для чего возможна реализация следующих предложений:

- ✓ Установить персональную ответственность каждого конкретного сотрудника органа, предоставляющего государственную или муниципальную услугу;
- ✓ Установить более доступный для работающего населения график приема органов, предоставляющих государственные и муниципальные услуги (за счет увеличения часов работы либо работы в выходные дни);
- ✓ Увеличить филиальную сеть МФЦ, предоставляющих государственные и муниципальные услуги в различных районах и городах Астраханской области;
- ✓ Сократить бюрократическую процедуру в процессе предоставления услуги (до настоящего момента по ряду услуг существует необходимость предоставления нескольких копий документов либо дублирующих документов);
- ✓ Предоставить техническую возможность получения большинства услуг в электронном виде;
- ✓ Увеличить штатную численность работников органов, предоставляющих государственные и муниципальные услуги, что позволит сократить время ожидания в очередях;
- ✓ Обеспечить постоянное присутствие консультанта во всех органах, предоставляющих государственные и муниципальные услуги;
- ✓ Установить во всех органах, предоставляющих государственные и муниципальные услуги, систему электронной очереди;
- ✓ Сократить сроки оказания услуг посредством внесения изменений в регламенты предоставления услуг (где это не противоречит действующему законодательству РФ).

Анкета
для проведения мониторинга качества предоставления
государственных и муниципальных услуг исполнительными
органами государственной власти и органами местного
самоуправления муниципальных образований
Астраханской области

(наименование государственной (муниципальной) услуги)

1. Когда Вы обращались за получением услуги? Назовите, пожалуйста, месяц и год.

2. Куда Вы обращались за получением услуги?

- в исполнительный орган государственной власти (далее ИОГВ);
- орган местного самоуправления (далее - ОМС);
- многофункциональный центр (далее - МФЦ).

3. Сколько раз Вы посещали ИОГВ (ОМС), МФЦ для получения конечного результата государственной (муниципальной) услуги?

4. Приходилось ли Вам повторно обращаться по одному и тому же вопросу?

- Не приходилось
- Два раза и более

5. Назовите, пожалуйста, все причины вашего посещения ИОГВ, ОМС, МФЦ в процессе получения услуги (отметить все, что назовет респондент)

- 1 - чтобы получить консультацию сотрудника администрации;
- 2 - чтобы подать документы;
- 3 - обнаружились ошибки при подготовке документов;
- 4 - внесение дополнительной информации, документов;
- 5 - из-за больших очередей;
- 6 - не успел решить все вопросы в течение рабочего дня (приема);
- 7 - за результатом предоставления услуги;
- 8 - _____ другое _____ (что _____ именно)

6. Сколько примерно времени было потрачено на подготовку пакета документов?

_____ часов, дней.

7. Сколько примерно времени было потрачено на ожидание с момента подачи документов до получения конечного результата услуги?

8. Оцените, пожалуйста, по пятибалльной шкале эти временные затраты. По Вашему мнению, прохождение процедуры было долгим или быстрым? (Один ответ)

- 1 - слишком долго;
- 2 - в общем-то, долго;
- 3 - недолго, нормально, приемлемо;
- 4 - быстро;
- 5 - очень быстро.

9. Из каких источников Вы получали информацию о правилах предоставления государственной (муниципальной) услуги? (отметить все, что назовет респондент)

- 1 - из нормативных правовых актов;
- 2 - посредством личного непосредственного общения с сотрудниками ИОГВ, ОМС, МФЦ;
- 3 - прочитал информацию на стендах в ИОГВ, ОМС, МФЦ;
- 4 - по телефону от сотрудника ИОГВ, ОМС, МФЦ;
- 5 - от соседей;
- 6 - от коллег, знакомых, родственников;
- 7 - публикации в газетах;
- 8 - передачи на телевидении;
- 9 - Интернет;
- 10 - передачи по радио;
- 11 - на портале государственных и муниципальных услуг Астраханской области: gosuslugi.astrobl.ru;
- 12 - другое (что именно) _____

10. Понадобилось ли Вам обращаться еще куда-либо, чтобы узнать полную информацию о том, где именно можно решить свой вопрос и какие документы потребуются, или нет?

- 5 - больше нигде не обращался;
- 4 - одно дополнительное обращение;
- 3 - два дополнительных источника;
- 2 - четыре дополнительных источника;
- 1 - более 5 источников.

11. Оцените по пятибалльной шкале полноту полученной информации (по убыванию)

5	
4	

3	
2	
1	

12. Оцените по пятибалльной шкале актуальность полученной информации (по убыванию)

5	
4	
3	
2	
1	

13. Оцените по пятибалльной шкале достоверность полученной информации (по убыванию)

5	
4	
3	
2	
1	

14. О каких альтернативных способах информирования о предоставлении услуги Вы знаете?

- 1 - нормативные правовые акты;
- 2 - личные консультации сотрудников ИОГВ, ОМС, МФЦ;
- 3 - информация на стендах в ИОГВ, ОМС, МФЦ;
- 4 - консультации сотрудников ИОГВ, ОМС, МФЦ по телефону;
- 5 - соседи;
- 6 - коллеги, знакомые, родственники;
- 7 - публикации в газетах;
- 8 - передачи на телевидении;
- 9 - Интернет;
- 10 - передачи по радио;
- 11 - на портале государственных и муниципальных услуг Астраханской области: gosuslugi.astrobl.ru;
- 12 - другое (что именно).

15. Насколько Вы были довольны имеющимися возможностями получения информации? (один ответ)

- 5 - очень доволен;
- 4 - вполне доволен;
- 3 - скорее, доволен;
- 2 - скорее, недоволен;
- 1 - совершенно недоволен.

16. Какой, на Ваш взгляд, источник получения информации наиболее эффективный?

_____.

17. Достаточно ли информации о порядке предоставления услуги на информационных стендах в ИОГВ, ОМС, МФЦ?

Да _____

Нет _____

Информация отсутствует _____

18. Если нет, то какую информацию Вам хотелось бы видеть дополнительно?

19. Остались ли Вы довольны от общения с сотрудниками ИОГВ, ОМС, МФЦ (дайте один ответ по каждой строке)

	Очень доволен (5)	Вполне доволен (4)	Скорее, доволен (3)	Скорее, недоволе н (2)	Совершенно недоволен (1)
Ответами на Ваши звонки по телефону					
Ответами на письменные запросы					
Компетентностью сотрудников ИОГВ, ОМС, МФЦ					
Продолжительностью приема					

Внимательностью и вежливостью сотрудников ИОГВ, ОМС, МФЦ					
Общим уровнем обслуживания со стороны сотрудников					

20. Приходилось ли Вам ожидать приема у сотрудника ИОГВ, ОМС, МФЦ в очереди? (один ответ)

- 1 - нет, не приходилось ни разу;
- 2 - по-разному, и приходилось, и нет;
- 3 - да, при каждом посещении.

21. Сколько времени Вы потратили на ожидание приема в очереди?
_____ минут, часов.

22. Удобны ли были для Вас имеющиеся условия ожидания приема? Оцените уровень удобства по пятибалльной шкале (один ответ)

5	
4	
3	
2	
1	

23. Какие должны быть условия для ожидания приема в ИОГВ, ОМС, МФЦ, по Вашему мнению? (Отметить все, что назовет респондент)

- 1 - стулья, кресла;
- 2 - столы;
- 3 - система кондиционирования воздуха;
- 4 - гардероб;
- 5 - торговая точка с продуктами и напитками непосредственно в здании;
- 6 - другое (что именно)

_____.

24. Удовлетворяет ли Вас организация очереди в ИОГВ, ОМС, МФЦ? Оцените, пожалуйста, по пятибалльной шкале уровень организации очереди.

5	
---	--

4	
3	
2	
1	

25. Если не удовлетворяет, то в чем причина?

- очередь не организована;
- длительное ожидание в очереди;
- недостаточно мест для ожидания;
-

другое

26. Оцените по пятибалльной шкале, насколько удовлетворяет Вас график работы ИОГВ, ОМС, МФЦ, предоставляющего муниципальную услугу

5	
4	
3	
2	
1	

27. Какой график работы с посетителями Вы считаете наиболее приемлемым? (один ответ)

- устраивает нынешний график работы;
- все рабочие дни недели в течение всего рабочего времени;
- все рабочие дни недели в течение нескольких часов (каких именно?)

_____;

- несколько рабочих дней в неделю (каких именно?)

_____;

- несколько рабочих дней в неделю (каких именно?) и один выходной день

_____;

- другое (что именно) _____;

- все равно.

28. Приходилось ли Вам сталкиваться с необоснованными действиями и проблемами в процессе предоставления услуги?

- да;
- нет.

29. Если да, то с какими необоснованными действиями и проблемами Вам приходилось сталкиваться в процессе предоставления услуги?

- установление неофициальной очереди;
- советы обратиться в другую посредническую организацию, оказывающую услугу за плату;
- необходимая информация предоставляется за дополнительную плату;
- требование предоставления документов, не предусмотренных законодательством;

- _____ другое

30. Приходилось ли Вам прибегать к дополнительным неформальным вознаграждениям (подаркам, услугам, взяткам и т.п.), платежам сотрудникам ИОГВ, ОМС, МФЦ?

- приходится постоянно;
- приходится часто;
- изредка, но приходится;
- практически не приходится;
- не приходится.

31. Если приходилось, то в каких размерах?

- _____ рублей;
- воздержусь.

32. С какой целью Вы осуществляли неформальные платежи? _____

33. Последний раз, когда Вы получали услугу, Вы получали ее бесплатно или с оплатой?

- получил бесплатно;
- часть стоимости услуг пришлось заплатить из своего кармана;
- получил бесплатно.

34. В случае оплаты предоставления услуги укажите размер этой платы: _____ рублей.

35. Использовали ли Вы когда-либо личные связи (знакомства), чтобы получить качественное обслуживание в ИОГВ, ОМС, МФЦ?

- да, иначе получить услугу очень сложно;
- иногда приходится;
- как правило, не приходится;
- нет.

36. Как Вы считаете, нуждается ли здание, в котором предоставляются услуги, в ремонте?

- нет, здание находится в отличном состоянии;
- в целом нет, но косметический ремонт не мешает;
- здание требует проведения ремонта;
- здание требует проведения капитального ремонта.

37. Удобны ли были для Вас имеющиеся условия оказания услуги в учреждении? (один ответ)

- вполне удобно, в здании есть все необходимое, чтобы получать качественные услуги;
- скорее, удобно;
- в чем-то удобно, в чем-то - нет;
- скорее, неудобно - потребитель лишен многих возможностей;
- неудобно - получить качественную услугу в этом здании очень сложно.

38. Достаточно ли столов и канцелярских принадлежностей для заполнения необходимых документов?

Достаточно _____

Не достаточно _____

39. Если недостаточно, то чего не хватает?

- мест для заполнения документов;
- канцелярских принадлежностей;
- бланков;

-

другое

40. Оцените по пятибалльной шкале, насколько удовлетворяет Вас место размещения ИОГВ, ОМС, МФЦ, предоставляющего услугу (условия доступа в учреждение, его местонахождение)

5	
4	
3	
2	
1	

41. Оцените по пятибалльной шкале, насколько удовлетворяет Вас уровень комфортности оснащения помещения ИОГВ, ОМС, МФЦ, в котором предоставляется услуга (места ожидания, наличие мест общего пользования, мест для сидения)

5	
4	
3	
2	
1	

42. Отказывали ли Вам в предоставлении услуги?

- да;
- нет.

43. Если отказывали, то по какой причине? (Запишите, пожалуйста, все, что скажет респондент) _____

44. Оцените по пятибалльной шкале, насколько удовлетворяет Вас порядок досудебного обжалования действий служащих учреждения

5	
4	
3	
2	
1	

45. Приходилось ли Вам обращаться в посредническую организацию с целью получения услуги?

- приходится постоянно;
- приходится часто;
- изредка, но приходится;
- практически не приходится;
- не приходится.

46. Если да, то с какой целью Вы обращались к посреднику?

- для получения консультации или иной помощи при подготовке документов и прохождении административных процедур;
- для повышения комфортности получения государственной услуги (например, получение услуги вне очереди);
- для снижения количества обращений в ИОГВ, ОМС;
- для подготовки документов для получения государственной (муниципальной) услуги в соответствии с законодательством;
- для получения необходимых навыков для получения государственной

(муниципальной) услуги;

- для обеспечения гарантии получения услуги;
- для получения услуг, необходимых и обязательных для получения государственных услуг;

- _____ другое

47. Укажите, пожалуйста, причины Вашего обращения в посредническую организацию:

- по собственному желанию;
- по принуждению (явному, неявному) со стороны ИОГВ, ОМС, МФЦ;
- в силу требований законодательства.

48. Оцените по пятибалльной шкале, насколько Вас удовлетворяет качество предоставления услуги в целом?

5	отлично
4	хорошо
3	удовлетворительно
2	плохо
1	очень плохо

49. Давайте в целом посмотрим на процедуру оказания услуги ИОГВ, ОМСУ, МФЦ и ее результаты. Что Вас больше всего не удовлетворяет в ней, а также в работе ИОГВ (отметить все, что назовет респондент)?

- утомительное ожидание в очереди;
- некомпетентность сотрудников - не могут ответить на вопрос, отсылают друг к другу;
- долго приходится ждать принятия решения;
- отсутствие сотрудников в рабочее время;
- некомфортно в помещении - душно или холодно;
- помещение не приспособлено для ожидания;
- я не получил то, зачем приходил в учреждение;
- услуги были оказаны некачественно;
- плохая организация процедуры приема посетителей;
- грубость, невнимательность сотрудников;
- неудобный график работы;
- неудобное месторасположение здания, помещения ИОГВ, ОМС, МФЦ;
- невозможно дозвониться, найти нужного специалиста;
- запутанная процедура оформления документов;
- недостаточно информации;
- долго приходится ждать;

- другое (что именно)

- всем удовлетворен.

50. Насколько сложным Вам показался весь процесс получения услуги, начиная с подготовки документов? (один ответ)

1. - очень сложный
2. - довольно сложный
3. - не очень сложный
4. - совсем несложный
5. - другое (напишите, что именно)

51. С какими проблемами Вы столкнулись при получении государственной (муниципальной) услуги?

(Запишите, пожалуйста, все, что скажет респондент)

52. По Вашему мнению, какие изменения произойдут в сфере оказания услуг в учреждении через 3 - 4 года - к лучшему, к худшему или ничего не изменится? (один ответ)

1. Безусловно, к лучшему
2. Скорее, к лучшему
3. Скорее, к худшему
4. Безусловно, к худшему
5. Ничего не изменится

53. Как Вы считаете, что должно измениться в существующем положении дел для оптимизации процесса предоставления услуг?

(Запишите, пожалуйста, все, что скажет респондент)

Благодарим Вас за участие в опросе!

Анкета

для получателей государственной (муниципальной) услуги
«Оценка уровня удовлетворенности посетителей МФЦ (ОПО)
качеством предоставления государственных (муниципальных) услуг»

Уважаемый заявитель!

Ваше мнение очень важно для нас, и мы обязательно учтем его в своей
дальнейшей работе

1. Приходилось ли Вам ранее обращаться в МФЦ (ОПО) за получением
какой-либо государственной (муниципальной) услуги?

Обращаюсь впервые

Обращаюсь повторно

Обращаюсь регулярно

2. Укажите Ваш пол

Мужской

Женский

3. Укажите Ваш возраст

до 18

18 - 25

26 - 50

более 50

4. Укажите Ваше образование

высшее

среднее специальное

среднее

Мы просим Вас оценить работу многофункционального центра (офиса привлекаемой организации) по пятибалльной шкале, выставив оценку от 1 до 5 по каждому критерию. «1» - низшая оценка, «5» - высшая:

Значение	Оценка
«отлично»	5
«хорошо»	4
«удовлетворительно»	3
«плохо»	2
«очень плохо»	1

Критерий оценки	Ваша оценка по пятибалльной шкале
I. Информация об МФЦ (ОПО)	
1. Удовлетворяет ли Вас график работы МФЦ (ОПО)? Если менее или равно 2, то по какой причине?	
2. Удовлетворяет ли Вас размещение, территориальная доступность МФЦ	

<p>(ОПО)?</p> <p>Если менее или равно 2, то по какой причине?</p>	
<p>3. Удовлетворяют ли Вас возможные способы подъезда к МФЦ (ОПО), организация входа в МФЦ (ОПО)?</p> <p>Если менее или равно 2, то по какой причине?</p>	
<p>4. Удовлетворяют ли Вас размер, оснащенность, интерьер помещения МФЦ (ОПО)?</p> <p>Если менее или равно 2, то по какой причине?</p>	
<p>5. Удовлетворяет ли Вас организация очереди в МФЦ (ОПО)?</p> <p>Если менее или равно 2, то по какой причине?</p>	
<p>6. Приемлемо ли для Вас время ожидания в очереди?</p>	
<p>7. Приемлема ли для Вас длительность обслуживания?</p>	
<p>8. Удовлетворены ли Вы уровнем обслуживания со стороны специалистов?</p> <p>Если менее или равно 2, то по какой причине?</p>	
<p>9. Воспользовались ли Вы возможностью предварительного консультирования по телефону?</p>	(да/нет)

Если ДА, то удовлетворены ли Вы информацией, полученной по телефону?	
10. Получали ли Вы дополнительную информацию через Интернет?	(да/нет)
Если ДА, то удовлетворены ли Вы информацией, полученной через Интернет?	
11. Приходили ли Вы в МФЦ (ОПО) специально с целью получить консультацию?	(да/нет)
Если ДА, то удовлетворены ли Вы информацией, полученной во время специального визита в МФЦ (ОПО) с целью получить консультацию?	
12. Удовлетворяет ли Вас детальность и доступность информации о порядке предоставления услуги, размещенной на информационных стендах МФЦ (ОПО)?	
13. Удовлетворяют ли Вас сроки предоставления государственной услуги?	
14. Удовлетворены ли Вы результатом предоставления государственной услуги?	
II. Открытые вопросы о порядке предоставления услуги	
15. Где Вы получили информацию о работе МФЦ (ОПО) и услугах, здесь предоставляемых?	

16. Воспользовались ли Вы возможностью записи по телефону?	
17. Приходилось ли Вам сталкиваться с необоснованными действиями в процессе предоставления государственной (муниципальной) услуги?	
18. Если ДА, то с какими именно?	
19. Приходилось ли Вам повторно обращаться в МФЦ (ОПО)?	
20. По какой причине Вам пришлось совершить повторный визит?	
21. Ваши предложения по совершенствованию деятельности	

Благодарим Вас за участие в опросе!

Подпись _____ Дата опроса _____