# Мониторинг удовлетворенности населения качеством и доступностью предоставления исполнительными органами государственной власти Липецкой области государственных услуг

Мониторинг проводится в соответствии с письмами МЭР РФ от 29.04.2011 №8863-ОФ/Д09 «О методических рекомендациях по организации проведения мониторинга качества предоставления государственных (муниципальных) услуг» и МЭР РФ от 28.02.2014 № 3939-ОФ/Д09 «О методике проведения социологического исследования и оценки удовлетворенности граждан российской Федерации качеством предоставления государственных и муниципальных услуг»

В соответствии с техническим заданием было обеспечено методическое сопровождение исследования: была разработана программа социологического исследования, опросный лист (анкета) и инструкция о порядке проведения социологического опроса (приложения 6.1-6.3).

Для обеспечения репрезентативности исследования инструкция содержала нормы, по которым органы исполнительной власти Липецкой области, оказывающие услуги населению, должны были организовать опрос заявителей из расчета не менее 10 человек на каждую услугу в каждом пункте предоставления. В результате мониторингу подверглись 70 государственных услуг, предоставляемых 13 органами государственной власти. Список услуг в разрезе управлений представлен в приложении 6.4. Выборочная совокупность составила 4879 человек.

Критерии классификации населения по социально-демографическим признакам были взяты в соответствии с основными методологическими и организационными положениями всероссийской переписи населения 2010 года[[1]](#footnote-1).

Социально-демографические характеристики респондентов представлены в таблицах 6.1-6.4.

Таблица 6.1

Распределение респондентов по полу

|  |  |
| --- | --- |
| **Пол респондента** | **Процент** |
| Мужской | 39,6 |
| Женский | 60,4 |

Таблица 6.2

Распределение респондентов по возрасту

|  |  |
| --- | --- |
| **Возраст респондента** | **Процент** |
| 18-24 года | 8,3 |
| 25-29 лет | 12,3 |
| 30-34 года | 13,1 |
| 35-39 лет | 14,6 |
| 40-44 года | 12,9 |
| 45-49 лет | 11,2 |
| 50-54 года | 11,2 |
| 55-59 лет | 8,4 |
| 60 лет и старше | 7,5 |

Таблица 6.3

Распределение респондентов по уровню образования

|  |  |
| --- | --- |
| **Образование** | **Процент** |
| Ученая степень | 0,6 |
| Высшее | 37,8 |
| Неоконченное высшее | 7,0 |
| Среднее профессиональное | 34,6 |
| Среднее общее | 13,5 |
| Основное общее | 4,0 |
| Начальное общее или нет образования | 2,3 |

Таблица 6.4

Распределение респондентов по месту проживания

|  |  |
| --- | --- |
| **Муниципальное образование** | **Количество респондентов** |
| Воловский район | 313 |
| Грязинский район | 292 |
| Данковский район | 227 |
| Добринский район | 161 |
| Добровский район | 155 |
| Долгоруковский район | 185 |
| Елецкий район | 155 |
| Задонский район | 243 |
| Измалковский район | 173 |
| Краснинский район | 191 |
| Лебедянский район | 199 |
| Лев-Толстовский район | 197 |
| Липецкий район | 279 |
| Становлянский район | 171 |
| Тербунский район | 143 |
| Усманский район | 307 |
| Хлевенский район | 249 |
| Чаплыгинский район | 244 |
| город Елец | 276 |
| город Липецк | 719 |
| Итого | 4879 |

Количественное и процентное распределение респондентов по органам исполнительной власти Липецкой области представлено в таблице 6.5.

Таблица 6.5

Распределение респондентов по органам исполнительной власти

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Орган власти** | **Количество** | **Процент** |
| Управление социальной защиты населения Липецкой области | 2389 | 49,0 |
| Управление труда и занятости Липецкой области | 1786 | 36,6 |
| Управление образования и науки Липецкой области | 76 | 1,6 |
| Управление ветеринарии Липецкой области | 10 | 0,2 |
| Управление строительства и архитектуры Липецкой области | 20 | 0,4 |
| Инспекция гостехнадзора Липецкой области | 337 | 6,9 |
| Управление физической культуры и спорта Липецкой области | 28 | 0,6 |
| Управление по охране, использованию объектов животного мира и водных биологических ресурсов Липецкой области | 12 | 0,2 |
| Управление экологии и природных ресурсов Липецкой области | 40 | 0,8 |
| Управление ЗАГС и архивов Липецкой области | 20 | 0,4 |
| Управление имущественных и земельных отношений Липецкой области | 46 | 0,9 |
| Управление потребительского рынка и ценовой политики Липецкой области | 20 | 0,4 |
| Управление здравоохранения Липецкой области | 90 | 1,8 |
| Итого | 4879 | 100,0 |

Из числа всех опрошенных 53,7% респондентов обращались за услугой в обследуемый орган власти впервые; 24,9% – повторно; 21,4% обращаются регулярно (рисунок 6.1).

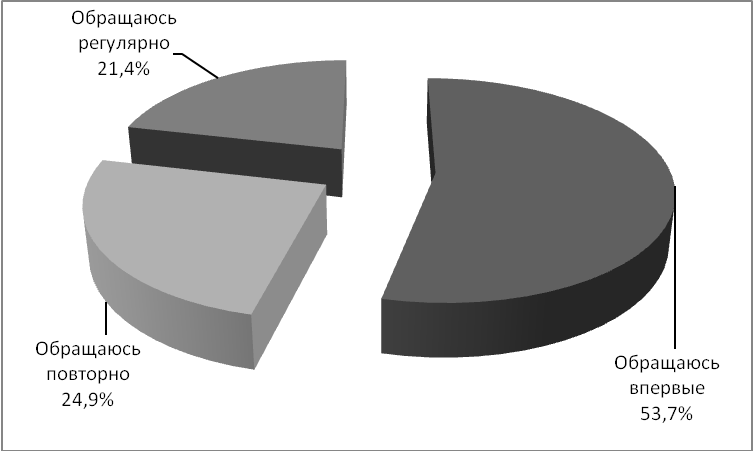


Рисунок 6.1. Повторяемость обращений граждан за получением государственных услуг

Взаимосвязь повторяемости обращений и органов власти, оказывающих услуги, представлена в таблице 6.6. из нее видно, что наибольший процент заявителей, обращающихся впервые, у Управления ЗАГС и архивов Липецкой области, Управления труда и занятости Липецкой области, Управления по охране, использованию объектов животного мира и водных биологических ресурсов Липецкой области. Наибольший процент заявителей, обращающихся регулярно, у Управления строительства и архитектуры Липецкой области, Управления физической культуры и спорта Липецкой области.

Таблица 6.6

Повторяемость обращений заявителей по органам исполнительной власти

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  | **Обращаюсь впервые** | **Обращаюсь повторно** | **Обращаюсь регулярно** |
| Управление социальной защиты населения Липецкой области | 50,8% | 23,4% | 25,8% |
| Управление труда и занятости Липецкой области | 64,9% | 26,9% | 8,2% |
| Управление образования и науки Липецкой области | 50,0% | 17,1% | 32,9% |
| Управление ветеринарии Липецкой области | 30,0% | 10,0% | 60,0% |
| Управление строительства и архитектуры Липецкой области | 5,0% | 0,0% | 95,0% |
| Инспекция гостехнадзора Липецкой области | 33,5% | 29,4% | 37,1% |
| Управление физической культуры и спорта Липецкой области | 0,0% | 7,1% | 92,9% |
| Управление по охране, использованию объектов животного мира и водных биологических ресурсов Липецкой области | 58,3% | 8,3% | 33,3% |
| Управление экологии и природных ресурсов Липецкой области | 32,5% | 10,0% | 57,5% |
| Управление ЗАГС и архивов Липецкой области | 70,0% | 20,0% | 10,0% |
| Управление имущественных и земельных отношений Липецкой области | 34,8% | 34,8% | 30,4% |
| Управление потребительского рынка и ценовой политики Липецкой области | 25,0% | 20,0% | 55,0% |
| Управление здравоохранения Липецкой области | 40,0% | 30,0% | 30,0% |

Для анализа степени удовлетворенности качеством предоставляемых услуг респондентам задавался вопрос о том, как они оценивают качество получаемой ими услуги. Распределение ответов представлено в таблице 6.7. Большинство опрошенных (70,5%) выбрало вариант «Очень хорошо», 27,9% – «Скорее хорошо». Исходя из этого**, степень удовлетворенности населения качеством предоставляемых органами исполнительной власти липецкой области услуг составляет 98,4%.**

Таблица 6.7

Степень удовлетворенности населения качеством предоставляемых органами исполнительной власти липецкой области услуг

|  |  |
| --- | --- |
| **Оценка качества респондентом** | **Процент** |
| Очень хорошо | 70,5 |
| Скорее хорошо | 27,9 |
| Скорее плохо | 0,1 |
| Очень плохо | 0,1 |
| Затрудняюсь ответить | 1,3 |

Взаимосвязь степени удовлетворенности качеством предоставляемых услуг с социально демографическими характеристиками респондентов представлена в таблицах 6.8-6.11. Степень удовлетворенности качеством государственных услуг в разрезе органов власти представлено в таблице 6.12. Степень удовлетворенности качеством по каждой услуге представлено в приложении 6.5.

Таблица 6.8

Взаимосвязь степени удовлетворенности населения качеством услуг с полом респондентов

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | **Очень хорошо** | **Скорее хорошо** | **Скорее плохо** | **Очень плохо** | **Затрудняюсь ответить** |
| Мужской | 67,6% | 30,3% | 0,1% | 0,0% | 2,0% |
| Женский | 72,2% | 26,5% | 0,2% | 0,1% | 1,0% |

Таблица 6.9

Взаимосвязь степени удовлетворенности населения качеством услуг с возрастом респондентов

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | **Очень хорошо** | **Скорее хорошо** | **Скорее плохо** | **Очень плохо** | **Затрудняюсь ответить** |
| 18-24 года | 64,7% | 32,6% | 0,2% | 0,0% | 2,5% |
| 25-29 лет | 72,4% | 26,3% | 0,0% | 0,0% | 1,3% |
| 30-34 года | 70,1% | 27,1% | 0,2% | 0,2% | 2,5% |
| 35-39 лет | 70,8% | 28,2% | 0,1% | 0,0% | 0,8% |
| 40-44 года | 70,8% | 28,3% | 0,0% | 0,0% | 1,0% |
| 45-49 лет | 70,2% | 28,2% | 0,4% | 0,0% | 1,3% |
| 50-54 года | 69,5% | 28,8% | 0,2% | 0,2% | 1,3% |
| 55-59 лет | 71,8% | 26,7% | 0,0% | 0,2% | 1,2% |
| 60 лет и старше | 73,9% | 25,0% | 0,0% | 0,3% | 0,8% |

Таблица 6.10

Взаимосвязь степени удовлетворенности населения качеством услуг с уровнем образования респондентов

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | **Очень хорошо** | **Скорее хорошо** | **Скорее плохо** | **Очень плохо** | **Затрудняюсь ответить** |
| Ученая степень | 72,4% | 27,6% | 0,0% | 0,0% | 0,0% |
| Высшее | 76,6% | 22,7% | 0,1% | 0,0% | 0,6% |
| Неоконченное высшее | 70,1% | 28,4% | 0,0% | 0,0% | 1,5% |
| Среднее профессиональное | 67,3% | 31,0% | 0,1% | 0,0% | 1,6% |
| Среднее общее | 65,3% | 31,6% | 0,5% | 0,5% | 2,1% |
| Основное общее | 59,6% | 36,8% | 0,0% | 0,0% | 3,6% |
| Начальное общее или нет образования | 66,7% | 27,9% | 0,0% | 0,9% | 4,5% |

Таблица 6.11

Взаимосвязь степени удовлетворенности населения качеством услуг с местом жительства респондентов

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | **Очень хорошо** | **Скорее хорошо** | **Скорее плохо** | **Очень плохо** | **Затрудняюсь ответить** |
| Воловский район | 76,0% | 23,6% | 0,3% | 0,0% | 0,0% |
| Грязинский район | 76,7% | 22,9% | 0,0% | 0,0% | 0,3% |
| Данковский район | 65,2% | 33,5% | 0,4% | 0,0% | 0,9% |
| Добринский район | 82,6% | 17,4% | 0,0% | 0,0% | 0,0% |
| Добровский район | 60,0% | 37,4% | 0,0% | 0,0% | 2,6% |
| Долгоруковский район | 63,8% | 35,7% | 0,0% | 0,0% | 0,5% |
| Елецкий район | 65,8% | 33,5% | 0,0% | 0,0% | 0,6% |
| Задонский район | 72,4% | 27,2% | 0,4% | 0,0% | 0,0% |
| Измалковский район | 46,2% | 52,6% | 0,0% | 0,0% | 1,2% |
| Краснинский район | 83,8% | 16,2% | 0,0% | 0,0% | 0,0% |
| Лебедянский район | 75,4% | 23,6% | 0,5% | 0,0% | 0,5% |
| Лев-Толстовский район | 68,5% | 31,5% | 0,0% | 0,0% | 0,0% |
| Липецкий район | 61,6% | 34,1% | 0,4% | 0,4% | 3,6% |
| Становлянский район | 76,0% | 22,2% | 0,0% | 1,2% | 0,6% |
| Тербунский район | 82,5% | 16,8% | 0,0% | 0,0% | 0,7% |
| Усманский район | 55,7% | 41,4% | 0,0% | 0,0% | 2,9% |
| Хлевенский район | 73,9% | 18,9% | 0,0% | 0,0% | 7,2% |
| Чаплыгинский район | 59,4% | 36,1% | 0,4% | 0,0% | 4,1% |
| город Елец | 66,3% | 31,9% | 0,0% | 0,4% | 1,4% |
| город Липецк | 80,5% | 18,9% | 0,0% | 0,0% | 0,6% |

Таблица 6.12

Степень удовлетворенности населения качеством услуг в разрезе органов власти

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | **Очень хорошо** | **Скорее хорошо** | **Скорее плохо** | **Очень плохо** | **Затруд-няюсь ответить** |
| Управление социальной защиты населения Липецкой области | 73,0% | 26,0% | 0,0% | 0,1% | 0,8% |
| Управление труда и занятости Липецкой области | 64,7% | 32,4% | 0,3% | 0,1% | 2,5% |
| Управление образования и науки Липецкой области | 67,1% | 28,9% | 0,0% | 0,0% | 3,9% |
| Управление ветеринарии Липецкой области | 80,0% | 20,0% | 0,0% | 0,0% | 0,0% |
| Управление строительства и архитектуры Липецкой области | 90,0% | 10,0% | 0,0% | 0,0% | 0,0% |
| Инспекция гостехнадзора Липецкой области | 76,3% | 23,4% | 0,0% | 0,0% | 0,3% |
| Управление физической культуры и спорта Липецкой области | 89,3% | 10,7% | 0,0% | 0,0% | 0,0% |
| Управление по охране, использованию объектов животного мира и водных биологических ресурсов Липецкой области | 91,7% | 8,3% | 0,0% | 0,0% | 0,0% |
| Управление экологии и природных ресурсов Липецкой области | 85,0% | 15,0% | 0,0% | 0,0% | 0,0% |
| Управление ЗАГС и архивов Липецкой области | 95,0% | 5,0% | 0,0% | 0,0% | 0,0% |
| Управление имущественных и земельных отношений Липецкой области | 69,6% | 30,4% | 0,0% | 0,0% | 0,0% |
| Управление потребительского рынка и ценовой политики Липецкой области | 85,0% | 15,0% | 0,0% | 0,0% | 0,0% |
| Управление здравоохранения Липецкой области | 68,9% | 31,1% | 0,0% | 0,0% | 0,0% |

При анализе ответов респондентов, касающихся графика работы мест предоставления государственных услуг было установлено, что подавляющее большинство опрошенных (91,9%) считают существующий график хорошим, не видят необходимости что-либо менять. Распределение ответов по предложениям в график представлено в таблице 6.13. Распределение оценок графика работы по пятибалльной шкале представлено на рисунке 6.2.

Таблица 6.13

Распределение ответов по предложениям в график работы

|  |  |
| --- | --- |
| Хороший график, ничего не нужно менять. | 91,9% |
| Сделать время открытия более ранним. | 3,1% |
| Увеличить время работы в вечернее время. | 2,6% |
| Организовать предоставление услуги в выходной день | 2,3% |

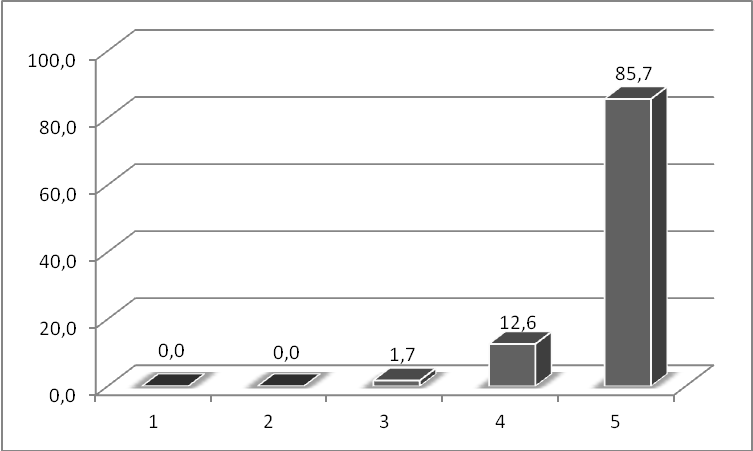


Рисунок 6.2. Распределение оценок графика работы   
по пятибалльной шкале, %

Оценка респондентами графика работы мест предоставления услуг по пятибалльной шкале в разрезе органов власти и места жительства опрошенных представлена в таблицах 6.14-6.15.

Таблица 6.14

Оценка респондентами графика работы в разрезе органов власти

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | **Оценка** | | | | |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| Управление социальной защиты населения Липецкой области | 0,0% | 0,0% | 2,0% | 10,5% | 87,4% |
| Управление труда и занятости Липецкой области | 0,0% | 0,1% | 1,5% | 14,4% | 84,1% |
| Управление образования и науки Липецкой области | 0,0% | 0,0% | 5,3% | 19,7% | **75,0%** |
| Управление ветеринарии Липецкой области | 0,0% | 0,0% | 10,0% | 10,0% | 80,0% |
| Управление строительства и архитектуры Липецкой области | 0,0% | 0,0% | 5,0% | 0,0% | 95,0% |
| Инспекция гостехнадзора Липецкой области | 0,0% | 0,0% | 1,2% | 19,6% | 79,2% |
| Управление физической культуры и спорта Липецкой области | 0,0% | 0,0% | 0,0% | 3,6% | 96,4% |
| Управление по охране, использованию объектов животного мира и водных биологических ресурсов Липецкой области | 0,0% | 0,0% | 0,0% | 8,3% | 91,7% |
| Управление экологии и природных ресурсов Липецкой области | 0,0% | 0,0% | 0,0% | 5,0% | 95,0% |
| Управление ЗАГС и архивов Липецкой области | 0,0% | 0,0% | 0,0% | 0,0% | 100,0% |
| Управление имущественных и земельных отношений Липецкой области | 0,0% | 0,0% | 0,0% | 15,2% | 84,8% |
| Управление потребительского рынка и ценовой политики Липецкой области | 0,0% | 0,0% | 0,0% | 5,0% | 95,0% |
| Управление здравоохранения Липецкой области | 0,0% | 0,0% | 0,0% | 12,2% | 87,8% |

Таблица 6.15

Оценка респондентами графика работы в разрезе места жительства опрошенных

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | **Оценка** | | | | |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| Воловский район | 0,0% | 0,0% | 0,3% | 5,8% | 93,9% |
| Грязинский район | 0,0% | 0,0% | 2,1% | 9,9% | 88,0% |
| Данковский район | 0,0% | 0,0% | 0,9% | 11,9% | 87,2% |
| Добринский район | 0,0% | 0,0% | 3,7% | 7,5% | 88,8% |
| Добровский район | 0,0% | 0,0% | 2,6% | 27,7% | **69,7%** |
| Долгоруковский район | 0,0% | 0,0% | 0,5% | 22,2% | 77,3% |
| Елецкий район | 0,0% | 0,6% | 0,6% | 14,8% | 83,9% |
| Задонский район | 0,0% | 0,0% | 0,8% | 18,1% | 81,1% |
| Измалковский район | 0,0% | 0,0% | 2,9% | 20,8% | 76,3% |
| Краснинский район | 0,0% | 0,0% | 0,5% | 4,7% | 94,8% |
| Лебедянский район | 0,0% | 0,0% | 3,5% | 12,6% | 83,9% |
| Лев-Толстовский район | 0,0% | 0,0% | 0,0% | 7,6% | 92,4% |
| Липецкий район | 0,0% | 0,0% | 1,8% | 14,0% | 84,2% |
| Становлянский район | 0,0% | 0,0% | 0,0% | 9,9% | 90,1% |
| Тербунский район | 0,7% | 0,0% | 1,4% | 11,2% | 86,7% |
| Усманский район | 0,0% | 0,0% | 3,6% | 14,0% | 82,4% |
| Хлевенский район | 0,0% | 0,0% | 1,2% | 12,9% | 85,9% |
| Чаплыгинский район | 0,0% | 0,0% | 3,7% | 23,0% | 73,4% |
| город Елец | 0,0% | 0,0% | 1,8% | 9,4% | 88,8% |
| город Липецк | 0,0% | 0,0% | 1,8% | 8,8% | 89,4% |

При анализе ответов респондентов, касающихся доступности информации на информационных стендах, установлено, что подавляющее большинство опрошенных (90,4%) считают поиск необходимой информации легким. Распределение ответов представлено в таблице 6.16. Анализ ответов о доступности информации на официальных сайтах показывает, что 74% процента опрошенных легко находят любую информацию (таблица 6.17). Распределение оценок доступности информации по пятибалльной шкале представлено на рисунке 6.3.

Таблица 6.16

Распределение ответов по доступности информации на стендах

|  |  |
| --- | --- |
| Легко найти любую информацию. | 90,4% |
| Информационные стенды содержат неактуальную информацию. | 0,6% |
| Мелкий шрифт написания текста на стендах. | 5,6% |
| Трудно найти нужную информацию в короткий временной период. | 3,5% |

Таблица 6.17

Распределение ответов по доступности информации на сайтах

|  |  |
| --- | --- |
| Легко найти любую информацию. | 74,0% |
| Сайт управления сложен и непонятен. | 1,8% |
| Неудобно работать на сайте с мобильных устройств. | 2,5% |
| Нет доступа к сайту управления. | 21,6% |

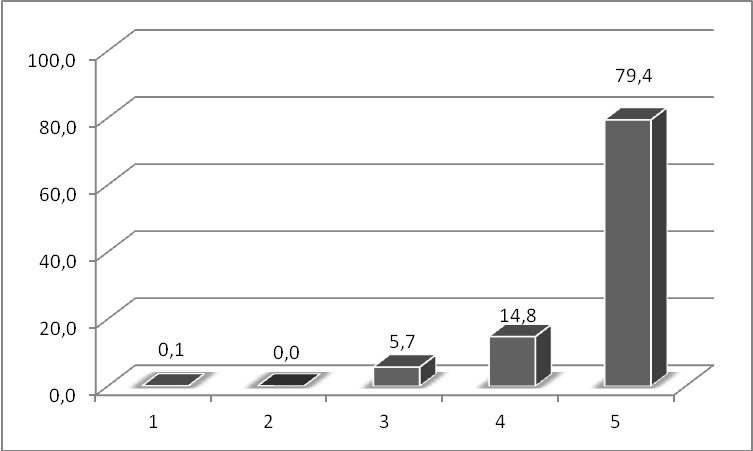


Рисунок 6.3. Распределение доступности информации о порядке предоставления услуг по пятибалльной шкале, %

Оценка респондентами доступности информации о порядке предоставления услуг по пятибалльной шкале в разрезе органов власти и места жительства опрошенных представлена в таблицах 6.18-6.19.

Таблица 6.18

Оценка респондентами доступности информации в разрезе органов власти

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | **Оценка** | | | | |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| Управление социальной защиты населения Липецкой области | 0,1% | 0,0% | 5,4% | 14,0% | 80,5% |
| Управление труда и занятости Липецкой области | 0,0% | 0,1% | 7,7% | 15,6% | 76,7% |
| Управление образования и науки Липецкой области | 0,0% | 0,0% | 2,6% | 14,5% | 82,9% |
| Управление ветеринарии Липецкой области | 0,0% | 0,0% | 10,0% | 20,0% | **70,0%** |
| Управление строительства и архитектуры Липецкой области | 0,0% | 0,0% | 0,0% | 0,0% | 100,0% |
| Инспекция гостехнадзора Липецкой области | 0,3% | 0,0% | 1,5% | 22,3% | 76,0% |
| Управление физической культуры и спорта Липецкой области | 0,0% | 0,0% | 3,6% | 3,6% | 92,9% |
| Управление по охране, использованию объектов животного мира и водных биологических ресурсов Липецкой области | 0,0% | 0,0% | 0,0% | 8,3% | 91,7% |
| Управление экологии и природных ресурсов Липецкой области | 0,0% | 0,0% | 0,0% | 5,0% | 95,0% |
| Управление ЗАГС и архивов Липецкой области | 0,0% | 0,0% | 0,0% | 0,0% | 100,0% |
| Управление имущественных и земельных отношений Липецкой области | 0,0% | 0,0% | 2,2% | 13,0% | 84,8% |
| Управление потребительского рынка и ценовой политики Липецкой области | 0,0% | 0,0% | 0,0% | 15,0% | 85,0% |
| Управление здравоохранения Липецкой области | 0,0% | 0,0% | 1,1% | 5,6% | 93,3% |

Таблица 6.19

Оценка респондентами доступности информации в разрезе места жительства опрошенных

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| Воловский район | 0,0% | 0,0% | 1,6% | 8,0% | 90,4% |
| Грязинский район | 0,0% | 0,0% | 2,7% | 8,9% | 88,4% |
| Данковский район | 0,0% | 0,0% | 2,2% | 11,9% | 85,9% |
| Добринский район | 0,0% | 0,0% | 4,3% | 8,7% | 87,0% |
| Добровский район | 0,0% | 0,0% | 5,8% | 27,1% | **67,1%** |
| Долгоруковский район | 0,0% | 0,0% | 5,9% | 27,6% | **66,5%** |
| Елецкий район | 1,9% | 0,0% | 3,2% | 14,8% | 80,0% |
| Задонский район | 0,0% | 0,4% | 7,4% | 21,4% | 70,8% |
| Измалковский район | 0,6% | 0,0% | 7,5% | 26,6% | **65,3%** |
| Краснинский район | 0,0% | 0,0% | 3,1% | 3,7% | 93,2% |
| Лебедянский район | 0,0% | 0,0% | 5,0% | 13,1% | 81,9% |
| Лев-Толстовский район | 0,0% | 0,0% | 13,2% | 9,1% | 77,7% |
| Липецкий район | 0,0% | 0,0% | 9,7% | 14,0% | 76,3% |
| Становлянский район | 0,0% | 0,0% | 5,8% | 17,0% | 77,2% |
| Тербунский район | 0,0% | 0,0% | 0,0% | 9,1% | 90,9% |
| Усманский район | 0,0% | 0,0% | 6,5% | 19,9% | 73,6% |
| Хлевенский район | 0,0% | 0,0% | 10,8% | 13,3% | 75,9% |
| Чаплыгинский район | 0,0% | 0,4% | 7,8% | 23,4% | 68,4% |
| город Елец | 0,0% | 0,0% | 5,8% | 14,9% | 79,3% |
| город Липецк | 0,0% | 0,0% | 4,7% | 12,7% | 82,6% |

При анализе ответов респондентов о продолжительности времени ожидания в очереди при получении государственной услуги, установлено, что подавляющее большинство опрошенных (80,7%) ожидают в очереди не более 15 минут. Распределение ответов представлено в таблице 6.20. Распределение оценок времени ожидания по пятибалльной шкале представлено на рисунке 6.4.

Таблица 6.20

Распределение ответов по времени ожидания в очереди

|  |  |
| --- | --- |
| **Время ожидания** | **Процент** |
| До 15 минут | 80,7 |
| От 16 до 20 минут | 14,6 |
| От 21 до 30 минут | 3,4 |
| От 31 до 40 минут | 0,8 |
| От 41 до 50 минут | 0,4 |
| от 51 минуты до 1 часа | 0,1 |
| Более 1 часа | 0,1 |

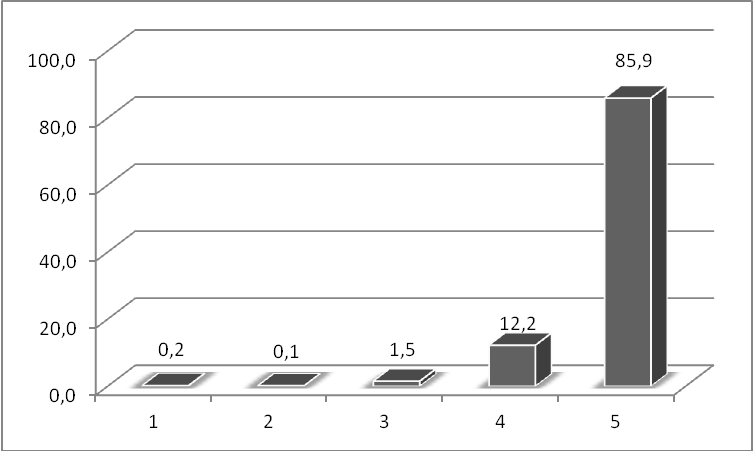


Рисунок 6.4. Распределение оценки времени ожидания в очереди  
по пятибалльной шкале, %

Время ожидания респондентами в очереди при предоставлении государственных услуг в разрезе органов власти и места жительства опрошенных представлено в таблицах 6.21-6.22. Оценка респондентами времени ожидания в очереди при предоставлении услуг по пятибалльной шкале в разрезе органов власти и места жительства опрошенных представлена в таблицах 6.23-6.24.

Таблица 6.21

Продолжительность ожидания в очереди в разрезе органов власти

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | До 15 минут | От 16 до 20 минут | От 21 до 30 минут | От 31 до 40 минут | От 41 до 50 минут | от 51 минуты до 1 часа | Более 1 часа |
| Управление социальной защиты населения Липецкой области | 80,6% | 14,3% | 3,6% | 0,7% | 0,6% | 0,1% | 0,1% |
| Управление труда и занятости Липецкой области | 82,0% | 14,8% | 2,5% | 0,6% | 0,2% | 0,0% | 0,0% |
| Управление образования и науки Липецкой области | 92,1% | 7,9% | 0,0% | 0,0% | 0,0% | 0,0% | 0,0% |
| Управление ветеринарии Липецкой области | 70,0% | 20,0% | 0,0% | 0,0% | 0,0% | 0,0% | 10,0% |
| Управление строительства и архитектуры Липецкой области | 100,0% | 0,0% | 0,0% | 0,0% | 0,0% | 0,0% | 0,0% |
| Инспекция гостехнадзора Липецкой области | **59,6%** | 24,6% | 10,4% | 3,9% | 1,2% | 0,3% | 0,0% |
| Управление физической культуры и спорта Липецкой области | 100,0% | 0,0% | 0,0% | 0,0% | 0,0% | 0,0% | 0,0% |
| Управление по охране, использованию объектов животного мира и водных биологических ресурсов Липецкой области | 100,0% | 0,0% | 0,0% | 0,0% | 0,0% | 0,0% | 0,0% |
| Управление экологии и природных ресурсов Липецкой области | 92,5% | 7,5% | 0,0% | 0,0% | 0,0% | 0,0% | 0,0% |
| Управление ЗАГС и архивов Липецкой области | 90,0% | 10,0% | 0,0% | 0,0% | 0,0% | 0,0% | 0,0% |
| Управление имущественных и земельных отношений Липецкой области | 89,1% | 8,7% | 2,2% | 0,0% | 0,0% | 0,0% | 0,0% |
| Управление потребительского рынка и ценовой политики Липецкой области | 95,0% | 5,0% | 0,0% | 0,0% | 0,0% | 0,0% | 0,0% |
| Управление здравоохранения Липецкой области | 98,9% | 1,1% | 0,0% | 0,0% | 0,0% | 0,0% | 0,0% |

Таблица 6.22

Продолжительность ожидания в очереди в разрезе места жительства опрошенных

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | До 15 минут | От 16 до 20 минут | От 21 до 30 минут | От 31 до 40 минут | От 41 до 50 минут | от 51 минуты до 1 часа | Более 1 часа |
| Воловский район | 80,2% | 18,2% | 1,6% | 0,0% | 0,0% | 0,0% | 0,0% |
| Грязинский район | 81,8% | 15,1% | 2,4% | 0,0% | 0,7% | 0,0% | 0,0% |
| Данковский район | 74,0% | 17,6% | 5,3% | 2,6% | 0,4% | 0,0% | 0,0% |
| Добринский район | 80,7% | 18,6% | 0,0% | 0,0% | 0,0% | 0,6% | 0,0% |
| Добровский район | 78,7% | 18,7% | 2,6% | 0,0% | 0,0% | 0,0% | 0,0% |
| Долгоруковский район | 91,9% | 8,1% | 0,0% | 0,0% | 0,0% | 0,0% | 0,0% |
| Елецкий район | 63,9% | 20,0% | 8,4% | 5,8% | 1,9% | 0,0% | 0,0% |
| Задонский район | 80,2% | 13,2% | 5,8% | 0,0% | 0,8% | 0,0% | 0,0% |
| Измалковский район | 60,1% | 21,4% | 12,7% | 4,0% | 1,2% | 0,6% | 0,0% |
| Краснинский район | 92,1% | 7,9% | 0,0% | 0,0% | 0,0% | 0,0% | 0,0% |
| Лебедянский район | 83,9% | 13,6% | 1,5% | 0,5% | 0,5% | 0,0% | 0,0% |
| Лев-Толстовский район | 76,6% | 14,7% | 5,1% | 3,0% | 0,5% | 0,0% | 0,0% |
| Липецкий район | 83,9% | 13,6% | 1,1% | 0,0% | 1,1% | 0,0% | 0,4% |
| Становлянский район | 88,3% | 6,4% | 4,7% | 0,6% | 0,0% | 0,0% | 0,0% |
| Тербунский район | 89,5% | 10,5% | 0,0% | 0,0% | 0,0% | 0,0% | 0,0% |
| Усманский район | **59,3%** | 30,0% | 9,1% | 0,7% | 0,3% | 0,3% | 0,3% |
| Хлевенский район | 97,6% | 2,4% | 0,0% | 0,0% | 0,0% | 0,0% | 0,0% |
| Чаплыгинский район | 74,2% | 21,3% | 3,7% | 0,4% | 0,4% | 0,0% | 0,0% |
| город Елец | 84,1% | 8,7% | 4,7% | 1,4% | 1,1% | 0,0% | 0,0% |
| город Липецк | 85,1% | 12,0% | 2,4% | 0,3% | 0,1% | 0,0% | 0,1% |

Таблица 6.23

Оценка респондентами времени ожидания в очереди в разрезе органов власти

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | **Оценка** | | | | |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| Управление социальной защиты населения Липецкой области | 0,2% | 0,1% | 1,3% | 11,6% | 86,8% |
| Управление труда и занятости Липецкой области | 0,2% | 0,2% | 1,6% | 12,5% | 85,4% |
| Управление образования и науки Липецкой области | 0,0% | 0,0% | 5,3% | 10,5% | 84,2% |
| Управление ветеринарии Липецкой области | 0,0% | 0,0% | 0,0% | 20,0% | 80,0% |
| Управление строительства и архитектуры Липецкой области | 0,0% | 0,0% | 0,0% | 0,0% | 100,0% |
| Инспекция гостехнадзора Липецкой области | 0,0% | 0,0% | 2,4% | 22,6% | **75,1%** |
| Управление физической культуры и спорта Липецкой области | 0,0% | 0,0% | 0,0% | 3,6% | 96,4% |
| Управление по охране, использованию объектов животного мира и водных биологических ресурсов Липецкой области | 0,0% | 0,0% | 0,0% | 8,3% | 91,7% |
| Управление экологии и природных ресурсов Липецкой области | 0,0% | 0,0% | 2,5% | 5,0% | 92,5% |
| Управление ЗАГС и архивов Липецкой области | 0,0% | 0,0% | 0,0% | 0,0% | 100,0% |
| Управление имущественных и земельных отношений Липецкой области | 0,0% | 0,0% | 0,0% | 8,7% | 91,3% |
| Управление потребительского рынка и ценовой политики Липецкой области | 0,0% | 0,0% | 5,0% | 5,0% | 90,0% |
| Управление здравоохранения Липецкой области | 0,0% | 0,0% | 0,0% | 1,1% | 98,9% |

Таблица 6.24

Оценка респондентами времени ожидания в очереди в разрезе места жительства опрошенных

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | **Оценка** | | | | |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| Воловский район | 0,0% | 0,0% | 0,0% | 6,7% | 93,3% |
| Грязинский район | 0,7% | 0,0% | 0,3% | 7,5% | 91,4% |
| Данковский район | 0,4% | 0,0% | 0,4% | 9,7% | 89,4% |
| Добринский район | 0,0% | 0,0% | 0,6% | 7,5% | 91,9% |
| Добровский район | 0,0% | 0,0% | 3,9% | 28,4% | **67,7%** |
| Долгоруковский район | 0,0% | 0,0% | 1,1% | 16,8% | 82,2% |
| Елецкий район | 0,6% | 1,3% | 2,6% | 15,5% | 80,0% |
| Задонский район | 0,0% | 0,4% | 2,5% | 13,6% | 83,5% |
| Измалковский район | 0,0% | 0,0% | 1,7% | 28,3% | 69,9% |
| Краснинский район | 0,0% | 0,0% | 1,0% | 0,5% | 98,4% |
| Лебедянский район | 0,0% | 0,0% | 1,5% | 9,5% | 88,9% |
| Лев-Толстовский район | 0,0% | 0,0% | 0,0% | 10,7% | 89,3% |
| Липецкий район | 1,1% | 0,7% | 1,8% | 14,3% | 82,1% |
| Становлянский район | 0,0% | 0,0% | 0,0% | 6,4% | 93,6% |
| Тербунский район | 0,0% | 0,0% | 0,0% | 9,8% | 90,2% |
| Усманский район | 0,0% | 0,0% | 3,6% | 18,9% | 77,5% |
| Хлевенский район | 0,0% | 0,0% | 0,4% | 5,6% | 94,0% |
| Чаплыгинский район | 0,0% | 0,0% | 2,9% | 23,4% | 73,8% |
| город Елец | 0,4% | 0,4% | 2,5% | 11,6% | 85,1% |
| город Липецк | 0,1% | 0,0% | 2,1% | 9,9% | 87,9% |

Распределение оценок вежливости сотрудника, взаимодействующего с респондентом, по пятибалльной шкале представлено на рисунке 6.5.

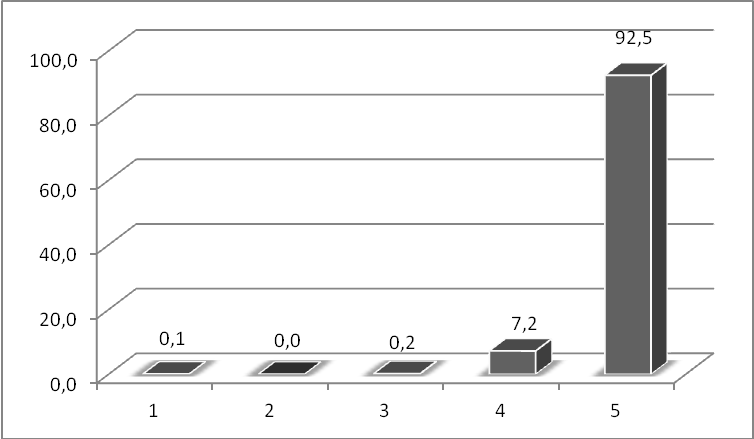


Рисунок 6.5. Распределение оценки вежливости сотрудника  
по пятибалльной шкале, %

Оценка респондентами вежливости сотрудника, взаимодействующего с ними при предоставлении услуг, по пятибалльной шкале в разрезе органов власти и места жительства опрошенных представлена в таблицах 6.25-6.26.

Таблица 6.25

Оценка респондентами вежливости сотрудника в разрезе органов власти

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| Управление социальной защиты населения Липецкой области | 0,1% | 0,0% | 0,8% | 5,6% | 93,6% |
| Управление труда и занятости Липецкой области | 0,1% | 0,0% | 1,2% | 8,4% | 90,3% |
| Управление образования и науки Липецкой области | 0,0% | 0,0% | 2,6% | 2,6% | 94,7% |
| Управление ветеринарии Липецкой области | 0,0% | 0,0% | 0,0% | 10,0% | **90,0%** |
| Управление строительства и архитектуры Липецкой области | 0,0% | 0,0% | 0,0% | 0,0% | 100,0% |
| Инспекция гостехнадзора Липецкой области | 0,0% | 0,0% | 1,2% | 7,7% | 91,1% |
| Управление физической культуры и спорта Липецкой области | 0,0% | 0,0% | 0,0% | 0,0% | 100,0% |
| Управление по охране, использованию объектов животного мира и водных биологических ресурсов Липецкой области | 0,0% | 0,0% | 0,0% | 8,3% | 91,7% |
| Управление экологии и природных ресурсов Липецкой области | 0,0% | 0,0% | 0,0% | 0,0% | 100,0% |
| Управление ЗАГС и архивов Липецкой области | 0,0% | 0,0% | 0,0% | 0,0% | 100,0% |
| Управление имущественных и земельных отношений Липецкой области | 0,0% | 0,0% | 0,0% | 4,3% | 95,7% |
| Управление потребительского рынка и ценовой политики Липецкой области | 0,0% | 0,0% | 5,0% | 0,0% | 95,0% |
| Управление здравоохранения Липецкой области | 0,0% | 0,0% | 0,0% | 1,1% | 98,9% |

Таблица 6.26

Оценка респондентами вежливости сотрудника

в разрезе места жительства опрошенных

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | **Оценка** | | | | |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| Воловский район | 0,0% | 0,0% | 1,0% | 4,5% | 94,6% |
| Грязинский район | 0,0% | 0,0% | 1,7% | 3,1% | 95,2% |
| Данковский район | 0,0% | 0,0% | 0,4% | 4,0% | 95,6% |
| Добринский район | 0,0% | 0,0% | 0,6% | 5,6% | 93,8% |
| Добровский район | 0,0% | 0,0% | 3,2% | 13,5% | 83,2% |
| Долгоруковский район | 0,0% | 0,0% | 1,6% | 15,1% | 83,2% |
| Елецкий район | 0,0% | 0,0% | 0,0% | 5,8% | 94,2% |
| Задонский район | 0,0% | 0,0% | 1,2% | 4,5% | 94,2% |
| Измалковский район | 0,0% | 0,0% | 1,2% | 9,8% | 89,0% |
| Краснинский район | 0,0% | 0,0% | 1,0% | 0,5% | 98,4% |
| Лебедянский район | 0,0% | 0,0% | 1,5% | 6,0% | 92,5% |
| Лев-Толстовский район | 0,0% | 0,0% | 0,0% | 5,1% | 94,9% |
| Липецкий район | 0,4% | 0,0% | 1,1% | 6,8% | 91,8% |
| Становлянский район | 0,6% | 0,0% | 0,6% | 1,8% | 97,1% |
| Тербунский район | 0,0% | 0,0% | 0,0% | 2,8% | 97,2% |
| Усманский район | 0,3% | 0,0% | 1,3% | 10,1% | 88,3% |
| Хлевенский район | 0,0% | 0,0% | 1,2% | 10,4% | 88,4% |
| Чаплыгинский район | 0,4% | 0,0% | 0,8% | 17,6% | **81,1%** |
| город Елец | 0,4% | 0,0% | 0,4% | 5,1% | 94,2% |
| город Липецк | 0,0% | 0,0% | 0,7% | 3,6% | 95,7% |

При анализе ответов респондентов о профессионализме сотрудника установлено, что подавляющее большинство опрошенных (96,8%) положительно отзываются о профессионализме сотрудников, взаимодействующих с ними. Распределение ответов представлено в таблице 6.27. Распределение оценок профессионализма сотрудников по пятибалльной шкале представлено на рисунке 6.6.

Таблица 6.27

Распределение ответов о профессионализме сотрудников

|  |  |
| --- | --- |
| Сотрудник проявил себя с положительной стороны, уверенно отвечал на вопросы, быстро ориентировался в документах. | 96,8% |
| Сотрудник не смог ответить на Ваши вопросы, касающиеся предоставления государственных услуг; | 0,2% |
| Сотрудник назвал неполный или неправильный список документов по вопросам предоставления услуг. | 0,04% |
| Сотрудник попросил Вас получить документы в других учреждениях и предоставить ему. | 0,3% |
| Затрудняюсь ответить | 2,7% |

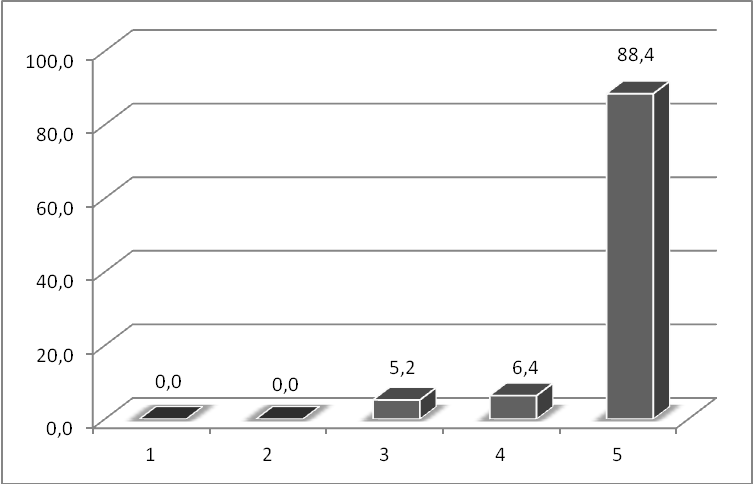


Рисунок 6.6. Распределение оценки профессионализма сотрудников  
по пятибалльной шкале, %

Оценка респондентами профессионализма сотрудника, взаимодействующего с ними при предоставлении услуг, по пятибалльной шкале в разрезе органов власти и места жительства опрошенных представлена в таблицах 6.28-6.29.

Таблица 6.28

Оценка респондентами профессионализма сотрудника

в разрезе органов власти

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | Оценка профессионализма сотрудника по пятибалльной шкале | | | | |
|  | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| Управление социальной защиты населения Липецкой области | 0,0% | 0,0% | 1,8% | 5,0% | 93,1% |
| Управление труда и занятости Липецкой области | 0,0% | 0,0% | 11,1% | 8,2% | **80,6%** |
| Управление образования и науки Липецкой области | 0,0% | 0,0% | 2,6% | 6,6% | 90,8% |
| Управление ветеринарии Липецкой области | 0,0% | 0,0% | 10,0% | 0,0% | 90,0% |
| Управление строительства и архитектуры Липецкой области | 0,0% | 0,0% | 0,0% | 0,0% | 100,0% |
| Инспекция гостехнадзора Липецкой области | 0,0% | 0,0% | 2,1% | 8,9% | 89,0% |
| Управление физической культуры и спорта Липецкой области | 0,0% | 0,0% | 0,0% | 0,0% | 100,0% |
| Управление по охране, использованию объектов животного мира и водных биологических ресурсов Липецкой области | 0,0% | 0,0% | 0,0% | 8,3% | 91,7% |
| Управление экологии и природных ресурсов Липецкой области | 0,0% | 0,0% | 0,0% | 2,5% | 97,5% |
| Управление ЗАГС и архивов Липецкой области | 0,0% | 0,0% | 0,0% | 0,0% | 100,0% |
| Управление имущественных и земельных отношений Липецкой области | 0,0% | 0,0% | 0,0% | 4,3% | 95,7% |
| Управление потребительского рынка и ценовой политики Липецкой области | 0,0% | 0,0% | 0,0% | 15,0% | 85,0% |
| Управление здравоохранения Липецкой области | 0,0% | 0,0% | 0,0% | 2,2% | 97,8% |

Таблица 6.29

Оценка респондентами профессионализма сотрудника в разрезе

места жительства опрошенных

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | **Оценка** | | | | |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| Воловский район | 0,0% | 0,0% | 6,7% | 5,4% | 87,9% |
| Грязинский район | 0,0% | 0,0% | 1,7% | 3,8% | 94,5% |
| Данковский район | 0,0% | 0,0% | 4,8% | 3,5% | 91,6% |
| Добринский район | 0,0% | 0,0% | 1,9% | 3,7% | 94,4% |
| Добровский район | 0,0% | 0,0% | 12,3% | 12,3% | 75,5% |
| Долгоруковский район | 0,0% | 0,0% | 9,2% | 13,5% | 77,3% |
| Елецкий район | 0,0% | 0,0% | 1,3% | 4,5% | 94,2% |
| Задонский район | 0,0% | 0,0% | 2,1% | 4,9% | 93,0% |
| Измалковский район | 0,0% | 0,0% | 2,3% | 11,0% | 86,7% |
| Краснинский район | 0,0% | 0,0% | 3,7% | 0,0% | 96,3% |
| Лебедянский район | 0,0% | 0,0% | 4,5% | 5,0% | 90,5% |
| Лев-Толстовский район | 0,0% | 0,0% | 2,0% | 6,1% | 91,9% |
| Липецкий район | 0,0% | 0,0% | 3,2% | 10,0% | 86,7% |
| Становлянский район | 0,0% | 0,0% | 2,3% | 1,2% | 96,5% |
| Тербунский район | 0,0% | 0,0% | 1,4% | 5,6% | 93,0% |
| Усманский район | 0,0% | 0,0% | 18,2% | 8,5% | 73,3% |
| Хлевенский район | 0,0% | 0,0% | 8,8% | 12,4% | 78,7% |
| Чаплыгинский район | 0,0% | 0,0% | 19,3% | 11,5% | **69,3%** |
| город Елец | 0,0% | 0,0% | 0,7% | 3,6% | 95,7% |
| город Липецк | 0,0% | 0,0% | 0,6% | 4,5% | 95,0% |

При анализе ответов респондентов о мерах по повышению комфортности ожидания установлено, что значительная часть опрошенных предлагает увеличить количество стульев, кресельных секций, скамеек (27,6%) и обеспечить работу кулера для подогрева/охлаждения воды (27,9%). Немногим меньшая часть предлагает обеспечить работу платежного терминала (18,8%) и сделать комфортную температуру в зале ожидания (15,8%). Распределение ответов представлено в таблице 6.30. Распределение ответов в разрезах органов власти и места жительства респондентов представлено в таблицах 6.31-6.32.

Таблица 6.30

Распределение ответов о профессионализме сотрудников

|  |  |
| --- | --- |
| Увеличить количество стульев, кресельных секций, скамеек. | 27,6% |
| Сделать комфортную температуру в зале ожидания. | 15,8% |
| Увеличить количество столов (стоек) для оформления документов. | 12,2% |
| Подготовить больше форм (бланков) документов, необходимых для получения государственных услуг. | 4,8% |
| Предоставить больше образцов заполнения бланков/заявлений. | 7,1% |
| Обеспечить работу платежного терминала (терминал для электронной оплаты услуг). | 18,8% |
| Обеспечить работу кулера для подогрева/охлаждения воды. | 27,9% |

Таблица 6.31

Меры повышения комфортности в разрезе органов власти

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | Увеличить количество стульев, кресельных секций, скамеек. | Сделать комфортную температуру в зале ожидания. | Увеличить количество столов (стоек) для оформления документов. | Подготовить больше форм (бланков) документов, необходимых для получения государственных услуг. | Предоставить больше образцов заполнения бланков/заявлений. | Обеспечить работу платежного терминала (терминал для электронной оплаты услуг). | Обеспечить работу кулера для подогрева/охлаждения воды. |
| Управление социальной защиты населения Липецкой области | 27% | 13% | 11% | 4% | 6% | 15% | 25% |
| Управление труда и занятости Липецкой области | 20% | 16% | 11% | 5% | 7% | 16% | 24% |
| Управление образования и науки Липецкой области | 74% | 14% | 2% | 0% | 5% | 2% | 2% |
| Управление ветеринарии Липецкой области | 25% | 13% | 13% | 38% | 13% | 0% | 0% |
| Управление строительства и архитектуры Липецкой области | 0% | 0% | 0% | 0% | 0% | 0% | 100% |
| Инспекция гостехнадзора Липецкой области | 19% | 10% | 11% | 1% | 4% | 32% | 23% |
| Управление физической культуры и спорта Липецкой области | 23% | 15% | 31% | 8% | 0% | 0% | 23% |
| Управление по охране, использованию объектов животного мира и водных биологических ресурсов Липецкой области | 25% | 8% | 0% | 0% | 8% | 8% | 50% |
| Управление экологии и природных ресурсов Липецкой области | 29% | 4% | 7% | 14% | 4% | 7% | 36% |
| Управление ЗАГС и архивов Липецкой области | 20% | 0% | 0% | 0% | 0% | 40% | 40% |
| Управление имущественных и земельных отношений Липецкой области | 22% | 0% | 5% | 7% | 10% | 27% | 29% |
| Управление потребительского рынка и ценовой политики Липецкой области | 67% | 0% | 17% | 0% | 0% | 0% | 17% |
| Управление здравоохранения Липецкой области | 56% | 6% | 28% | 0% | 0% | 0% | 11% |

Таблица 6.32

Меры повышения комфортности в разрезе места жительства респондентов

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | Увеличить количество стульев, кресельных секций, скамеек. | Сделать комфортную температуру в зале ожидания. | Увеличить количество столов (стоек) для оформления документов. | Подготовить больше форм (бланков) документов, необходимых для получения государственных услуг. | Предоставить больше образцов заполнения бланков/заявлений. | Обеспечить работу платежного терминала (терминал для электронной оплаты услуг). | Обеспечить работу кулера для подогрева/охлаждения воды. |
| Воловский район | 18% | 28% | 9% | 1% | 6% | 16% | 22% |
| Грязинский район | 27% | 16% | 9% | 3% | 3% | 18% | 25% |
| Данковский район | 33% | 11% | 11% | 2% | 2% | 15% | 29% |
| Добринский район | 37% | 15% | 5% | 1% | 3% | 18% | 21% |
| Добровский район | 37% | 16% | 8% | 5% | 4% | 12% | 18% |
| Долгоруковский район | 23% | 5% | 3% | 14% | 16% | 28% | 11% |
| Елецкий район | 24% | 13% | 13% | 9% | 18% | 10% | 12% |
| Задонский район | 27% | 15% | 17% | 3% | 6% | 8% | 24% |
| Измалковский район | 24% | 18% | 6% | 5% | 9% | 17% | 22% |
| Краснинский район | 27% | 6% | 10% | 0% | 4% | 13% | 40% |
| Лебедянский район | 34% | 8% | 10% | 3% | 5% | 12% | 28% |
| Лев-Толстовский район | 13% | 8% | 14% | 2% | 3% | 18% | 43% |
| Липецкий район | 31% | 12% | 9% | 10% | 9% | 9% | 21% |
| Становлянский район | 23% | 11% | 12% | 0% | 7% | 21% | 26% |
| Тербунский район | 41% | 20% | 12% | 5% | 5% | 9% | 9% |
| Усманский район | 20% | 10% | 13% | 7% | 8% | 15% | 27% |
| Хлевенский район | 26% | 7% | 24% | 9% | 16% | 9% | 11% |
| Чаплыгинский район | 19% | 6% | 12% | 1% | 6% | 37% | 20% |
| город Елец | 10% | 15% | 8% | 4% | 6% | 33% | 23% |
| город Липецк | 19% | 22% | 10% | 3% | 4% | 15% | 27% |

Распределение оценок комфортности ожидания в очереди по пятибалльной шкале представлено на рисунке 6.7.

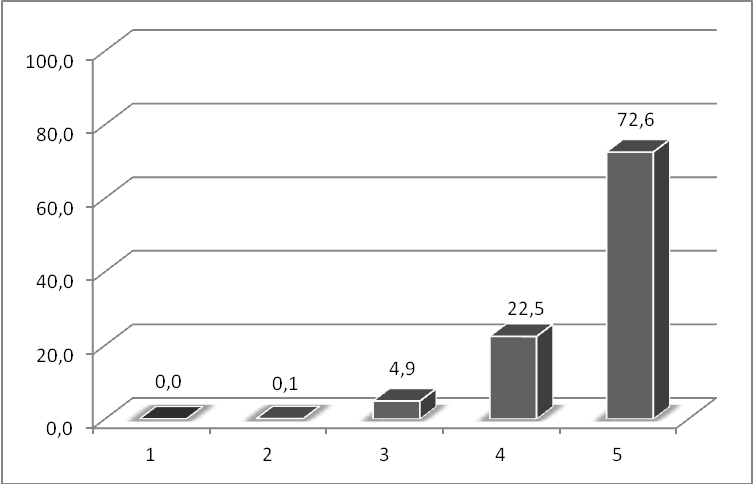


Рисунок 6.7. Распределение оценки комфортности ожидания в очереди   
по пятибалльной шкале, %

Оценка респондентами комфортности ожидания в очереди по пятибалльной шкале в разрезе органов власти и места жительства опрошенных представлена в таблицах 6.33-6.34.

Таблица 6.33

Оценка респондентами комфортности ожидания в очереди

в разрезе органов власти

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | **Оценка** | | | | |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| Управление социальной защиты населения Липецкой области | 0,0% | 0,0% | 3,9% | 22,6% | 73,5% |
| Управление труда и занятости Липецкой области | 0,0% | 0,0% | 6,4% | 23,4% | 70,2% |
| Управление образования и науки Липецкой области | 0,0% | 0,0% | 3,9% | 10,5% | 85,5% |
| Управление ветеринарии Липецкой области | 0,0% | 0,0% | 10,0% | 20,0% | 70,0% |
| Управление строительства и архитектуры Липецкой области | 0,0% | 0,0% | 5,0% | 5,0% | 90,0% |
| Инспекция гостехнадзора Липецкой области | 0,0% | 0,9% | 5,6% | 28,5% | **65,0%** |
| Управление физической культуры и спорта Липецкой области | 0,0% | 0,0% | 0,0% | 7,1% | 92,9% |
| Управление по охране, использованию объектов животного мира и водных биологических ресурсов Липецкой области | 0,0% | 0,0% | 0,0% | 25,0% | 75,0% |
| Управление экологии и природных ресурсов Липецкой области | 0,0% | 0,0% | 0,0% | 25,0% | 75,0% |
| Управление ЗАГС и архивов Липецкой области | 0,0% | 0,0% | 5,0% | 0,0% | 95,0% |
| Управление имущественных и земельных отношений Липецкой области | 0,0% | 0,0% | 8,7% | 10,9% | 80,4% |
| Управление потребительского рынка и ценовой политики Липецкой области | 0,0% | 0,0% | 0,0% | 10,0% | 90,0% |
| Управление здравоохранения Липецкой области | 0,0% | 0,0% | 1,1% | 8,9% | 90,0% |

Таблица 6.34

Оценка респондентами комфортности ожидания в очереди

в разрезе места жительства опрошенных

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | **Оценка** | | | | |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| Воловский район | 0,0% | 0,0% | 2,6% | 4,5% | 93,0% |
| Грязинский район | 0,0% | 0,0% | 3,1% | 10,6% | 86,3% |
| Данковский район | 0,0% | 0,0% | 0,9% | 28,6% | 70,5% |
| Добринский район | 0,0% | 0,6% | 6,8% | 32,9% | 59,6% |
| Добровский район | 0,0% | 0,0% | 11,0% | 40,0% | **49,0%** |
| Долгоруковский район | 0,0% | 0,0% | 3,2% | 18,4% | 78,4% |
| Елецкий район | 0,0% | 0,0% | 1,3% | 20,6% | 78,1% |
| Задонский район | 0,0% | 0,0% | 1,6% | 27,2% | 71,2% |
| Измалковский район | 0,0% | 0,0% | 3,5% | 26,6% | 69,9% |
| Краснинский район | 0,0% | 0,0% | 9,4% | 19,4% | 71,2% |
| Лебедянский район | 0,0% | 0,0% | 4,5% | 10,6% | 84,9% |
| Лев-Толстовский район | 0,0% | 0,0% | 4,1% | 30,5% | 65,5% |
| Липецкий район | 0,0% | 0,0% | 4,3% | 26,5% | 69,2% |
| Становлянский район | 0,0% | 0,0% | 2,9% | 19,9% | 77,2% |
| Тербунский район | 0,0% | 0,0% | 4,2% | 14,0% | 81,8% |
| Усманский район | 0,0% | 0,3% | 8,8% | 19,5% | 71,3% |
| Хлевенский район | 0,0% | 0,0% | 14,1% | 37,3% | **48,6%** |
| Чаплыгинский район | 0,4% | 0,4% | 6,6% | 27,5% | 65,2% |
| город Елец | 0,0% | 0,0% | 3,3% | 29,0% | 67,8% |
| город Липецк | 0,0% | 0,1% | 3,8% | 20,4% | 75,7% |

Респондентам был также задан вопрос о том, как сделать пребывание в очереди менее напряженным. Изучались мнения только тех опрошенных, кто провел в очереди более получаса и тех, кто обращается за услугами регулярно. В результате анализа данных установлено, что самая большая часть респондентов (46,5%) хотела бы установить телевизор в местах предоставления услуги, примерно равная часть хотела бы видеть в местах предоставления услуг книги, журналы, брошюры и пользоваться беспроводным доступом к сети Интернет (31,9% и 30,1% соответственно)[[2]](#footnote-2). Распределение предложенных вариантов в разрезе органов власти и места жительства респондентов представлено в таблицах 6.35-6.36.

Таблица 6.35

Распределение предложений о мерах, делающих пребывание в очереди менее напряженным, в разрезе органов власти

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  | Обеспечить работу  Wi-Fi | Установить телевизор | Разложить книги, журналы, брошюры |
| Управление социальной защиты населения Липецкой области | 25% | 42% | 32% |
| Управление труда и занятости Липецкой области | 23% | 44% | 33% |
| Управление образования и науки Липецкой области | 48% | 5% | 48% |
| Управление ветеринарии Липецкой области | 33% | 33% | 33% |
| Управление строительства и архитектуры Липецкой области | 43% | 43% | 14% |
| Инспекция гостехнадзора Липецкой области | 20% | 66% | 14% |
| Управление физической культуры и спорта Липецкой области | 52% | 19% | 29% |
| Управление по охране, использованию объектов животного мира и водных биологических ресурсов Липецкой области | 0% | 60% | 40% |
| Управление экологии и природных ресурсов Липецкой области | 83% | 0% | 17% |
| Управление имущественных и земельных отношений Липецкой области | 63% | 13% | 25% |
| Управление потребительского рынка и ценовой политики Липецкой области | 67% | 0% | 33% |
| Управление здравоохранения Липецкой области | 0% | 0% | 100% |

Таблица 6.36

Распределение предложений о мерах, делающих пребывание в очереди менее напряженным, в разрезе места жительства опрошенных

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  | Обеспечить работу  Wi-Fi | Установить телевизор | Разложить книги, журналы, брошюры |
| Воловский район | 27% | 45% | 27% |
| Грязинский район | 22% | 31% | 47% |
| Данковский район | 35% | 51% | 14% |
| Добринский район | 9% | 60% | 30% |
| Добровский район | 24% | 41% | 35% |
| Долгоруковский район | 7% | 80% | 13% |
| Елецкий район | 30% | 36% | 33% |
| Задонский район | 34% | 38% | 28% |
| Измалковский район | 17% | 37% | 46% |
| Краснинский район | 26% | 63% | 11% |
| Лебедянский район | 22% | 41% | 37% |
| Лев-Толстовский район | 14% | 74% | 12% |
| Липецкий район | 40% | 27% | 33% |
| Становлянский район | 21% | 47% | 32% |
| Тербунский район | 26% | 30% | 43% |
| Усманский район | 39% | 39% | 22% |
| Хлевенский район | 50% | 25% | 25% |
| Чаплыгинский район | 35% | 51% | 15% |
| город Елец | 20% | 41% | 39% |
| город Липецк | 35% | 32% | 33% |

Таким образом, в ходе проведенного исследования установлено, что **степень удовлетворенности населения качеством предоставляемых органами исполнительной власти липецкой области услуг составляет 98,4%.**

Подавляющее большинство респондентов (91,9%) считают существующий график работы мест предоставления государственных услуг хорошим, не видят необходимости что-либо менять. При изучении доступности информации на информационных стендах, установлено, что подавляющее большинство опрошенных (90,4%) считают поиск необходимой информации легким. Анализ ответов о доступности информации на официальных сайтах показывает, что 74% процента опрошенных легко находят любую информацию. Большинство респондентов (80,7%) ожидают в очереди при получении государственных услуг не более 15 минут. Подавляющее большинство опрошенных (96,8%) положительно отзываются о профессионализме сотрудников, взаимодействующих с ними.

В качестве мер повышения комфортности значительная часть опрошенных предлагает увеличить количество стульев, кресельных секций, скамеек (27,6%) и обеспечить работу кулера для подогрева/охлаждения воды (27,9%). Немногим меньшая часть предлагает обеспечить работу платежного терминала (18,8%) и сделать комфортную температуру в зале ожидания (15,8%). Также самая большая часть респондентов (46,5%) хотела бы установить телевизор в местах предоставления услуги, примерно равная часть хотела бы видеть в местах предоставления услуг книги, журналы, брошюры и пользоваться беспроводным доступом к сети Интернет (31,9% и 30,1% соответственно).

**9. Мониторинг деятельности исполнительных органов государственной власти Липецкой области по предоставлению государственных и муниципальных услуг**

Мониторинг проводился на предмет:

* установления возможности и целесообразности передачи отдельных государственных и муниципальных услуг в МФЦ;
* анализа временных затрат, необходимых для реализации переданной государственной и муниципальной услуги;
* определения количества универсальных операторов, необходимых для предоставления государственных и муниципальных услуг, подлежащих передаче в МФЦ;
* расчета финансовых затрат, необходимых для реализации передаваемых в МФЦ государственных и муниципальных услуг;
* определения возможности предоставления государственной и муниципальной услуги в электронной форме.

Для мониторинга были выбраны государственные услуги, в настоящий момент не оказываемые в отделах и филиалах ОБУ «Уполномоченный многофункциональный центр многофункциональный центр Липецкой области». Список услуг с указанием среднемесячной частоты их предоставления за 3 квартала 2014 года приведен в таблице 9.1.

Установление возможности и целесообразности передачи отдельных государственных слуг в МФЦ, а также полные временные и финансовые затраты рассчитывались по каждой услуге в соответствии с такими критериями, как частота оказания услуг, наличие сведений составляющих государственную тайну в документах, круг заявителей (физические/юридические лица). Показатели расчета полных временных и материальных затрат представлены в приложении 9.1.

Таблица 9.1

Список проанализированных услуг

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **№ п/п** | **Орган власти** | **Наименование услуги** | **Частота оказания услуги (среднемес.)** |
| 1 | Управление ветеринарии | Регистрация специалистов в области ветеринарии, занимающихся предпринимательской деятельностью на территории Липецкой области | 0,22 |
| 2 | Управление внутренней политики | Включение в реестр благотворителей Липецкой области | 0,00 |
| 3 | Управление ЗАГС и архивов | Проставление штампа Апостиль | 17,33 |
| 4 | Управление здравоохранения | Направление граждан, нуждающихся в оказании специализированной, в том числе высокотехнологичной медицинской помощи за счет бюджетных ассигнований, предусмотренных в федеральном бюджете Министерству здравоохранения и социального развития Российской Федерации, с применением специализированной информационной системы | 535,56 |
| 5 | Управление здравоохранения | Лицензирование фармацевтической деятельности (за исключением деятельности, осуществляемой организациями оптовой торговли лекарственными средствами и аптечными организациями, подведомственными федеральным органам исполнительной власти, государственным академиям наук) | 12,67 |
| 6 | Управление здравоохранения | Лицензирование деятельности по обороту наркотических средств, психотропных веществ и их прекурсоров, культивированию наркосодержащих растений (в части деятельности по обороту наркотических средств и психотропных веществ, внесенных в списки I, II и III перечня наркотических средств, психотропных веществ и их прекурсоров, подлежащих контролю в Российской Федерации, за исключением деятельности, осуществляемой организациями оптовой торговли лекарственными средствами и аптечными организациями, подведомственными федеральным органам исполнительной власти, государственным академиям наук) | 3,56 |
| 7 | Управление здравоохранения | Лицензирование медицинской деятельности медицинских организаций (за исключением медицинских организаций, подведомственных федеральным органам исполнительной власти, государственным академиям наук) | 13,11 |
| 8 | Управление имущественных и земельных отношений | Предоставление государственного имущества Липецкой области в аренду | 0,22 |
| 9 | Управление имущественных и земельных отношений | Предоставление информации об объектах недвижимого имущества, находящихся в собственности Липецкой области и предназначенных для сдачи в аренду | 0,33 |
| 10 | Управление имущественных и земельных отношений | Предоставление государственного имущества Липецкой области в безвозмездное пользование | 0,44 |
| 11 | Управление имущественных и земельных отношений | Предоставление земельных участков в аренду из земель сельскохозяйственного назначения, находящихся в собственности Липецкой области | 1,00 |
| 12 | Управление имущественных и земельных отношений | Выдача копий архивных документов, подтверждающих право на владение землей, находящейся в государственной собственности Липецкой области и государственная собственность на которую не разграничена на территории городского округа город Липецк Липецкой области | 6,22 |
| 13 | Управление имущественных и земельных отношений | Предоставление земельных участков, государственная собственность на которые не разграничена на территории городского округа город Липецк Липецкой области для индивидуального жилищного строительства | 118,89 |
| 14 | Управление имущественных и земельных отношений | Предоставление прав на земельные участки, на которых расположены здания, строения и сооружения | 110,44 |
| 15 | Управление дорог и транспорта | Выдача и переоформление разрешения на осуществление деятельности по перевозке пассажиров и багажа легковым такси на территории Липецкой области | 86,33 |
| 16 | Управление культуры и искусства | Выдача собственнику объекта культурного наследия паспорта объекта культурного наследия | 1,00 |
| 17 | Управление культуры и искусства | Оформление охранного обязательства собственника объекта культурного наследия | 8,44 |
| 18 | Управление культуры и искусства | Выдача разрешений на проведение работ по сохранению объекта культурного наследия | 1,89 |
| 19 | Управление культуры и искусства | Согласование проведения землеустроительных, земляных, строительных, мелиоративных, хозяйственных и иных работ и проектов проведения указанных работ | 68,89 |
| 20 | Управление культуры и искусства | Выдача разрешений на возобновление проведения землеустроительных, земляных, строительных, мелиоративных, хозяйственных и иных работ | 0,00 |
| 21 | Управление культуры и искусства | Аккредитация организаций, осуществляющих классификацию объектов туристской индустрии, включающих гостиницы и иные средства размещения, горнолыжные трассы, пляжи | 0,11 |
| 22 | Управление лесного хозяйства | Предоставление гражданам лесных насаждений для заготовки древесины для собственных нужд | 6,89 |
| 23 | Управление лесного хозяйства | Предоставление выписки из государственного лесного реестра | 6,33 |
| 24 | Управление образования и науки | Предоставление гражданам конфиденциальной информации о детях, оставшихся без попечения родителей | 0,00 |
| 25 | Управление образования и науки | Выдача предварительного разрешения на усыновление (удочерение) ребенка, гражданина Российской Федерации, в случае, если ребенок или его родители (один из них) проживали на территории Липецкой области до выезда за пределы территории Российской Федерации | 0,00 |
| 26 | Управление образования и науки | Лицензирование образовательной деятельности | 24,83 |
| 27 | Управление образования и науки | Предоставление информации об организации начального и среднего профессионального образования на территории Липецкой области | 17,11 |
| 28 | Управление образования и науки | Предоставление информации о порядке проведения государственной (итоговой) аттестации обучающихся, освоивших образовательные программы основного общего и среднего (полного) общего образования, в том числе в форме единого государственного экзамена | 0,00 |
| 29 | Управление образования и науки | Предоставление информации об организации дополнительного профессионального образования в Липецкой области | 1,78 |
| 30 | Управление по делам печати, телерадиовещания и связи | Аккредитация журналистов средств массовой информации при администрации Липецкой области | 0,00 |
| 31 | Управление по охране, использованию объектов животного мира и водных биологических ресурсов | Выдача и аннулирование охотничьих билетов | 247,56 |
| 32 | Управление по охране, использованию объектов животного мира и водных биологических ресурсов | Выдача разрешений на добычу охотничьих ресурсов физическим лицам в общедоступных охотничьих угодьях. Выдача бланков разрешений на добычу охотничьих ресурсов юридическим лицам и индивидуальным предпринимателям, заключившим охотхозяйственные соглашения | 1395,56 |
| 33 | Управление по охране, использованию объектов животного мира и водных биологических ресурсов | Выдача разрешений на содержание и разведение объектов животного мира в полувольных условиях и искусственно созданной среде обитания (за исключением объектов животного мира, занесенных в Красную книгу Российской Федерации), за исключением разрешений на содержание и разведение объектов животного мира в полувольных условиях и искусственно созданной среде обитания, находящихся на особо охраняемых природных территориях федерального значения | 0,22 |
| 34 | Управление потребительского рынка и ценовой политики | Выдача лицензий на розничную продажу алкогольной продукции | 41,11 |
| 35 | Управление социальной защиты населения | Выплата компенсации абонентской платы за пользование стационарным телефоном и радиоточкой лицам, удостоенным почетного звания «Почетный гражданин Липецкой области» | 1,67 |
| 36 | Управление социальной защиты населения | Выплата компенсации проезда по территории Российской Федерации один раз в год (туда и обратно) железнодорожным транспортом (в скорых и пассажирских поездах), воздушным или междугородным автомобильным транспортом лицам, удостоенным почетного звания «Почетный гражданин Липецкой области» | 0,44 |
| 37 | Управление социальной защиты населения | Выплата компенсации проезда по территории области железнодорожным транспортом пригородного сообщения, с оплатой 50 процентов стоимости проезда без ограничения числа поездок и маршрута следования лицам, удостоенным почетного звания «Почетный гражданин Липецкой области» | 0,22 |
| 38 | Управление социальной защиты населения | Назначение и выплата единовременной социальной выплаты при рождении троих и более детей одновременно | 0,89 |
| 39 | Управление социальной защиты населения | Обеспечение жилищными сертификатами граждан, выезжающих из районов Крайнего Севера и приравненных к ним местностей | 1,33 |
| 40 | Управление социальной защиты населения | Предоставление путевок на санаторно - курортное лечение беременным женщинам из малоимущих молодых семей | 1,78 |
| 41 | Управление социальной защиты населения | Оплата санаторно–курортных путевок неработающим пенсионерам, перенесшим острое нарушение мозгового кровообращения, острый инфаркт миокарда, оперативные вмешательства по поводу аортокоронарного шунтирования и резекции аневризмы сердца | 11,44 |
| 42 | Управление строительства и архитектуры | Регистрация выполнения инженерных изысканий для подготовки проектной документации, строительства, реконструкции, капитального ремонта объектов капитального строительства на территории Липецкой области | 20,89 |
| 43 | Управление строительства и архитектуры | Выдача сведений из фонда материалов и данных инженерных изысканий для подготовки проектной документации, строительства, реконструкции, капитального ремонта объектов капитального строительства на территории Липецкой области | 1,44 |
| 44 | Управление труда и занятости | Уведомительная регистрация коллективных трудовых споров | 0,00 |
| 45 | Управление труда и занятости | Приём заявлений и предоставление информации об организации проведения оплачиваемых общественных работ | 233,44 |
| 46 | Управление труда и занятости | Содействие самозанятости безработных граждан | 36,11 |
| 47 | Управление труда и занятости | Прием заявлений на содействие безработным гражданам в переезде и безработным гражданам и членам их семей в переселении в другую местность для трудоустройства по направлению органов службы занятости | 0,33 |
| 48 | Управление физической культуры и спорта | Присвоение спортивных разрядов | 570,67 |
| 49 | Управление физической культуры и спорта | Присвоение квалификационных категорий спортивных судей | 13,00 |
| 50 | Управление экологии и природных ресурсов | Выдача разрешений на выбросы вредных (загрязняющих) веществ в атмосферный воздух стационарными источниками, находящимися на объектах хозяйственной и иной деятельности, не подлежащих федеральному государственному экологическому надзору | 12,33 |
| 51 | Управление экологии и природных ресурсов | Лицензирование пользования участками недр местного значения на территории Липецкой области | 1,22 |

Покритерию частоты оказания услуг была признана нецелесообразной их передача в МФЦ в случаях, если среднемесячное количество обращений за их получением составляет менее двух. Так как это приведет к существенному увеличению необходимых для работы универсального оператора знаний, которые не будут находить практического применения.

Таблица 9.2

Услуги с частотой предоставления менее двух за месяц

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **№ п/п** | **Орган власти** | **Наименование услуги** | **Частота оказания услуги** |
| 1 | Управление ветеринарии | Регистрация специалистов в области ветеринарии, занимающихся предпринимательской деятельностью на территории Липецкой области | 0,22 |
| 2 | Управление внутренней политики | Включение в реестр благотворителей Липецкой области | 0,00 |
| 3 | Управление имущественных и земельных отношений | Предоставление государственного имущества Липецкой области в аренду | 0,22 |
| 4 | Управление имущественных и земельных отношений | Предоставление информации об объектах недвижимого имущества, находящихся в собственности Липецкой области и предназначенных для сдачи в аренду | 0,33 |
| 5 | Управление имущественных и земельных отношений | Предоставление государственного имущества Липецкой области в безвозмездное пользование | 0,44 |
| 6 | Управление имущественных и земельных отношений | Предоставление земельных участков в аренду из земель сельскохозяйственного назначения, находящихся в собственности Липецкой области | 1,00 |
| 7 | Управление культуры и искусства | Выдача собственнику объекта культурного наследия паспорта объекта культурного наследия | 1,00 |
| 8 | Управление культуры и искусства | Выдача разрешений на проведение работ по сохранению объекта культурного наследия | 1,89 |
| 9 | Управление культуры и искусства | Выдача разрешений на возобновление проведения землеустроительных, земляных, строительных, мелиоративных, хозяйственных и иных работ | 0,00 |
| 10 | Управление культуры и искусства | Аккредитация организаций, осуществляющих классификацию объектов туристской индустрии, включающих гостиницы и иные средства размещения, горнолыжные трассы, пляжи | 0,11 |
| 11 | Управление образования и науки | Предоставление гражданам конфиденциальной информации о детях, оставшихся без попечения родителей | 0,00 |
| 12 | Управление образования и науки | Выдача предварительного разрешения на усыновление (удочерение) ребенка, гражданина Российской Федерации, в случае, если ребенок или его родители (один из них) проживали на территории Липецкой области до выезда за пределы территории Российской Федерации | 0,00 |
| 13 | Управление образования и науки | Предоставление информации о порядке проведения государственной (итоговой) аттестации обучающихся, освоивших образовательные программы основного общего и среднего (полного) общего образования, в том числе в форме единого государственного экзамена | 0,00 |
| 14 | Управление образования и науки | Предоставление информации об организации дополнительного профессионального образования в Липецкой области | 1,78 |
| 15 | Управление по делам печати, телерадиовещания и связи | Аккредитация журналистов средств массовой информации при администрации Липецкой области | 0,00 |
| 16 | Управление по охране, использованию объектов животного мира и водных биологических ресурсов | Выдача разрешений на содержание и разведение объектов животного мира в полувольных условиях и искусственно созданной среде обитания (за исключением объектов животного мира, занесенных в Красную книгу Российской Федерации), за исключением разрешений на содержание и разведение объектов животного мира в полувольных условиях и искусственно созданной среде обитания, находящихся на особо охраняемых природных территориях федерального значения | 0,22 |
| 17 | Управление социальной защиты населения | Выплата компенсации абонентской платы за пользование стационарным телефоном и радиоточкой лицам, удостоенным почетного звания «Почетный гражданин Липецкой области» | 1,67 |
| 18 | Управление социальной защиты населения | Выплата компенсации проезда по территории Российской Федерации один раз в год (туда и обратно) железнодорожным транспортом (в скорых и пассажирских поездах), воздушным или междугородным автомобильным транспортом лицам, удостоенным почетного звания «Почетный гражданин Липецкой области» | 0,44 |
| 19 | Управление социальной защиты населения | Выплата компенсации проезда по территории области железнодорожным транспортом пригородного сообщения, с оплатой 50 процентов стоимости проезда без ограничения числа поездок и маршрута следования лицам, удостоенным почетного звания «Почетный гражданин Липецкой области» | 0,22 |
| 20 | Управление социальной защиты населения | Назначение и выплата единовременной социальной выплаты при рождении троих и более детей одновременно | 0,89 |
| 21 | Управление социальной защиты населения | Обеспечение жилищными сертификатами граждан, выезжающих из районов Крайнего Севера и приравненных к ним местностей | 1,33 |
| 22 | Управление социальной защиты населения | Предоставление путевок на санаторно-курортное лечение беременным женщинам из малоимущих молодых семей | 1,78 |
| 23 | Управление строительства и архитектуры | Выдача сведений из фонда материалов и данных инженерных изысканий для подготовки проектной документации, строительства, реконструкции, капитального ремонта объектов капитального строительства на территории Липецкой области | 1,44 |
| 24 | Управление труда и занятости | Уведомительная регистрация коллективных трудовых споров | 0,00 |
| 25 | Управление труда и занятости | Прием заявлений на содействие безработным гражданам в переезде и безработным гражданам и членам их семей в переселении в другую местность для трудоустройства по направлению органов службы занятости | 0,33 |
| 26 | Управление экологии и природных ресурсов | Лицензирование пользования участками недр местного значения на территории Липецкой области | 1,22 |

Покритерию круга заявителей была признана нецелесообразной передача в МФЦ услуг Управления физкультуры и спорта Липецкой области, так как обращения за их предоставлением осуществляются преимущественно спортивными организациями и характеризуются массовым предоставлением услуги (одновременно по нескольким спортсменам или судьям).

Таблица 9.3

Услуги, характеризующиеся массовым предоставлением

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| № п/п | Орган власти | Наименование услуги | Частота оказания услуги |
| 1 | Управление физической культуры и спорта | Присвоение спортивных разрядов | 570,67 |
| 2 | Управление физической культуры и спорта | Присвоение квалификационных категорий спортивных судей | 13,00 |

Покритерию наличия сведений, содержащих государственную тайну Российской Федерации, была признана нецелесообразной передача в МФЦ услуги Управления строительства и архитектуры Липецкой области: Регистрация выполнения инженерных изысканий для подготовки проектной документации, строительства, реконструкции, капитального ремонта объектов капитального строительства на территории Липецкой области.

Для 22 услуг, признанных целесообразными к передаче в МФЦ были проведены расчеты полных временных и финансовых затрат их предоставления в отделах и филиалах ОБУ «Уполномоченный многофункциональный центр многофункциональный центр Липецкой области».

Показатели рассчитывались по следующим формулам:

Крабочего времени = Т1 × N

где Крабочего времени – количество рабочего времени, необходимого для оказания услуги в месяц;

Т1– временные затраты 1 оператора на работу с заявителем, час.;

N – частота оказания услуги в месяц.

Коператоров = Крабочего времени ÷ 160

где Коператоров – количество операторов, необходимых для предоставления услуги;

Крабочего времени – количество рабочего времени, необходимого для оказания услуги в месяц;

160 – средний фонд рабочего времени в месяц.

Зоплата труда = Коператоров × ЗП

где Зоплата труда– затраты на оплату труда операторов;

Коператоров – количество операторов, необходимых для предоставления услуги;

ЗП – заработная плата оператора (16000 руб).

А = Стоимость ÷ Срок службы

где А – амортизация 1 часа работы оборудования.

Вычисления производились из расчета стоимости оборудования 45000 рублей и срока службы 5 лет (9600 рабочих часов). Амортизация 1 часа работы оборудования составляет 4,69 рублей.

ЗА = А × Крабочего времени

где ЗА – затраты на амортизацию оборудования в месяц;

А – амортизация 1 часа работы оборудования;

Крабочего времени – количество рабочего времени, необходимого для оказания услуги в месяц;

ЗЭ = Р × Крабочего времени× Тариф

где ЗЭ – затраты на электроэнергию в месяц;

Р – мощность оргтехники;

Крабочего времени – количество рабочего времени, необходимого для оказания услуги в месяц;

Тариф – стоимость 1 кВт\*ч электроэнергии.

Вычисления производились из расчета средней мощности оргтехники равной 0,8 кВт. Стоимость 1 кВт\*ч для организаций различна и зависит от максимального напряжения. В расчетах применялось значение, равное 2,5 рублям.

Кпечати = Кдокументов × N

где Кпечати– количество печатных страниц в месяц;

Кдокументов– количество необходимых бланков и копий документов, изготавливаемых оператором для 1 заявителя (определялось по исчерпывающему перечню документов, указанному в регламентах).

N – частота оказания услуги в месяц.

ЗБ = Кпечати× Стоимость

где ЗБ = затраты на бумагу в месяц;

Кпечати– количество печатных страниц в месяц.

ЗК = Кпечати× Стоимость

где ЗК = затраты на картридж для печатающего устройства в месяц;

Кпечати– количество печатных страниц в месяц.

Расчеты по услугам приведены в таблицах 9.4-9.25.

Таблица 9.4

Проставление штампа Апостиль

|  |  |
| --- | --- |
| Частота оказания услуги в месяц | 17,33 |
| Количество времени при приеме, мин. | 15 |
| Временные затраты 1 оператора на работу с заявителем, час | 0,25 |
| **Количество рабочего времени, необходимого для оказания услуги в месяц, час.** | **4,33** |
| Количество операторов, необходимых для предоставления услуги | 0,03 |
| Заработная плата универсального оператора | 16000 |
| Затраты на оплату труда операторов | 433,3 |
| Затраты на оборудование рабочего места 1 оператора | 45000 |
| Срок использования оборудования, час. | 9600 |
| Амортизация 1 часа работы оборудования | 4,69 |
| Затраты на амортизацию оборудования в месяц | 20,31 |
| Мощность используемой оргтехники, кВт | 0,8 |
| Объем электроэнергии, потребляемой при оказании услуги, кВт\*ч | 3,47 |
| Затраты на электроэнергию при оказании услуги | 8,67 |
| Количество необходимых бланков и копий, изготавливаемых оператором | 4 |
| Количество печатных страниц в месяц | 69,33 |
| Расходы на бумагу в месяц | 18,03 |
| Затраты на приобретение картриджей в месяц | 97,07 |
| **Полные финансовые затраты на услугу** | **568,74** |

Особенность оказания данной услуги заключается в том, что она предоставляется в день обращения заявителя. Штамп ставится на оригинал документа. В связи с этим организация приема заявлений в электронном виде бессмысленна.

При оказании данной услуги в МФЦ необходимо обеспечить доступ универсального оператора к данным органов ЗАГС для проверки документа.

Таблица 9.5

Направление граждан, нуждающихся в оказании специализированной, в том числе высокотехнологичной медицинской помощи за счет бюджетных ассигнований, предусмотренных в федеральном бюджете Министерству здравоохранения и социального развития Российской Федерации, с применением специализированной информационной системы

|  |  |
| --- | --- |
| Частота оказания услуги в месяц | 535,56 |
| Количество времени при приеме, мин. | 30 |
| Временные затраты 1 оператора на работу с заявителем, час | 0,50 |
| **Количество рабочего времени, необходимого для оказания услуги в месяц** | **267,78** |
| Количество операторов, необходимых для предоставления услуги | 1,67 |
| Заработная плата универсального оператора | 16000 |
| Затраты на оплату труда операторов | 26777,8 |
| Затраты на оборудование рабочего места 1 оператора | 45000 |
| Срок использования оборудования, час | 9600 |
| Амортизация 1 часа работы оборудования | 4,69 |
| Затраты на амортизацию оборудования в месяц | 1255,21 |
| Мощность используемой оргтехники, кВт | 0,8 |
| Объем электроэнергии, потребляемой при оказании услуги, кВт\*ч | 214,22 |
| Затраты на электроэнергию при оказании услуги | 535,56 |
| Количество необходимых бланков и копий, изготавливаемых оператором | 7 |
| Количество печатных страниц в месяц | 3748,89 |
| Расходы на бумагу в месяц | 974,71 |
| Затраты на приобретение картриджей в месяц | 5248,44 |
| **Полные финансовые затраты на услугу** | **34256,14** |

Для услуги предусмотрена подача заявлений в электронном виде. Не все необходимые документы находятся в распоряжении государственных и муниципальных органов, заявитель должен представить их оригиналы.

Таблица 9.6

Лицензирование фармацевтической деятельности (за исключением деятельности, осуществляемой организациями оптовой торговли лекарственными средствами и аптечными организациями, подведомственными федеральным органам исполнительной власти, государственным академиям наук)

|  |  |
| --- | --- |
| Частота оказания услуги в месяц | 12,67 |
| Количество времени при приеме, мин. | 30 |
| Временные затраты 1 оператора на работу с заявителем, час | 0,50 |
| **Количество рабочего времени, необходимого для оказания услуги в месяц** | **6,33** |
| Количество операторов, необходимых для предоставления услуги | 0,04 |
| Заработная плата универсального оператора | 16000 |
| Затраты на оплату труда операторов | 633,3 |
| Затраты на оборудование рабочего места 1 оператора | 45000 |
| Срок использования оборудования, час | 9600 |
| Амортизация 1 часа работы оборудования | 4,69 |
| Затраты на амортизацию оборудования в месяц | 29,69 |
| Мощность используемой оргтехники, кВт | 0,8 |
| Объем электроэнергии, потребляемой при оказании услуги, кВт\*ч | 5,07 |
| Затраты на электроэнергию при оказании услуги | 12,67 |
| Количество необходимых бланков и копий, изготавливаемых оператором | - |
| Количество печатных страниц в месяц | 0,00 |
| Расходы на бумагу в месяц | 0,00 |
| Затраты на приобретение картриджей в месяц | 0,00 |
| **Полные финансовые затраты на услугу** | **663,02** |

Подача заявлений на получение данной услуги может быть организована в электронной форме. Не все необходимые документы находятся в распоряжении государственных и муниципальных органов, заявитель должен представить их оригиналы.

Таблица 9.7

Лицензирование деятельности по обороту наркотических средств, психотропных веществ и их прекурсоров, культивированию наркосодержащих растений (в части деятельности по обороту наркотических средств и психотропных веществ, внесенных в списки I, II и III перечня наркотических средств, психотропных веществ и их прекурсоров, подлежащих контролю в Российской Федерации, за исключением деятельности, осуществляемой организациями оптовой торговли лекарственными средствами и аптечными организациями, подведомственными федеральным органам исполнительной власти, государственным академиям наук)

|  |  |
| --- | --- |
| Частота оказания услуги в месяц | 3,56 |
| Количество времени при приеме, мин. | 30 |
| Временные затраты 1 оператора на работу с заявителем, час | 0,50 |
| **Количество рабочего времени, необходимого для оказания услуги в месяц** | **1,78** |
| Количество операторов, необходимых для предоставления услуги | 0,01 |
| Заработная плата универсального оператора | 16000 |
| Затраты на оплату труда операторов | 177,8 |
| Затраты на оборудование рабочего места 1 оператора | 45000 |
| Срок использования оборудования, час | 9600 |
| Амортизация 1 часа работы оборудования | 4,69 |
| Затраты на амортизацию оборудования в месяц | 8,33 |
| Мощность используемой оргтехники, кВт | 0,8 |
| Объем электроэнергии, потребляемой при оказании услуги, кВт\*ч | 1,42 |
| Затраты на электроэнергию при оказании услуги | 3,56 |
| Количество необходимых бланков и копий, изготавливаемых оператором |  |
| Количество печатных страниц в месяц | 0,00 |
| Расходы на бумагу в месяц | 0,00 |
| Затраты на приобретение картриджей в месяц | 0,00 |
| **Полные финансовые затраты на услугу** | **186,11** |

Для услуги предусмотрена подача заявлений в электронном виде. Не все необходимые документы находятся в распоряжении государственных и муниципальных органов, заявитель должен представить их оригиналы.

Таблица 9.8

Лицензирование медицинской деятельности медицинских организаций (за исключением медицинских организаций, подведомственных федеральным органам исполнительной власти, государственным академиям наук)

|  |  |
| --- | --- |
| Частота оказания услуги в месяц | 13,11 |
| Количество времени при приеме, мин. | 30 |
| Временные затраты 1 оператора на работу с заявителем, час | 0,50 |
| **Количество рабочего времени, необходимого для оказания услуги в месяц** | **6,56** |
| Количество операторов, необходимых для предоставления услуги | 0,04 |
| Заработная плата универсального оператора | 16000 |
| Затраты на оплату труда операторов | 655,6 |
| Затраты на оборудование рабочего места 1 оператора | 45000 |
| Срок использования оборудования, час | 9600 |
| Амортизация 1 часа работы оборудования | 4,69 |
| Затраты на амортизацию оборудования в месяц | 30,73 |
| Мощность используемой оргтехники, кВт | 0,8 |
| Объем электроэнергии, потребляемой при оказании услуги, кВт\*ч | 5,24 |
| Затраты на электроэнергию при оказании услуги | 13,11 |
| Количество необходимых бланков и копий, изготавливаемых оператором |  |
| Количество печатных страниц в месяц | 0,00 |
| Расходы на бумагу в месяц | 0,00 |
| Затраты на приобретение картриджей в месяц | 0,00 |
| **Полные финансовые затраты на услугу** | **686,28** |

Подача заявлений на получение данной услуги может быть организована в электронной форме. Не все необходимые документы находятся в распоряжении государственных и муниципальных органов, заявитель должен представить их оригиналы.

Таблица 9.9

Выдача копий архивных документов, подтверждающих право на владение землей, находящейся в государственной собственности Липецкой области и государственная собственность на которую не разграничена на территории городского округа город Липецк Липецкой области

|  |  |
| --- | --- |
| Частота оказания услуги в месяц | 6,22 |
| Количество времени при приеме, мин. | 15 |
| Временные затраты 1 оператора на работу с заявителем, час | 0,25 |
| **Количество рабочего времени, необходимого для оказания услуги в месяц** | **1,56** |
| Количество операторов, необходимых для предоставления услуги | 0,01 |
| Заработная плата универсального оператора | 16000 |
| Затраты на оплату труда операторов | 155,6 |
| Затраты на оборудование рабочего места 1 оператора | 45000 |
| Срок использования оборудования, час | 9600 |
| Амортизация 1 часа работы оборудования | 4,69 |
| Затраты на амортизацию оборудования в месяц | 7,29 |
| Мощность используемой оргтехники, кВт | 0,8 |
| Объем электроэнергии, потребляемой при оказании услуги, кВт\*ч | 1,24 |
| Затраты на электроэнергию при оказании услуги | 3,11 |
| Количество необходимых бланков и копий, изготавливаемых оператором | 11 |
| Количество печатных страниц в месяц | 68,44 |
| Расходы на бумагу в месяц | 17,80 |
| Затраты на приобретение картриджей в месяц | 95,82 |
| **Полные финансовые затраты на услугу** | **276,47** |

Для услуги предусмотрена подача заявлений в электронном виде.

Таблица 9.10

Предоставление земельных участков, государственная собственность на которые не разграничена на территории городского округа город Липецк Липецкой области для индивидуального жилищного строительства

|  |  |
| --- | --- |
| Частота оказания услуги в месяц | 118,89 |
| Количество времени при приеме, мин. | 20 |
| Временные затраты 1 оператора на работу с заявителем, час | 0,33 |
| **Количество рабочего времени, необходимого для оказания услуги в месяц** | **39,63** |
| Количество операторов, необходимых для предоставления услуги | 0,25 |
| Заработная плата универсального оператора | 16000 |
| Затраты на оплату труда операторов | 3963 |
| Затраты на оборудование рабочего места 1 оператора | 45000 |
| Срок использования оборудования, час | 9600 |
| Амортизация 1 часа работы оборудования | 4,69 |
| Затраты на амортизацию оборудования в месяц | 185,76 |
| Мощность используемой оргтехники, кВт | 0,8 |
| Объем электроэнергии, потребляемой при оказании услуги, кВт\*ч | 31,70 |
| Затраты на электроэнергию при оказании услуги | 79,26 |
| Количество необходимых бланков и копий, изготавливаемых оператором | 5 |
| Количество печатных страниц в месяц | 594,44 |
| Расходы на бумагу в месяц | 154,56 |
| Затраты на приобретение картриджей в месяц | 832,22 |
| **Полные финансовые затраты на услугу** | **5135,50** |

Подача заявлений на получение данной услуги может быть организована в электронной форме. Все необходимые документы находятся в распоряжении государственных и муниципальных органов.

Таблица 9.11

Предоставление прав на земельные участки, на которых расположены здания, строения и сооружения

|  |  |
| --- | --- |
| Частота оказания услуги в месяц | 110,44 |
| Количество времени при приеме, мин. | 20 |
| Временные затраты 1 оператора на работу с заявителем, час | 0,33 |
| **Количество рабочего времени, необходимого для оказания услуги в месяц** | **36,81** |
| Количество операторов, необходимых для предоставления услуги | 0,23 |
| Заработная плата универсального оператора | 16000 |
| Затраты на оплату труда операторов | 3681,5 |
| Затраты на оборудование рабочего места 1 оператора | 45000 |
| Срок использования оборудования, час | 9600 |
| Амортизация 1 часа работы оборудования | 4,69 |
| Затраты на амортизацию оборудования в месяц | 172,57 |
| Мощность используемой оргтехники, кВт | 0,8 |
| Объем электроэнергии, потребляемой при оказании услуги, кВт\*ч | 29,45 |
| Затраты на электроэнергию при оказании услуги | 73,63 |
| Количество необходимых бланков и копий, изготавливаемых оператором | 16 |
| Количество печатных страниц в месяц | 1767,11 |
| Расходы на бумагу в месяц | 459,45 |
| Затраты на приобретение картриджей в месяц | 2473,96 |
| **Полные финансовые затраты на услугу** | **6787,46** |

Подача заявлений на получение данной услуги может быть организована в электронной форме. Не все необходимые документы находятся в распоряжении государственных и муниципальных органов, заявитель должен представить их оригиналы.

Таблица 9.12

Выдача и переоформление разрешения на осуществление деятельности по перевозке пассажиров и багажа легковым такси на территории Липецкой области

|  |  |
| --- | --- |
| Частота оказания услуги в месяц | 86,33 |
| Количество времени при приеме, мин. | 10 |
| Временные затраты 1 оператора на работу с заявителем, час | 0,17 |
| **Количество рабочего времени, необходимого для оказания услуги в месяц** | **14,39** |
| Количество операторов, необходимых для предоставления услуги | 0,09 |
| Заработная плата универсального оператора | 16000 |
| Затраты на оплату труда операторов | 1438,9 |
| Затраты на оборудование рабочего места 1 оператора | 45000 |
| Срок использования оборудования, час | 9600 |
| Амортизация 1 часа работы оборудования | 4,69 |
| Затраты на амортизацию оборудования в месяц | 67,45 |
| Мощность используемой оргтехники, кВт | 0,8 |
| Объем электроэнергии, потребляемой при оказании услуги, кВт\*ч | 11,51 |
| Затраты на электроэнергию при оказании услуги | 28,78 |
| Количество необходимых бланков и копий, изготавливаемых оператором | 7 |
| Количество печатных страниц в месяц | 604,33 |
| Расходы на бумагу в месяц | 157,13 |
| Затраты на приобретение картриджей в месяц | 846,07 |
| **Полные финансовые затраты на услугу** | **2509,53** |

Для услуги предусмотрена подача заявлений в электронном виде. Все необходимые документы находятся в распоряжении государственных и муниципальных органов.

Особенность оказания данной услуги заключается в том, что сотрудник управления фотографирует автомобиль.

Таблица 9.13

Оформление охранного обязательства собственника объекта культурного наследия

|  |  |
| --- | --- |
| Частота оказания услуги в месяц | 68,89 |
| Количество времени при приеме, мин. | 30 |
| Временные затраты 1 оператора на работу с заявителем, час | 0,50 |
| **Количество рабочего времени, необходимого для оказания услуги в месяц** | **34,44** |
| Количество операторов, необходимых для предоставления услуги | 0,22 |
| Заработная плата универсального оператора | 16000 |
| Затраты на оплату труда операторов | 3444,4 |
| Затраты на оборудование рабочего места 1 оператора | 45000 |
| Срок использования оборудования, час | 9600 |
| Амортизация 1 часа работы оборудования | 4,69 |
| Затраты на амортизацию оборудования в месяц | 161,46 |
| Мощность используемой оргтехники, кВт | 0,8 |
| Объем электроэнергии, потребляемой при оказании услуги, кВт\*ч | 27,56 |
| Затраты на электроэнергию при оказании услуги | 68,89 |
| Количество необходимых бланков и копий, изготавливаемых оператором |  |
| Количество печатных страниц в месяц | 0,00 |
| Расходы на бумагу в месяц | 0,00 |
| Затраты на приобретение картриджей в месяц | 0,00 |
| **Полные финансовые затраты на услугу** | **3605,90** |

Для услуги предусмотрена подача заявлений в электронном виде. Все необходимые документы находятся в распоряжении государственных и муниципальных органов.

Таблица 9.14

Согласование проведения землеустроительных, земляных, строительных, мелиоративных, хозяйственных и иных работ и проектов проведения указанных работ

|  |  |
| --- | --- |
| Частота оказания услуги в месяц | 68,89 |
| Количество времени при приеме, мин. | 30 |
| Временные затраты 1 оператора на работу с заявителем, час | 0,50 |
| **Количество рабочего времени, необходимого для оказания услуги в месяц** | **34,44** |
| Количество операторов, необходимых для предоставления услуги | 0,22 |
| Заработная плата универсального оператора | 16000 |
| Затраты на оплату труда операторов | 3444,4 |
| Затраты на оборудование рабочего места 1 оператора | 45000 |
| Срок использования оборудования, час | 9600 |
| Амортизация 1 часа работы оборудования | 4,69 |
| Затраты на амортизацию оборудования в месяц | 161,46 |
| Мощность используемой оргтехники, кВт | 0,8 |
| Объем электроэнергии, потребляемой при оказании услуги, кВт\*ч | 27,56 |
| Затраты на электроэнергию при оказании услуги | 68,89 |
| Количество необходимых бланков и копий, изготавливаемых оператором |  |
| Количество печатных страниц в месяц | 0,00 |
| Расходы на бумагу в месяц | 0,00 |
| Затраты на приобретение картриджей в месяц | 0,00 |
| **Полные финансовые затраты на услугу** | **3605,90** |

Для услуги предусмотрена подача заявлений в электронном виде. Все необходимые документы находятся в распоряжении государственных и муниципальных органов.

Таблица 9.15

Предоставление гражданам лесных насаждений для заготовки древесины для собственных нужд

|  |  |
| --- | --- |
| Частота оказания услуги в месяц | 6,89 |
| Количество времени при приеме, мин. | 5 |
| Временные затраты 1 оператора на работу с заявителем, час | 0,08 |
| **Количество рабочего времени, необходимого для оказания услуги в месяц** | **0,57** |
| Количество операторов, необходимых для предоставления услуги | 0,00 |
| Заработная плата универсального оператора | 16000 |
| Затраты на оплату труда операторов | 57,41 |
| Затраты на оборудование рабочего места 1 оператора | 45000 |
| Срок использования оборудования, час | 9600 |
| Амортизация 1 часа работы оборудования | 4,69 |
| Затраты на амортизацию оборудования в месяц | 2,69 |
| Мощность используемой оргтехники, кВт | 0,8 |
| Объем электроэнергии, потребляемой при оказании услуги, кВт\*ч | 0,46 |
| Затраты на электроэнергию при оказании услуги | 1,15 |
| Количество необходимых бланков и копий, изготавливаемых оператором | 1 |
| Количество печатных страниц в месяц | 6,89 |
| Расходы на бумагу в месяц | 1,79 |
| Затраты на приобретение картриджей в месяц | 9,64 |
| **Полные финансовые затраты на услугу** | **71,53** |

Для услуги предусмотрена подача заявлений в электронном виде. Все необходимые документы находятся в распоряжении государственных и муниципальных органов.

Таблица 9.16

Предоставление выписки из государственного лесного реестра

|  |  |
| --- | --- |
| Частота оказания услуги в месяц | 6,33 |
| Количество времени при приеме, мин. | 5 |
| Временные затраты 1 оператора на работу с заявителем, час | 0,08 |
| **Количество рабочего времени, необходимого для оказания услуги в месяц** | **0,53** |
| Количество операторов, необходимых для предоставления услуги | 0,00 |
| Заработная плата универсального оператора | 16000 |
| Затраты на оплату труда операторов | 52,78 |
| Затраты на оборудование рабочего места 1 оператора | 45000 |
| Срок использования оборудования, час | 9600 |
| Амортизация 1 часа работы оборудования | 4,69 |
| Затраты на амортизацию оборудования в месяц | 2,47 |
| Мощность используемой оргтехники, кВт | 0,8 |
| Объем электроэнергии, потребляемой при оказании услуги, кВт\*ч | 0,42 |
| Затраты на электроэнергию при оказании услуги | 1,06 |
| Количество необходимых бланков и копий, изготавливаемых оператором | 2 |
| Количество печатных страниц в месяц | 12,67 |
| Расходы на бумагу в месяц | 3,29 |
| Затраты на приобретение картриджей в месяц | 17,73 |
| **Полные финансовые затраты на услугу** | **76,28** |

Для услуги предусмотрена подача заявлений в электронном виде. Все необходимые документы находятся в распоряжении государственных и муниципальных органов.

Таблица 9.17

Лицензирование образовательной деятельности

|  |  |
| --- | --- |
| Частота оказания услуги в месяц | 24,83 |
| Количество времени при приеме, мин. | 15 |
| Временные затраты 1 оператора на работу с заявителем, час | 0,25 |
| **Количество рабочего времени, необходимого для оказания услуги в месяц** | **6,21** |
| Количество операторов, необходимых для предоставления услуги | 0,04 |
| Заработная плата универсального оператора | 16000 |
| Затраты на оплату труда операторов | 620,8 |
| Затраты на оборудование рабочего места 1 оператора | 45000 |
| Срок использования оборудования, час | 9600 |
| Амортизация 1 часа работы оборудования | 4,69 |
| Затраты на амортизацию оборудования в месяц | 29,10 |
| Мощность используемой оргтехники, кВт | 0,8 |
| Объем электроэнергии, потребляемой при оказании услуги, кВт\*ч | 4,97 |
| Затраты на электроэнергию при оказании услуги | 12,42 |
| Количество необходимых бланков и копий, изготавливаемых оператором |  |
| Количество печатных страниц в месяц | 0,00 |
| Расходы на бумагу в месяц | 0,00 |
| Затраты на приобретение картриджей в месяц | 0,00 |
| **Полные финансовые затраты на услугу** | **649,93** |

Для услуги предусмотрена подача заявлений в электронном виде. Все необходимые документы находятся в распоряжении государственных и муниципальных органов.

Таблица 9.18

Предоставление информации об организации начального и среднего профессионального образования на территории Липецкой области

|  |  |
| --- | --- |
| Частота оказания услуги в месяц | 17,11 |
| Количество времени при приеме, мин. | 5 |
| Временные затраты 1 оператора на работу с заявителем, час | 0,08 |
| **Количество рабочего времени, необходимого для оказания услуги в месяц** | **1,43** |
| Количество операторов, необходимых для предоставления услуги | 0,01 |
| Заработная плата универсального оператора | 16000 |
| Затраты на оплату труда операторов | 142,6 |
| Затраты на оборудование рабочего места 1 оператора | 45000 |
| Срок использования оборудования, час | 9600 |
| Амортизация 1 часа работы оборудования | 4,69 |
| Затраты на амортизацию оборудования в месяц | 6,68 |
| Мощность используемой оргтехники, кВт | 0,8 |
| Объем электроэнергии, потребляемой при оказании услуги, кВт\*ч | 1,14 |
| Затраты на электроэнергию при оказании услуги | 2,85 |
| Количество необходимых бланков и копий, изготавливаемых оператором | 1 |
| Количество печатных страниц в месяц | 17,11 |
| Расходы на бумагу в месяц | 4,45 |
| Затраты на приобретение картриджей в месяц | 23,96 |
| **Полные финансовые затраты на услугу** | **177,68** |

Подача заявлений на получение данной услуги может быть организована в электронной форме. Все необходимые документы находятся в распоряжении государственных и муниципальных органов.

Таблица 9.19

Выдача и аннулирование охотничьих билетов

|  |  |
| --- | --- |
| Частота оказания услуги в месяц | 247,56 |
| Количество времени при приеме, мин. | 10 |
| Временные затраты 1 оператора на работу с заявителем, час | 0,17 |
| **Количество рабочего времени, необходимого для оказания услуги в месяц** | **41,26** |
| Количество операторов, необходимых для предоставления услуги | 0,26 |
| Заработная плата универсального оператора | 16000 |
| Затраты на оплату труда операторов | 4125,9 |
| Затраты на оборудование рабочего места 1 оператора | 45000 |
| Срок использования оборудования, час | 9600 |
| Амортизация 1 часа работы оборудования | 4,69 |
| Затраты на амортизацию оборудования в месяц | 193,40 |
| Мощность используемой оргтехники, кВт | 0,8 |
| Объем электроэнергии, потребляемой при оказании услуги, кВт\*ч | 33,01 |
| Затраты на электроэнергию при оказании услуги | 82,52 |
| Количество необходимых бланков и копий, изготавливаемых оператором | 3 |
| Количество печатных страниц в месяц | 742,67 |
| Расходы на бумагу в месяц | 193,09 |
| Затраты на приобретение картриджей в месяц | 1039,73 |
| **Полные финансовые затраты на услугу** | **5552,16** |

Подача заявлений на получение данной услуги может быть организована в электронной форме. Все необходимые документы находятся в распоряжении государственных и муниципальных органов.

Таблица 9.20

Выдача разрешений на добычу охотничьих ресурсов физическим лицам в общедоступных охотничьих угодьях. Выдача бланков разрешений на добычу охотничьих ресурсов юридическим лицам и индивидуальным предпринимателям, заключившим охотхозяйственные соглашения

|  |  |
| --- | --- |
| Частота оказания услуги в месяц | 1395,56 |
| Количество времени при приеме, мин. | 10 |
| Временные затраты 1 оператора на работу с заявителем, час | 0,17 |
| **Количество рабочего времени, необходимого для оказания услуги в месяц** | **232,59** |
| Количество операторов, необходимых для предоставления услуги | 1,45 |
| Заработная плата универсального оператора | 16000 |
| Затраты на оплату труда операторов | 23259,3 |
| Затраты на оборудование рабочего места 1 оператора | 45000 |
| Срок использования оборудования, час | 9600 |
| Амортизация 1 часа работы оборудования | 4,69 |
| Затраты на амортизацию оборудования в месяц | 1090,28 |
| Мощность используемой оргтехники, кВт | 0,8 |
| Объем электроэнергии, потребляемой при оказании услуги, кВт\*ч | 186,07 |
| Затраты на электроэнергию при оказании услуги | 465,19 |
| Количество необходимых бланков и копий, изготавливаемых оператором | 4 |
| Количество печатных страниц в месяц | 5582,22 |
| Расходы на бумагу в месяц | 1451,38 |
| Затраты на приобретение картриджей в месяц | 7815,11 |
| **Полные финансовые затраты на услугу** | **33616,03** |

Подача заявлений на получение данной услуги может быть организована в электронной форме. Все необходимые документы находятся в распоряжении государственных и муниципальных органов.

Таблица 9.21

Выдача лицензий на розничную продажу алкогольной продукции

|  |  |
| --- | --- |
| Частота оказания услуги в месяц | 41,11 |
| Количество времени при приеме, мин. | 20 |
| Временные затраты 1 оператора на работу с заявителем, час | 0,33 |
| **Количество рабочего времени, необходимого для оказания услуги в месяц** | **13,70** |
| Количество операторов, необходимых для предоставления услуги | 0,09 |
| Заработная плата универсального оператора | 16000 |
| Затраты на оплату труда операторов | 1370,4 |
| Затраты на оборудование рабочего места 1 оператора | 45000 |
| Срок использования оборудования, час | 9600 |
| Амортизация 1 часа работы оборудования | 4,69 |
| Затраты на амортизацию оборудования в месяц | 64,24 |
| Мощность используемой оргтехники, кВт | 0,8 |
| Объем электроэнергии, потребляемой при оказании услуги, кВт\*ч | 10,96 |
| Затраты на электроэнергию при оказании услуги | 27,41 |
| Количество необходимых бланков и копий, изготавливаемых оператором | - |
| Количество печатных страниц в месяц | 0,00 |
| Расходы на бумагу в месяц | 0,00 |
| Затраты на приобретение картриджей в месяц | 0,00 |
| **Полные финансовые затраты на услугу** | **1434,61** |

Подача заявлений на получение данной услуги может быть организована в электронной форме. Все необходимые документы находятся в распоряжении государственных и муниципальных органов.

Таблица 9.22

Оплата санаторно–курортных путевок неработающим пенсионерам, перенесшим острое нарушение мозгового кровообращения, острый инфаркт миокарда, оперативные вмешательства по поводу аортокоронарного шунтирования и резекции аневризмы сердца

|  |  |
| --- | --- |
| Частота оказания услуги в месяц | 11,44 |
| Количество времени при приеме, мин. | 20 |
| Временные затраты 1 оператора на работу с заявителем, час | 0,33 |
| **Количество рабочего времени, необходимого для оказания услуги в месяц** | **3,81** |
| Количество операторов, необходимых для предоставления услуги | 0,02 |
| Заработная плата универсального оператора | 16000 |
| Затраты на оплату труда операторов | 381,5 |
| Затраты на оборудование рабочего места 1 оператора | 45000 |
| Срок использования оборудования, час | 9600 |
| Амортизация 1 часа работы оборудования | 4,69 |
| Затраты на амортизацию оборудования в месяц | 17,88 |
| Мощность используемой оргтехники, кВт | 0,8 |
| Объем электроэнергии, потребляемой при оказании услуги, кВт\*ч | 3,05 |
| Затраты на электроэнергию при оказании услуги | 7,63 |
| Количество необходимых бланков и копий, изготавливаемых оператором | 9 |
| Количество печатных страниц в месяц | 103,00 |
| Расходы на бумагу в месяц | 26,78 |
| Затраты на приобретение картриджей в месяц | 144,20 |
| **Полные финансовые затраты на услугу** | **570,34** |

Для услуги предусмотрена подача заявлений в электронном виде. Все необходимые документы находятся в распоряжении государственных и муниципальных органов.

Таблица 9.23

Приём заявлений и предоставление информации об организации проведения оплачиваемых общественных работ

|  |  |
| --- | --- |
| Частота оказания услуги в месяц | 233,44 |
| Количество времени при приеме, мин. | 30 |
| Временные затраты 1 оператора на работу с заявителем, час | 0,50 |
| **Количество рабочего времени, необходимого для оказания услуги в месяц** | **116,72** |
| Количество операторов, необходимых для предоставления услуги | 0,73 |
| Заработная плата универсального оператора | 16000 |
| Затраты на оплату труда операторов | 11672,2 |
| Затраты на оборудование рабочего места 1 оператора | 45000 |
| Срок использования оборудования, час | 9600 |
| Амортизация 1 часа работы оборудования | 4,69 |
| Затраты на амортизацию оборудования в месяц | 547,14 |
| Мощность используемой оргтехники, кВт | 0,8 |
| Объем электроэнергии, потребляемой при оказании услуги, кВт\*ч | 93,38 |
| Затраты на электроэнергию при оказании услуги | 233,44 |
| Количество необходимых бланков и копий, изготавливаемых оператором | 2 |
| Количество печатных страниц в месяц | 466,89 |
| Расходы на бумагу в месяц | 121,39 |
| Затраты на приобретение картриджей в месяц | 653,64 |
| **Полные финансовые затраты на услугу** | **12994,39** |

Для услуги предусмотрена подача заявлений в электронном виде. Все необходимые документы находятся в распоряжении государственных и муниципальных органов.

Таблица 9.24

Содействие самозанятости безработных граждан

|  |  |
| --- | --- |
| Частота оказания услуги в месяц | 36,11 |
| Количество времени при приеме, мин. | 30 |
| Временные затраты 1 оператора на работу с заявителем, час | 0,50 |
| **Количество рабочего времени, необходимого для оказания услуги в месяц** | **18,06** |
| Количество операторов, необходимых для предоставления услуги | 0,11 |
| Заработная плата универсального оператора | 16000 |
| Затраты на оплату труда операторов | 1805,6 |
| Затраты на оборудование рабочего места 1 оператора | 45000 |
| Срок использования оборудования, час | 9600 |
| Амортизация 1 часа работы оборудования | 4,69 |
| Затраты на амортизацию оборудования в месяц | 84,64 |
| Мощность используемой оргтехники, кВт | 0,8 |
| Объем электроэнергии, потребляемой при оказании услуги, кВт\*ч | 14,44 |
| Затраты на электроэнергию при оказании услуги | 36,11 |
| Количество необходимых бланков и копий, изготавливаемых оператором | 17 |
| Количество печатных страниц в месяц | 613,89 |
| Расходы на бумагу в месяц | 159,61 |
| Затраты на приобретение картриджей в месяц | 859,44 |
| **Полные финансовые затраты на услугу** | **2909,25** |

Подача заявлений на получение данной услуги может быть организована в электронной форме. Не все необходимые документы находятся в распоряжении государственных и муниципальных органов, заявитель должен представить их оригиналы.

Таблица 9.25

Выдача разрешений на выбросы вредных (загрязняющих) веществ в атмосферный воздух стационарными источниками, находящимися на объектах хозяйственной и иной деятельности, не подлежащих федеральному государственному экологическому надзору

|  |  |
| --- | --- |
| Частота оказания услуги в месяц | 12,33 |
| Количество времени при приеме, мин. | 30 |
| Временные затраты 1 оператора на работу с заявителем, час | 0,50 |
| **Количество рабочего времени, необходимого для оказания услуги в месяц** | **6,17** |
| Количество операторов, необходимых для предоставления услуги | 0,04 |
| Заработная плата универсального оператора | 16000 |
| Затраты на оплату труда операторов | 616,7 |
| Затраты на оборудование рабочего места 1 оператора | 45000 |
| Срок использования оборудования, час | 9600 |
| Амортизация 1 часа работы оборудования | 4,69 |
| Затраты на амортизацию оборудования в месяц | 28,91 |
| Мощность используемой оргтехники, кВт | 0,8 |
| Объем электроэнергии, потребляемой при оказании услуги, кВт\*ч | 4,93 |
| Затраты на электроэнергию при оказании услуги | 12,33 |
| Количество необходимых бланков и копий, изготавливаемых оператором |  |
| Количество печатных страниц в месяц | 0,00 |
| Расходы на бумагу в месяц | 0,00 |
| Затраты на приобретение картриджей в месяц | 0,00 |
| **Полные финансовые затраты на услугу** | **645,57** |

Подача заявлений на получение данной услуги может быть организована в электронной форме. Не все необходимые документы находятся в распоряжении государственных и муниципальных органов, заявитель должен представить их оригиналы.

Таким образом, в ходе мониторинга государственных услуг на предмет передачи их предоставления в МФЦ была проанализирована 51 услуга. Установление возможности и целесообразности передачи отдельных государственных слуг в МФЦ, а также полные временные и финансовые затраты рассчитывались по каждой услуге в соответствии с такими критериями, как частота оказания услуг, наличие сведений составляющих государственную тайну в документах, круг заявителей (физические/юридические лица).

По критерию частоты оказания услуг передача 26 услуг была признана нецелесообразной. Среднемесячное количество обращений за их получением составляет менее двух.

По критерию круга заявителей была признана нецелесообразной передача в МФЦ услуг Управления физкультуры и спорта Липецкой области, так как обращения за их предоставлением осуществляются преимущественно спортивными организациями и характеризуются массовым предоставлением услуги (одновременно по нескольким спортсменам или судьям).

По критерию наличия сведений, содержащих государственную тайну Российской Федерации, была признана нецелесообразной передача в МФЦ услуги Управления строительства и архитектуры Липецкой области: Регистрация выполнения инженерных изысканий для подготовки проектной документации, строительства, реконструкции, капитального ремонта объектов капитального строительства на территории Липецкой области.

Для 22 услуг, которые могут быть переданы в МФЦ произведен расчет полных временных и финансовых затрат на их исполнение.

1. Приказ Федеральной службы государственной статистики от 4 февраля 2010 г. № 81 «Об Основных методологических и организационных положениях Всероссийской переписи населения 2010 года». [↑](#footnote-ref-1)
2. Некоторые респонденты выбирали несколько вариантов ответа. [↑](#footnote-ref-2)