

Смоленский государственный университет

Социальный факультет

Кафедра социологии и философии

**Результаты выполнения  
научно-исследовательской работы по теме  
«Организация и проведение мониторинга качества  
предоставления государственных и муниципальных услуг  
на территории Смоленской области»**

Смоленск – 2015

## Содержание

СТАТИСТИЧЕСКИЙ ОТЧЁТ ПО ОБЩЕМУ КОЛИЧЕСТВУ РЕСПОНДЕНТОВ .....	6
ОТЧЁТ ПО РЕЗУЛЬТАТАМ КОНТРОЛЯ КАЧЕСТВА АНКЕТ .....	18
Введение .....	18
Сведения о доле проверенных анкет и результатах контроля .....	19
1. Выработка на интервьюера .....	19
2. Визуальный контроль анкет .....	23
3. Контрольный опрос .....	29
ИТОГОВЫЙ ОТЧЁТ О РЕЗУЛЬТАТАХ МОНИТОРИНГА КАЧЕСТВА ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ГОСУДАРСТВЕННЫХ И МУНИЦИПАЛЬНЫХ УСЛУГ В 2014 И 2015 ГОДАХ .....	46
I. Значения степени достижения на территории Смоленской области целевых показателей качества предоставления государственных и муниципальных услуг .....	46
II. Аналитический отчет по оценке степени достижения на территории Смоленской области целевых показателей качества предоставления государственных и муниципальных услуг .....	115
1. Наиболее востребованные виды государственных и муниципальных услуг, выявленные по итогам мониторинга ..	115
2. Отчет о результатах мониторинга удовлетворенности субъектов предпринимательства условиями ведения предпринимательской деятельности в Смоленской области .....	137
3. Описание проблем, с которыми сталкиваются заявители при обращении за получением государственных и муниципальных услуг, их значимости для получателей .....	143

4. Проблемы предоставления государственных и муниципальных услуг в зеркале мнения бизнес-сообщества .....	180
4.1. Описание проблем, с которыми сталкиваются представители бизнес-сообщества при обращении в орган государственной власти (орган местного самоуправления) для получения государственной (муниципальной) услуги, связанной со сферой предпринимательской деятельности .....	180
4.2. Оценка уровня удовлетворенности субъектов предпринимательства условиями ведения предпринимательской деятельности в Смоленской области .....	184
4.3. Оценка субъектами предпринимательства уровня административных барьеров, в том числе оценка уровня издержек, необходимых для получения разрешительных документов, требующихся для ведения предпринимательской деятельности .....	186
4.4. Рекомендации, направленные на устранение избыточных административных барьеров при получении государственных и муниципальных услуг, связанных с предпринимательской деятельностью .....	197
5. Отчет о результатах мониторинга качества предоставления государственных и муниципальных услуг на базе органов исполнительной власти и органов местного самоуправления Смоленской области, в том числе в разрезе государственных (муниципальных услуг), разрезе органов исполнительной власти и органов местного самоуправления Смоленской области .....	198
6. Предложения по повышению качества и доступности предоставления обследованных государственных и муниципальных услуг, в том числе предложения по внесению изменений в административные регламенты предоставления государственных и муниципальных услуг, иные нормативные правовые акты, регулирующие порядок предоставления государственных и муниципальных услуг, или по разработке соответствующих нормативных правовых актов .....	324
7. Данные по среднему времени ожидания в очереди при обращении граждан .....	327
7.1. Данные по среднему времени ожидания в очереди при обращении граждан в государственный (муниципальный) орган Смоленской области, в разрезе каждого органа власти и в целом .....	327

7.2. Данные по среднему времени ожидания в очереди при обращении граждан в многофункциональные центры предоставления государственных и муниципальных услуг Смоленской области .....	337
7.3. Оценка удовлетворенности заявителей качеством и доступностью предоставления государственных и муниципальных услуг в филиалах СОГБУ МФЦ .....	340
7.4. Оценка респондентами, получавшими государственную и (или) муниципальную услугу ранее, динамики качества ее предоставления .....	372
7.5. Данные о доле заявителей, использующих механизм получения государственных и муниципальных услуг в электронной форме, и уровне их удовлетворенности качеством предоставления государственных и муниципальных услуг в электронной форме .....	374
7.6. Оценка осведомленности получателей государственных и муниципальных услуг о возможностях их получения по принципу «одного окна», в том числе на базе многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг Смоленской области .....	380
III. Выявление востребованности и динамики востребованности государственных и муниципальных услуг в целом и их отдельных видов .....	383
IV. Данные о результатах исследования иных параметров качества предоставления государственных и муниципальных услуг .....	392
1. Оценка доступности получения информации о порядке предоставления государственных и муниципальных услуг .....	396
2. Удовлетворённость количеством обращений, предпринятых для сбора, сдачи запросов и получения результатов государственных и муниципальных услуг .....	414
3. Оценка условий доступа к государственным и муниципальным услугам .....	423
4. Удовлетворенность количеством документов, необходимых для получения государственных и муниципальных услуг .....	430

5. Оценка заявителями соблюдения сроков предоставления государственных и муниципальных услуг, предусмотренных нормативными актами (административный регламент, стандарты услуг) .....	439
6. Удовлетворенность сроками предоставления государственных и муниципальных услуг .....	447
7. Удовлетворенность условиями ведения приема посетителей в органах государственной власти и местного самоуправления .....	456
V. Сравнение уровня удовлетворенности населения Смоленской области качеством предоставления государственных и муниципальных услуг с уровнем удовлетворенности качеством предоставления услуг в негосударственном секторе .....	465
VI. Предложения по улучшению исследованных параметров качества предоставления государственных и муниципальных услуг, устранению выявленных проблем, необходимых для обеспечения достижения целевых значений показателей .....	468
ПРИЛОЖЕНИЯ .....	470

## СТАТИСТИЧЕСКИЙ ОТЧЕТ ПО ОБЩЕМУ КОЛИЧЕСТВУ РЕСПОНДЕНТОВ

В ходе проведения социологического исследования на вопросы анкеты о качестве предоставления государственных и муниципальных услуг было предложено ответить **1656** жителям Смоленской области.

Более четверти жителей, к которым обращались с просьбой стать респондентами, отказались от участия в опросе (количество отказавшихся – **439** человек).

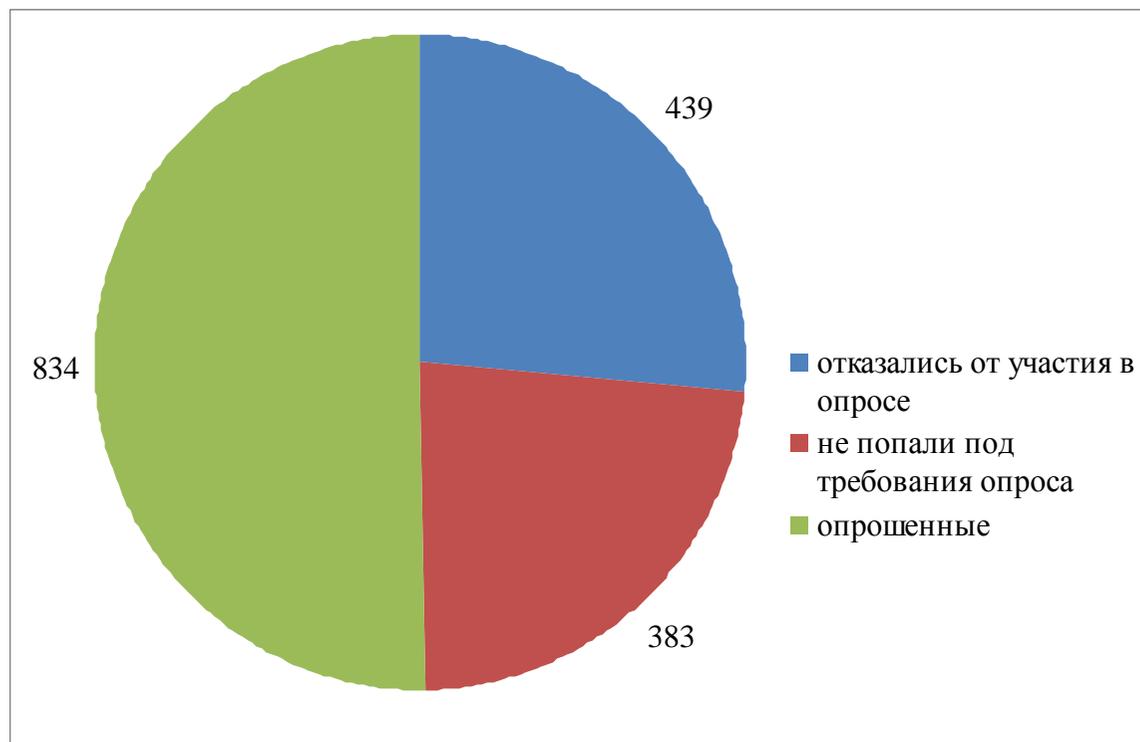
Основные мотивы отказа:

- отсутствие времени на интервьюирование;
- нежелание отвечать на какие-либо вопросы с фиксацией ответов;
- занятость другими делами.

Кроме этого, **383** человека, согласившиеся на интервьюирование, не попали под требования опроса, так как не получали государственные или муниципальные услуги в 2014-2015 годах.

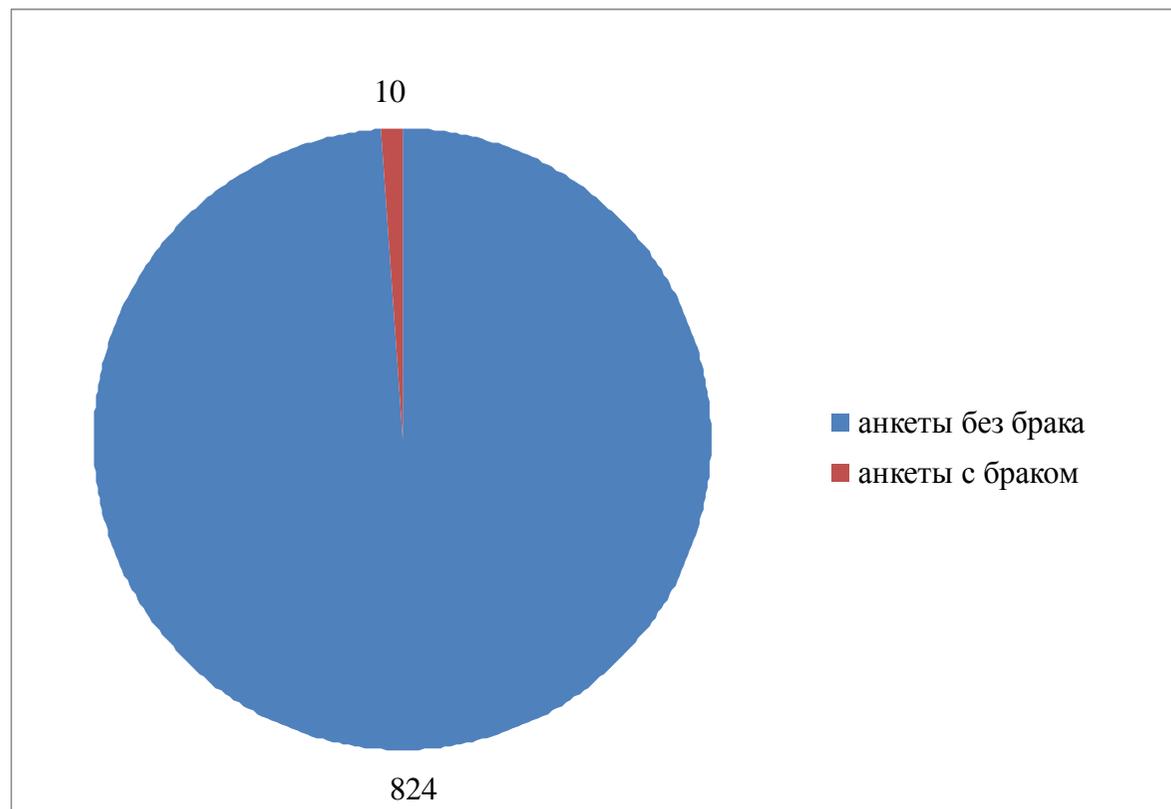
В результате в качестве респондентов в опросе участвовали **834** жителя Смоленской области.

**Диаграмма «Общее количество жителей Смоленской области, которым было предложено принять участие в опросе (чел.)»**



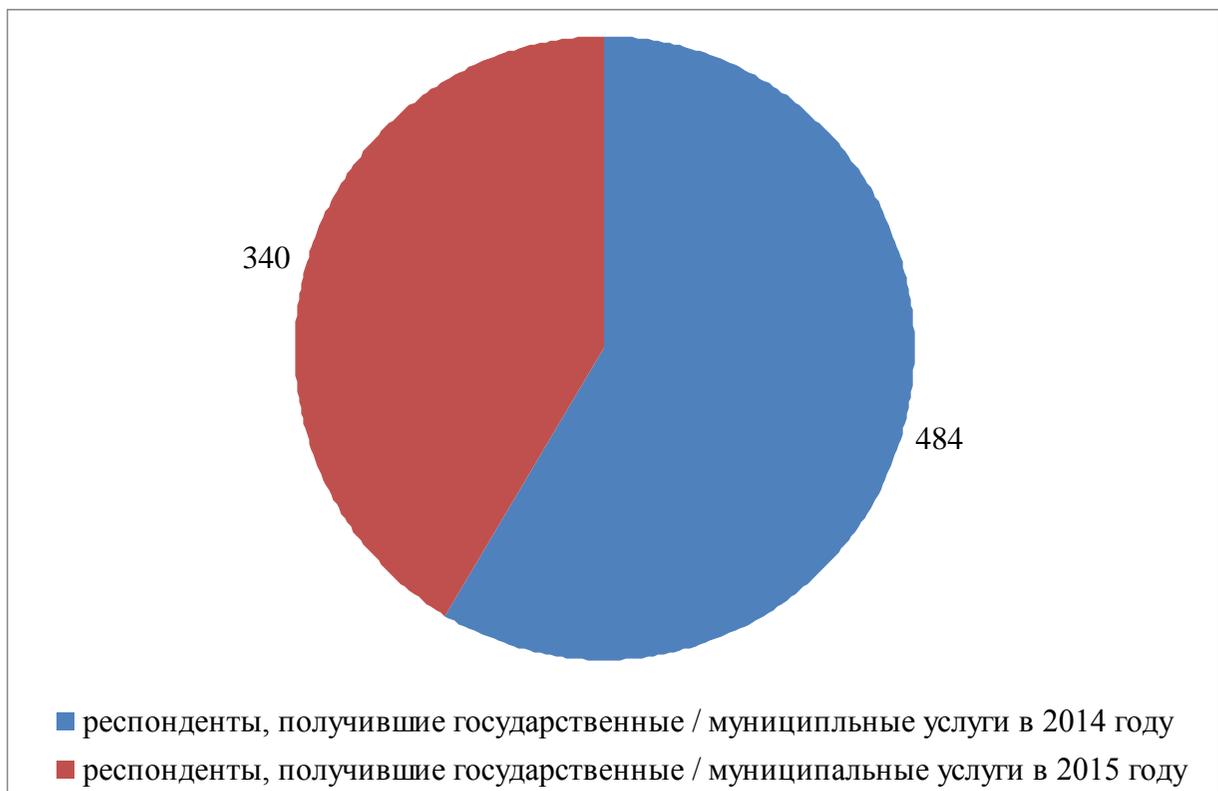
По результатам визуального контроля и контроля факта опроса было забраковано **10** анкет.

Диаграмма «Общее количество заполненных анкет»



Исходя из вышеизложенного, в итоговом отчёте используются сведения, полученные от **824** проинтервьюированных смолян, получивших государственные (муниципальные) услуги в 2014-2015 годах: **484** респондента в 2014 г. и **340** респондентов в 2015 г.

**Диаграмма «Жители Смоленской области, принявшие участие в опросе»**



Далее представлены сведения о количестве опрошенных, которым предоставлена государственная (муниципальная) услуга или получен отказ в её предоставлении в разрезе каждого муниципального образования (**Таблица 1**), каждого филиала многофункционального центра (**Таблица 2**) и в целом. Статистика по количеству респондентов, подававших жалобы, связанные с качеством предоставления услуг в 2014-2015 годах, дана в **Таблицах 3-6** и соответствующих **диаграммах**.

**Таблица 1. Количество опрошенных, которым услуга предоставлена или получен отказ в ее предоставлении, всего и в разрезе каждого муниципального образования**

Каким был конечный результат рассмотрения Вашего обращения за данной государственной (муниципальной) услугой?	Год			
	2014		2015	
	Положительное решение	Отказ	Положительное решение	Отказ
Сафоновский район	45	3	31	2
Вяземский район	62	0	42	1
Гагаринский район	49	1	32	0
Рославльский район	58	0	42	1
Остерское сельское поселение Рославльского района и сельские населенные пункты	73	1	49	0
г. Десногорск	45	3	35	0
г. Смоленск	142	2	104	1
Итого	474	10	335	5

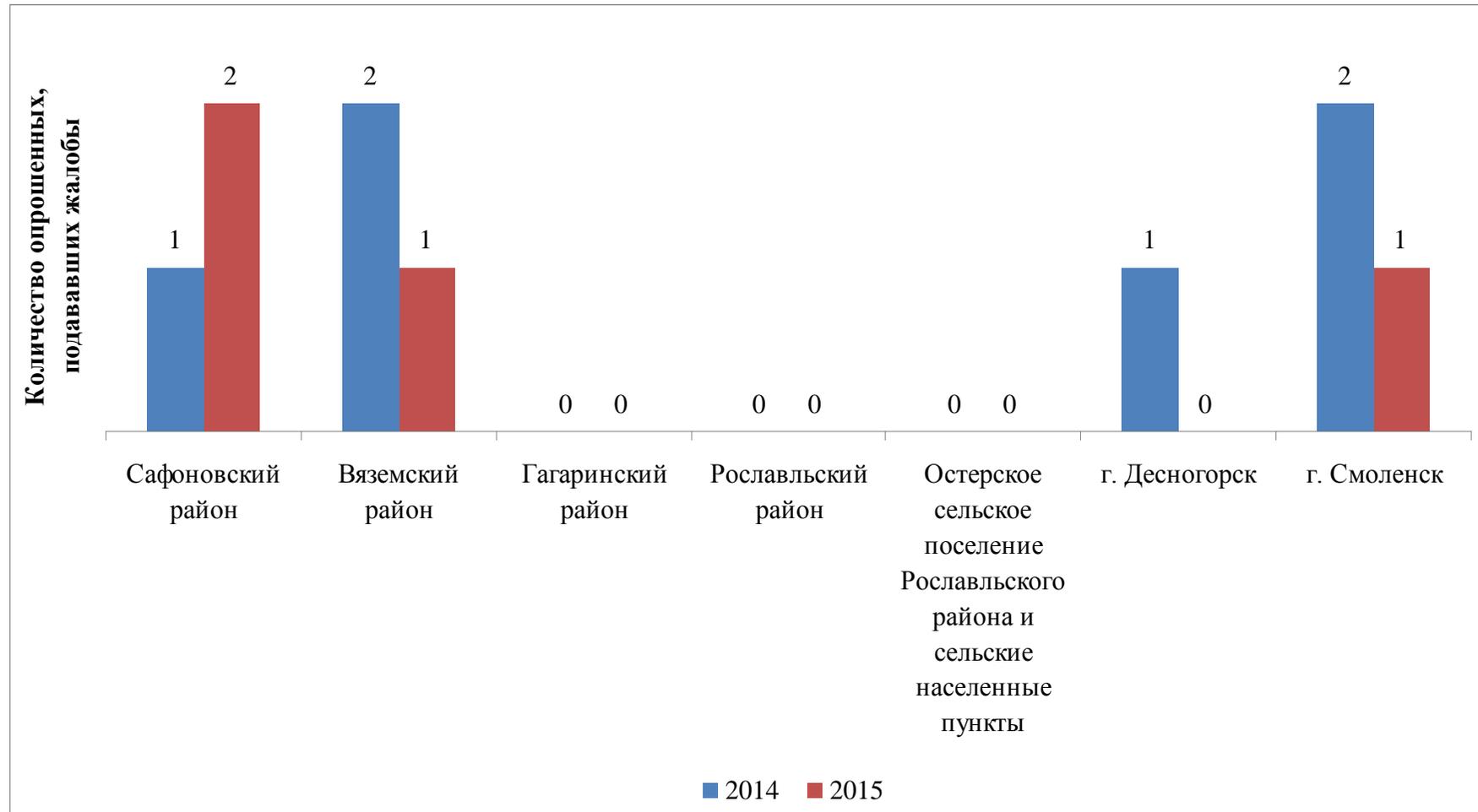
**Таблица 2. Количество опрошенных, которым услуга предоставлена или получен отказ в ее предоставлении, в разрезе каждого филиала многофункционального центра**

Каким был конечный результат рассмотрения Вашего обращения за данной государственной (муниципальной) услугой?	Год			
	2014		2015	
	Положительное решение	Отказ	Положительное решение	Отказ
Сафоновский МФЦ – филиал СОГБУ МФЦ	19	1	12	0
Вяземский МФЦ – филиал СОГБУ МФЦ	27	0	23	1
Гагаринский МФЦ – филиал СОГБУ МФЦ	31	0	18	0
Рославльский МФЦ – филиал СОГБУ МФЦ	26	1	23	0
Десногорский МФЦ – филиал СОГБУ МФЦ	28	2	27	0
Смоленское областное государственное бюджетное учреждение «Многофункциональный центр по предоставлению государственных и муниципальных услуг населению» (СОГБУ МФЦ)	51	0	48	1
Итого	182	4	151	2

**Таблица 3. Количество опрошенных, подававших жалобы, связанные с качеством предоставления услуг в 2014-2015 гг., в разрезе муниципальных образований**

Если Вас не устраивает качество предоставления данной услуги, обращались ли Вы с жалобой куда-либо?	Год			
	2014		2015	
	Да	Нет	Да	Нет
Сафоновский район	1	39	2	25
Вяземский район	2	57	1	38
Гагаринский район	0	41	0	27
Рославльский район	0	44	0	23
Остерское сельское поселение Рославльского района и сельские населенные пункты	0	70	0	41
г. Десногорск	1	28	0	16
г. Смоленск	2	136	1	95
Итого	6	415	4	265

**Диаграмма «Количество опрошенных, подававших жалобы, связанные с качеством предоставления услуг в 2014-2015 гг., в разрезе муниципальных образований»**



**Таблица 4. Количество опрошенных, подававших жалобы, связанные с качеством предоставления услуг в 2014-2015 гг., в разрезе каждого филиала многофункционального центра**

Если Вас не устраивает качество предоставления данной услуги, обращались ли Вы с жалобой куда-либо?	Год			
	2014		2015	
	Да	Нет	Да	Нет
Сафоновский МФЦ – филиал СОГБУ МФЦ	0	12	0	8
Вяземский МФЦ – филиал СОГБУ МФЦ	0	24	0	17
Гагаринский МФЦ – филиал СОГБУ МФЦ	0	22	0	13
Рославльский МФЦ – филиал СОГБУ МФЦ	0	11	0	4
Десногорский МФЦ – филиал СОГБУ МФЦ	1	10	0	10
Смоленское областное государственное бюджетное учреждение «Многофункциональный центр по предоставлению государственных и муниципальных услуг населению» (СОГБУ МФЦ)	1	42	1	36
Итого	2	121	1	88

**Таблица 5. Количество опрошенных, имеющих опыт обращений (за последние 6 лет) с жалобами на качество предоставления иных государственных (муниципальных) услуг, в разрезе муниципальных образований**

Имеется ли у Вас опыт обращений (за последние 6 лет) с жалобой на качество предоставления иных государственных (муниципальных) услуг?	Год			
	2014		2015	
	Да	Нет	Да	Нет
Сафоновский район	1	47	2	31
Вяземский район	1	61	0	43
Гагаринский район	3	47	0	32
Рославльский район	0	58	1	42
Остерское сельское поселение Рославльского района и сельские населенные пункты	1	73	1	48
г. Десногорск	1	47	1	34
г. Смоленск	4	140	4	101
Итого	11	473	9	331

**Таблица 6. Количество опрошенных, имеющих опыт обращений  
(за последние 6 лет) с жалобами на качество предоставления иных государственных  
(муниципальных) услуг, в разрезе каждого филиала многофункционального центра**

Имеется ли у Вас опыт обращений (за последние 6 лет) с жалобой на качество предоставления иных государственных (муниципальных) услуг?	Год			
	2014		2015	
	Да	Нет	Да	Нет
Сафоновский МФЦ – филиал СОГБУ МФЦ	0	20	0	12
Вяземский МФЦ – филиал СОГБУ МФЦ	0	27	0	24
Гагаринский МФЦ – филиал СОГБУ МФЦ	3	28	0	18
Рославльский МФЦ – филиал СОГБУ МФЦ	1	26	0	23
Десногорский МФЦ – филиал СОГБУ МФЦ	0	30	0	27
Смоленское областное государственное бюджетное учреждение «Многофункциональный центр по предоставлению государственных и муниципальных услуг населению» (СОГБУ МФЦ)	3	48	4	45
Итого	7	179	4	149

## **ОТЧЕТ ПО РЕЗУЛЬТАТАМ КОНТРОЛЯ КАЧЕСТВА АНКЕТ**

### **Введение**

В рамках выполнения научно-исследовательской работы проведен контроль «полевых работ» социологического опроса. Контроль проводился в два этапа:

1. Визуальная проверка анкет на полноту и правильность заполнения (правильность переходов, соблюдение фильтров), включая проверку выполнения квотного задания на основании данных, зафиксированных в анкетах.
2. Контрольный опрос респондентов методом личного телефонного интервью по анкете, согласованной с заказчиком, с последующей сверкой данных контрольного опроса и данных анкет респондентов ранее проведенного социологического опроса.

Результаты контроля по каждому этапу представлены в соответствующих разделах данного отчета.

Визуальная проверка и контроль выполнения квотного задания проводились в период с 20 по 24 октября 2015 г., контрольный опрос – 25-26 октября 2015 года (согласно плану-графику выполнения работ).

Для проведения контроля предоставлены анкеты/опросные листы к анкетам в количестве 834 штук.

Контроль опроса проводился в следующих муниципальных образованиях Смоленской области: МО «Сафоновский район», МО «Вяземский район», МО «Гагаринский район», МО «Рославльский район», МО «Остерское сельское поселение Рославльского района» и сельские населенные пункты Смоленской области, МО «г. Десногорск»,

МО г. Смоленск, в том числе Промышленный район, Ленинский район (исторический центр), Заднепровский район (спальный район) и район индивидуальной жилищной застройки в Заднепровском районе.

Результаты контроля представлены по разделам.

### **Сведения о доле проверенных анкет и результатах контроля**

#### **1. Выработка на интервьюера**

По данным предоставленных анкет/опросных листов для проведения социологического опроса был задействован 52 интервьюера. Всего опрошено 834 респондента. В соответствии с требованиями технического задания количество заполненных анкет на одного интервьюера не превышает 25. Ниже представлена таблица по количеству опрошенных интервьюерами респондентов.

**Таблица 1. Выработка на интервьюера**

№ п/п	ФИО интервьюера	Количество анкет
1.	Абраменкова В.О.	10
2.	Алиева Э.В.	3
3.	Богородская М.В.	24

4.	Бодренков А.А.	20
5.	Бубилев М.Д.	13
6.	Бузак О.А.	21
7.	Винокурова А.И.	18
8.	Власова К.А.	23
9.	Воронина Е.Д.	25
10.	Григорян Н.А.	23
11.	Гронская В.А.	5
12.	Евсюкова М.Н.	3
13.	Ефименкова Е.А.	20
14.	Завричко Л.И.	10
15.	Зарипова С.Р.	25
16.	Зуева Н.И.	16
17.	Иванина О.В.	16
18.	Иванова Е.Г.	21
19.	Кацубо М.Д.	8
20.	Ковалева Ю.В.	12
21.	Копкина Е.А.	5

№ п/п	ФИО интервьюера	Количество анкет
22.	Кошелева В.В.	12
23.	Кошкина И.И.	17
24.	Кузьменкова С.П.	5
25.	Куренкова Е.В.	25
26.	Леонова А.И.	19
27.	Лямова Н.С.	23
28.	Мамедова С.Д.	14
29.	Мелихова К.А.	23
30.	Морозова А.П.	21
31.	Музафарова М.В.	25
32.	Новикова Е.М.	25
33.	Новикова А.М.	10
34.	Павленко М.Г.	25
35.	Петроченкова А.Ю.	7
36.	Прусова Е.В.	6
37.	Разагатов В.Д.	14

№ п/п	ФИО интервьюера	Количество анкет
38.	Разумова Д.А.	25
39.	Самородова Е.Г.	23
40.	Саргина С.Н.	11
41.	Сафарова К.С.	24
42.	Соркин А.В.	11
43.	Тарасенкова В.С.	25
44.	Тихоненков И.С.	9
45.	Тищенко Н.В.	7
46.	Ткач А.П.	7
47.	Торяник В.Н.	25
48.	Турыгина К.А.	22
49.	Шаламков П.В.	8
50.	Шебеченкова М.М.	25
51.	Щапова А.С.	15
52.	Щедрова Ю.О.	5

## 2. Визуальный контроль анкет

В целях проверки выполнения квотного задания, определения полноты и правильности заполнения анкет проведен их визуальный контроль. Доля проверенных анкет – 100%: 834 из 834 анкет.

**Результаты визуального контроля анкет.** Зафиксировано 8 (восемь) анкет с браком. Доля бракованных анкет составила 0,96%. Результаты визуального контроля представлены в **Таблице 2.1** «Визуальная проверка анкет в разрезе интервьюеров» и **Таблице 2.2** «Перечень бракованных анкет».

**Таблица 2.1. Визуальная проверка анкет в разрезе интервьюеров**

ФИО интервьюера	№ анкет	Соблюдение квотных заданий		Правильность заполнения анкет		Полнота заполнения		Доля брака, %
		Соответствует квоте	Не соответствует квоте	Правильно	Не правильно	Получены ответы на все требуемые вопросы	Ответы получены частично с пропусками	
Абраменкова В.О.	234-243	10	0	10	0	10	0	0,00
Алиева Э.В.	465-467	3	0	3	0	3	0	0,00
Богородская М.В.	355-364, 367, 388-399, 834	24	0	24	0	24	0	0.00

Бодренков А.А.	526-545	20	0	20	0	20	0	0,00
Бубилев М.Д.	777-789	13	0	13	0	13	0	0,00
Бузак О.А.	303-323	21	0	21	0	21	0	0,00
Винокурова А.И.	337-354	18	0	18	0	18	0	0,00
Власова К.А.	753-775	23	0	23	0	23	0	0,00
Воронина Е.Д.	146-170	25	0	25	0	24	1	4,00
Григорян Н.А.	282-302, 335, 336	23	0	23	0	23	0	0,00
Гронская В.А.	131-135	5	0	5	0	5	0	0,00
Евсюкова М.Н.	378-380	3	0	3	0	3	0	0,00
Ефименкова Е.А.	592-611	20	0	20	0	20	0	0,00
Завричко Л.И.	244, 365, 366, 368-374	10	0	10	0	10	0	0,00
Зарипова С.Р.	21-40, 141-145	25	0	25	0	25	0	0,00
Зуева Н.И.	573-582, 666-670, 824	16	0	16	0	16	0	0,00
Иванина О.В.	462, 488, 498-500, 503-513	16	0	16	0	16	0	0,00
Иванова Е.Г.	41-60, 400	21	0	21	0	21	0	0,00

ФИО интервьюера	№ анкет	Соблюдение квотных заданий		Правильность заполнения анкет		Полнота заполнения		Доля брака, %
		Соответствует квоте	Не соответствует квоте	Правильно	Не правильно	Получены ответы на все требуемые вопросы	Ответы получены частично с пропусками	
Кацубо М.Д.	195-202	8	0	8	0	8	0	0,00
Ковалева Ю.В.	514-525	12	0	12	0	12	0	0,00
Копкина Е.А.	456-460	5	0	5	0	5	0	0,00
Кошелева В.В.	245-249, 381-387	12	0	12	0	12	0	0,00
Кошкина И.И.	84-100	17	0	17	0	17	0	0,00
Кузьменкова С.П.	426-430	5	0	5	0	5	0	0,00
Куренкова Е.В.	61-83, 401, 402	25	0	25	0	24	1	4,00
Леонова А.И.	403, 441-450, 463, 637, 702-707	19	0	19	0	19	0	0,00
Лямова Н.С.	258-280	23	0	23	0	22	1	4,35
Мамедова С.Д.	461, 464, 485, 489-497, 501,502	14	0	13	1	13	1	7,14
Мелихова К.А.	730-752	23	0	23	0	23	0	0,00

ФИО интервьюера	№ анкет	Соблюдение квотных заданий		Правильность заполнения анкет		Полнота заполнения		Доля брака, %
		Соответствует квоте	Не соответствует квоте	Правильно	Не правильно	Получены ответы на все требуемые вопросы	Ответы получены частично с пропусками	
Морозова А.П.	405-425	21	0	21	0	20	1	4,76
Музафарова М.В.	101-117, 203-210	25	0	25	0	25	0	0,00
Новикова Е.М.	451, 790-813	25	0	23	2	23	2	8,00
Новикова А.М.	822, 823, 825-832	10	0	10	0	10	0	0,00
Павленко М.Г.	619-626, 630, 644-659	25	0	25	0	25	0	0,00
Петроченкова А.Ю.	118-123, 486	7	0	7	0	7	0	0,00
Прусова Е.В.	431-436	6	0	6	0	6	0	0,00
Разагатов В.Д.	471-484	14	0	14	0	14	0	0,00
Разумова Д.А.	553-572, 633-636, 638	25	0	25	0	25	0	0,00
Самородова Е.Г.	612-618, 627-629, 631, 632, 639-643	23	0	23	0	23	0	0,00

ФИО интервьюера	№ анкет	Соблюдение квотных заданий		Правильность заполнения анкет		Полнота заполнения		Доля брака, %
		Соответствует квоте	Не соответствует квоте	Правильно	Не правильно	Получены ответы на все требуемые вопросы	Ответы получены частично с пропусками	
Саргина С.Н.	375-377, 814-821	11	0	10	1	10	1	9,09
Сафарова К.С.	211-233, 281	24	0	24	0	24	0	0,00
Соркин А.В.	324-334	11	0	11	0	11	0	0,00
Тарасенкова В.С.	171-194, 833	25	0	25	0	25	0	0,00
Тихоненков И.С.	404, 452-455, 468-470, 776	9	0	9	0	9	0	0,00
Тищенко Н.В.	124-130	7	0	7	0	7	0	0,00
Ткач А.П.	546-552	7	0	7	0	7	0	0,00
Торяник В.Н.	1-20, 136-140	25	0	25	0	25	0	0,00
Турыгина К.А.	708-729	22	0	22	0	22	0	0,00
Шаламков П.В.	250-257	8	0	8	0	8	0	0,00
Шебеченкова М.М.	677-701	25	0	25	0	25	0	0,00
Щапова А.С.	583-591, 671-676	15	0	15	0	15	0	0,00
Щедрова Ю.О.	437-440, 487	5	0	5	0	5	0	0,00

**Таблица 2.2. Перечень бракованных анкет**

№ п/п	ФИО интервьюера	№ анкеты	Замечания
1.	Воронина Е.Д.	157	Не соблюден переход от вопроса 33 к вопросу 37, пропуск вопроса 42 при наличии ответа 41.1.
2.	Лямова Н.С.	264	Пропуск вопроса 9 при наличии ответа 8.1., не соблюден переход от вопроса 33 к вопросу 37
3.	Куренкова Е.В.	401	Анкета заполнена не полностью (пропуск вопросов 46-65)
4.	Морозова А.П.	421	Пропуск вопроса 42 при наличии ответа 41.1.
5.	Мамедова С.Д.	464	Не соблюден переход от вопроса 33 к вопросу 37
6.	Новикова Е.М.	796	Не соблюден переход от вопроса 33 к вопросу 37, пропуск вопроса 61
7.	Новикова Е.М.	806	Не соблюден переход от вопроса 33 к вопросу 37
8.	Саргина С.Н.	816	Пропуск вопросов 10, 11

Анкеты с браком (№157, 264, 401, 421, 464, 796, 806, 816) не включены в массив данных социологического опроса. Зафиксированные в них сведения не подвергались дальнейшей обработке и анализу.

### 3. Контрольный опрос

Контрольный опрос осуществлялся методом личного интервью по телефону. Процедура контрольного опроса включала обзвон респондентов по телефонам, указанным в опросных листах к анкетам, в целях определения достижимости и факта опроса с последующим опросом респондентов по стандартизированной анкете, утвержденной заказчиком.

Для проведения контрольного опроса методом случайной выборки было отобрано 84 опросных листа к анкетам. В 100% опросных листов были зафиксированы номера телефонов респондентов.

В **Таблицах 3.1 – 3.10** представлены данные о количестве контрольных контактов и их результате в разрезе интервьюеров по каждому муниципальному образованию.

**Таблица 3.1. Подтверждение факта опроса в МО «Сафоновский район» в разрезе интервьюеров**

ФИО интервьюера	№ анкет	Телефоны респондентов	Факт проведения контрольного опроса		Факт опроса		Место проживания/ проведения опроса	
			Состоялся	Не состоялся (такого респондента нет по указанному телефону)	Принимал участие в опросе	Не принимал участие в опросе	Совпадает	Не совпадает
Сафарова К.С.	229	зафиксирован	да		да		да	
Сафарова К.С.	233	зафиксирован	да		да		да	
Куренкова Е.В.	68	зафиксирован	да		да		да	
Куренкова Е.В.	67	зафиксирован	да		да		да	
Бузак О.А.	308	зафиксирован	да		да		да	
Бузак О.А.	309	зафиксирован	да		да		да	
Лямова Н.С.	277	зафиксирован	да		да		да	
Лямова Н.С.	276	зафиксирован	да		да		да	

**Таблица 3.2. Подтверждение факта опроса в МО «Вяземский район» в разрезе интервьюеров**

ФИО интервьюера	№ анкет	Телефоны респондентов	Факт проведения контрольного опроса		Факт опроса		Место проживания/ проведения опроса	
			Состоялся	Не состоялся (такого респондента нет по указанному телефону)	Принимал участие в опросе	Не принимал участие в опросе	Совпадает	Не совпадает
Музафарова М.В.	113	зафиксирован	да		да		да	
Музафарова М.В.	105	зафиксирован	да		да		да	
Кошкина И.И.	88	зафиксирован	да		да		да	
Кошкина И.И.	92	зафиксирован	да		да		да	
Щапова А.С.	585	зафиксирован	да		да		да	
Щапова А.С.	591	зафиксирован	да		да		да	
Зуева Н.И.	577	зафиксирован	да		да		да	
Зуева Н.И.	573	зафиксирован	да			нет	-	-
Ефименкова Е.А.	593	зафиксирован	да		да		да	
Ефименкова Е.А.	601	зафиксирован	да		да		да	
Бодренков А.А.	541	зафиксирован	да		да		да	

**Таблица 3.3. Подтверждение факта опроса в МО «Гагаринский район» в разрезе интервьюеров**

ФИО интервьюера	№ анкет	Телефоны респондентов	Факт проведения контрольного опроса		Факт опроса		Место проживания/ проведения опроса	
			Состоялся	Не состоялся <i>(такого респондента нет по указанному телефону)</i>	Принимал участие в опросе	Не принимал участие в опросе	Совпадает	Не совпадает
Павленко М.Г.	655	зафиксирован	да		да		да	
Павленко М.Г.	654	зафиксирован	да		да		да	
Самородова Е.О.	642	зафиксирован	да		да		да	
Самородова Е.О.	641	зафиксирован	да		да		да	
Ткач А.П.	550	зафиксирован	да		да		да	
Разумова Д.А.	557	зафиксирован	да		да		да	
Разумова Д.А.	559	зафиксирован	да		да		да	
Разумова Д.А.	566	зафиксирован	да		да		да	

**Таблица 3.4. Подтверждение факта опроса в МО «Рославльский район» в разрезе интервьюеров**

ФИО интервьюера	№ анкет	Телефоны респондентов	Факт проведения контрольного опроса		Факт опроса		Место проживания/ проведения опроса	
			Состоялся	Не состоялся <i>(такого респондента нет по указанному телефону)</i>	Принимал участие в опросе	Не принимал участие в опросе	Совпадает	Не совпадает
Винокурова А.И.	348	зафиксирован	да		да		да	
Винокурова А.И.	349	зафиксирован	да		да		да	
Мелихова К.А.	740	зафиксирован	да		да		да	
Мелихова К.А.	752	зафиксирован	да		да		да	
Турыгина К.А.	728	зафиксирован	да		да		да	
Турыгина К.А.	729	зафиксирован	да		да		да	
Шебеченкова М.М.	687	зафиксирован	да		да		да	
Шебеченкова М.М.	688	зафиксирован	да		да		да	
Шебеченкова М.М.	681	зафиксирован	да		да		да	

**Таблица 3.5. Подтверждение факта опроса Остерского сельского поселения  
Рославльского района и сельских населенных пунктов в разрезе интервьюеров**

ФИО интервьюера	№ анкет	Телефоны респондентов	Факт проведения контрольного опроса		Факт опроса		Место проживания/ проведения опроса	
			Состоялся	Не состоялся <i>(такого респондента нет по указанному телефону)</i>	Принимал участие в опросе	Не принимал участие в опросе	Совпадает	Не совпадает
Мамедова С.Д.	502	зафиксирован	да		да		да	
Мамедова С.Д.	497	зафиксирован	да		да		да	
Иванина О.В.	506	зафиксирован	да		да		да	
Иванина О.В.	505	зафиксирован	да		да		да	
Соркин А.В.	327	зафиксирован	да		да		да	
Соркин А.В.	326	зафиксирован	да		да		да	
Завричко Л.И.	244	зафиксирован	да		да		да	
Завричко Л.И.	366	зафиксирован	да		да		да	
Богородская М.В.	395	зафиксирован	да		да		да	
Богородская М.В.	388	зафиксирован	да		да		да	

**Таблица 3.6. Подтверждение факта опроса МО «г. Десногорск» в разрезе интервьюеров**

ФИО интервьюера	№ анкет	Телефоны респондентов	Факт проведения контрольного опроса		Факт опроса		Место проживания/ проведения опроса	
			Состоялся	Не состоялся <i>(такого респондента нет по указанному телефону)</i>	Принимал участие в опросе	Не принимал участие в опросе	Совпадает	Не совпадает
Иванова Е.Г.	45	зафиксирован	да		да		да	
Иванова Е.Г.	53	зафиксирован	да		да		да	
Тарасенкова В.С.	181	зафиксирован	да			нет	-	-
Тарасенкова В.С.	193	зафиксирован	да		да		да	
Воронина Е.В.	148	зафиксирован	да		да		да	
Воронина Е.В.	160	зафиксирован	да		да		да	
Григорян Н.А.	298	зафиксирован	да		да		да	
Евсюкова М.Н.	378	зафиксирован	да		да		да	

**Таблица 3.7. Подтверждение факта опроса  
МО г. Смоленск, Промышленный район в разрезе интервьюеров**

ФИО интервьюера	№ анкет	Телефоны респондентов	Факт проведения контрольного опроса		Факт опроса		Место проживания/ проведения опроса	
			Состоялся	Не состоялся <i>(такого респондента нет по указанному телефону)</i>	Принимал участие в опросе	Не принимал участие в опросе	Совпадает	Не совпадает
Кошелева В.В.	384	зафиксирован	да		да		да	
Абраменкова В.О.	236	зафиксирован	да		да		да	
Разагатов В.Д.	479	зафиксирован	да		да		да	
Шаламков П.В.	256	зафиксирован	да		да		да	
Алиева Э.С.	466	зафиксирован	да		да		да	
Петроченкова А.Ю.	120	зафиксирован	да		да		да	
Тихоненков И.С.	468	зафиксирован	да		да		да	
Ковалева Ю.В.	520	зафиксирован	да		да		да	
Леонова А.И.	463	зафиксирован	да		да		да	
Торяник В.Н.	137	зафиксирован	да		да		да	

**Таблица 3.8. Подтверждение факта опроса  
МО г. Смоленск, Ленинский район в разрезе интервьюеров**

ФИО интервьюера	№ анкет	Телефоны респондентов	Факт проведения контрольного опроса		Факт опроса		Место проживания/ проведения опроса	
			Состоялся	Не состоялся <i>(такого респондента нет по указанному телефону)</i>	Принимал участие в опросе	Не принимал участие в опросе	Совпадает	Не совпадает
Тищенко Н.В.	128	зафиксирован	да		да		да	
Кацубо М.Д.	198	зафиксирован	да		да		да	
Копкина Е.А.	459	зафиксирован	да		да		да	
Копкина Е.А.	457	зафиксирован	да		да		да	
Новикова Е.М.	791	зафиксирован	да		да		да	
Новикова Е.М.	792	зафиксирован	да		да		да	
Гронская В.А.	134	зафиксирован	да		да		да	
Петроченкова А.Ю.	123	зафиксирован	да		да		да	
Бубилев М.Д.	783	зафиксирован	да		да		да	

**Таблица 3.9. Подтверждение факта опроса  
МО г. Смоленск, Заднепровский район в разрезе интервьюеров**

ФИО интервьюера	№ анкет	Телефоны респондентов	Факт проведения контрольного опроса		Факт опроса		Место проживания/ проведения опроса	
			Состоялся	Не состоялся <i>(такого респондента нет по указанному телефону)</i>	Принимал участие в опросе	Не принимал участие в опросе	Совпадает	Не совпадает
Торяник В.Н.	4	зафиксирован	да		да		да	
Зарипова С.Р.	36	зафиксирован	да		да		да	
Зарипова С.Р.	24	зафиксирован	да		да		да	
Морозова А.П.	406	зафиксирован	да		да		да	
Щедрова Ю.О.	487	зафиксирован	да		да		да	
Торяник В.Н.	12	зафиксирован	да		да		да	

**Таблица 3.10. Подтверждение факта опроса района индивидуальной жилищной застройки в Заднепровском районе г. Смоленска в разрезе интервьюеров**

ФИО интервьюера	№ анкет	Телефоны респондентов	Факт проведения контрольного опроса		Факт опроса		Место проживания/ проведения опроса	
			Состоялся	Не состоялся <i>(такого респондента нет по указанному телефону)</i>	Принимал участие в опросе	Не принимал участие в опросе	Совпадает	Не совпадает
Прусова Е.В.	435	зафиксирован	да		Да		да	
Прусова Е.В.	432	зафиксирован	да		Да		да	
Морозова А.П.	407	зафиксирован	да		Да		да	
Морозова А.П.	419	зафиксирован	да		Да		да	
Кузьменкова С.П.	428	зафиксирован	да		Да		да	

Доля опрошенных в рамках контрольного опроса равна 10,07% от общего числа респондентов социологического опроса. Количество контактов с опрошенными составило 84, из них два респондента (опросные листы к анкетам №573 и №181) не подтвердили факт опроса. Доля брака составила 2,38% от общего числа отобранных опросных листов к анкетам. По результатам контрольного опроса анкеты №573 и №181 были изъяты из общего массива и не подвергались обработке. Результаты представлены в сводной **Таблице 3.11.**

**Таблица 3.11. Результаты достижимости и факта опроса**

ФИО интервьюера	Кол-во отобранных для контроля опросных листов к анкетам	Факт проведения контрольного опроса		Факт опроса			Место проживания/проведения опроса		
		Состоялся	Не состоялся (такого респондента нет по указанному телефону)	Принимал участие в опросе	Не принимал участие в опросе	Доля брака от общего числа отобранных для контроля опросных листов, %	Совпадает	Не совпадает	Доля брака от общего числа отобранных для контроля опросных листов, %
Абраменкова В.О.	1	1	–	1	–	0	1	–	0
Алиева Э.С.	1	1	–	1	–	0	1	–	0
Богородская М.В.	2	2	–	2	–	0	2	–	0
Бодренков А.А.	1	1	–	1	–	0	1	–	0
Бубилев М.Д.	1	1	–	1	–	0	1	–	0

ФИО интервьюера	Кол-во отобранных для контроля опросных листов к анкетам	Факт проведения контрольного опроса		Факт опроса			Место проживания/проведения опроса		
		Состоялся	Не состоялся (такого респондента нет по указанному телефону)	Принимал участие в опросе	Не принимал участие в опросе	Доля брака от общего числа отобранных для контроля опросных листов, %	Совпадает	Не совпадает	Доля брака от общего числа отобранных для контроля опросных листов, %
Бузак О.А.	2	2	–	2	–	0	2	–	0
Винокурова А.И.	2	2	–	2	–	0	2	–	0
Воронина Е.В.	2	2	–	2	–	0	2	–	0
Григорян Н.А.	1	1	–	1	–	0	1	–	0
Гронская В.А.	1	1	–	1	–	0	1	–	0
Евсюкова М.Н.	1	1	–	1	–	0	1	–	0
Ефименкова Е.А.	2	2	–	2	–	0	2	–	0
Завричко Л.И.	2	2	–	2	–	0	2	–	0
Зарипова С.Р.	2	2	–	2	–	0	2	–	0
Зуева Н.И.	2	2	–	1	1	1,19	1	–	0
Иванина О.В.	2	2	–	2	–	0	2	–	0
Иванова Е.Г.	2	2	–	2	–	0	2	–	0

ФИО интервьюера	Кол-во отобранных для контроля опросных листов к анкетам	Факт проведения контрольного опроса		Факт опроса			Место проживания/проведения опроса		
		Состоялся	Не состоялся (такого респондента нет по указанному телефону)	Принимал участие в опросе	Не принимал участие в опросе	Доля брака от общего числа отобранных для контроля опросных листов, %	Совпадает	Не совпадает	Доля брака от общего числа отобранных для контроля опросных листов, %
Кацубо М.Д.	1	1	–	1	–	0	1	–	0
Ковалева Ю.В.	1	1	–	1	–	0	1	–	0
Копкина Е.А.	2	2	–	2	–	0	2	–	0
Кошелева В.В.	1	1	–	1	–	0	1	–	0
Кошкина И.И.	2	2	–	2	–	0	2	–	0
Кузьменкова С.П.	1	1	–	1	–	0	1	–	0
Куренкова Е.В.	2	2	–	2	–	0	2	–	0
Леонова А.И.	1	1	–	1	–	0	1	–	0
Лямова Н.С.	2	2	–	2	–	0	2	–	0
Мамедова С.Д.	2	2	–	2	–	0	2	–	0
Мелихова К.А.	2	2	–	2	–	0	2	–	0
Морозова А.П.	3	3	–	3	–	0	3	–	0

ФИО интервьюера	Кол-во отобранных для контроля опросных листов к анкетам	Факт проведения контрольного опроса		Факт опроса			Место проживания/проведения опроса		
		Состоялся	Не состоялся (такого респондента нет по указанному телефону)	Принимал участие в опросе	Не принимал участие в опросе	Доля брака от общего числа отобранных для контроля опросных листов, %	Совпадает	Не совпадает	Доля брака от общего числа отобранных для контроля опросных листов, %
Музафарова М.В.	2	2	–	2	–	0	2	–	0
Новикова Е.М.	2	2	–	2	–	0	2	–	0
Павленко М.Г.	2	2	–	2	–	0	2	–	0
Петроченкова А.Ю.	2	2	–	2	–	0	2	–	0
Прусова Е.В.	2	2	–	2	–	0	2	–	0
Разагатов В.Д.	1	1	–	1	–	0	1	–	0
Разумова Д.А.	3	3	–	3	–	0	3	–	0
Самородова Е.О.	2	2	–	2	–	0	2	–	0
Сафарова К.С.	2	2	–	2	–	0	2	–	0
Соркин А.В.	2	2	–	2	–	0	2	–	0
Тарасенкова В.С.	2	2	–	1	1	1,19	1	–	0
Тихоненков И.С.	1	1	–	1	–	0	1	–	0

ФИО интервьюера	Кол-во отобранных для контроля опросных листов к анкетам	Факт проведения контрольного опроса		Факт опроса			Место проживания/проведения опроса		
		Состоялся	Не состоялся (такого респондента нет по указанному телефону)	Принимал участие в опросе	Не принимал участие в опросе	Доля брака от общего числа отобранных для контроля опросных листов, %	Совпадает	Не совпадает	Доля брака от общего числа отобранных для контроля опросных листов, %
Тищенко Н.В.	1	1	–	1	–	0	1	–	0
Ткач А.П.	1	1	–	1	–	0	1	–	0
Торяник В.Н.	3	3	–	3	–	0	3	–	0
Турыгина К.А.	2	2	–	2	–	0	2	–	0
Шаламков П.В.	1	1	–	1	–	0	1	–	0
Шебеченкова М.М.	3	3	–	3	–	0	3	–	0
Щапова А.С.	2	2	–	2	–	0	2	–	0
Щедрова Ю.О.	1	1	–	1	–	0	1	–	0

Количество подтвержденных фактов опроса – 78, соответственно заполнено 78 анкет контрольного опроса (заполненные анкеты представлены в приложении). Далее произведена сверка данных по вопросам контрольного и основного опросов. Общее количество анкет, по которым проводилась сверка, составило 78. Фактов расхождения ответов респондентов не установлено.

**ИТОГОВЫЙ ОТЧЕТ О РЕЗУЛЬТАТАХ МОНИТОРИНГА КАЧЕСТВА  
ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ГОСУДАРСТВЕННЫХ И МУНИЦИПАЛЬНЫХ УСЛУГ В 2014 И 2015 ГОДАХ**

**I. Значения степени достижения на территории Смоленской области целевых показателей качества предоставления государственных и муниципальных услуг, установленных Указом Президента Российской Федерации от 07.05.2012 № 601 «Об основных направлениях совершенствования системы государственного управления» (в целом; в разрезе каждого муниципального образования, в том числе по каждой из наиболее общественно значимых государственных и муниципальных услуг).**

Указ Президента РФ от 07.05.2012 г. в целях дальнейшего совершенствования системы государственного управления устанавливает в том числе достижение следующих показателей:

- уровень удовлетворенности граждан Российской Федерации качеством предоставления государственных и муниципальных услуг к 2018 году – не менее 90 %;
- снижение среднего числа обращений представителей бизнес-сообщества в орган государственной власти Российской Федерации (орган местного самоуправления) для получения одной государственной (муниципальной) услуги, связанной со сферой предпринимательской деятельности, к 2014 году – до 2;

- сокращение времени ожидания в очереди при обращении заявителя в орган государственной власти Российской Федерации (орган местного самоуправления) для получения государственных (муниципальных) услуг к 2014 году – до 15 минут.

Далее представлены значения достижения обозначенных в Указе Президента РФ от 7 мая 2012 г. показателей совершенствования системы государственного управления.

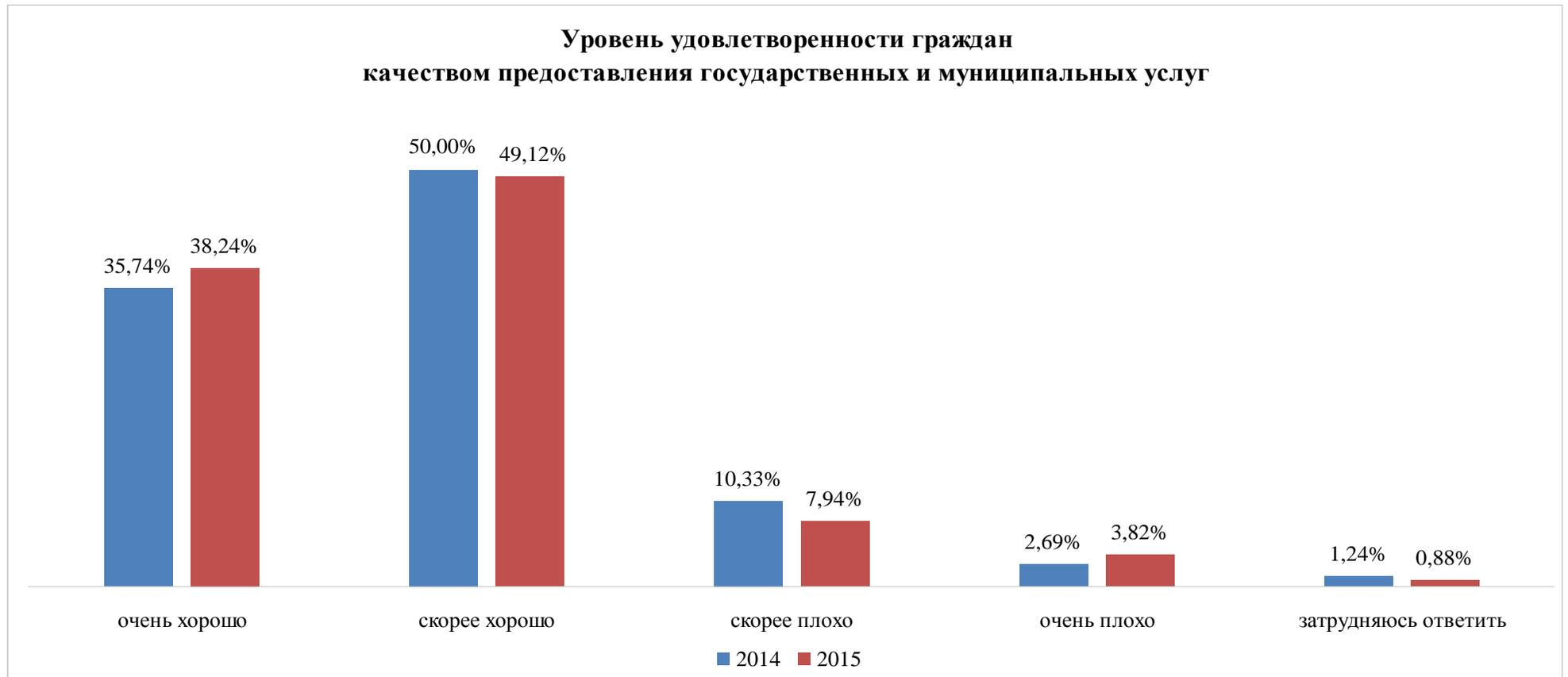
**1. Уровень удовлетворенности граждан Российской Федерации  
качеством предоставления государственных и муниципальных услуг**

В **таблице 1.1** и на соответствующих **диаграммах** представлены ответы на вопрос об уровне удовлетворенности граждан качеством предоставленных в 2014 и 2015 гг. государственных и муниципальных услуг.

**Таблица 1.1. Уровень удовлетворенности граждан  
качеством предоставления государственных и муниципальных услуг, в целом**

Как Вы оцениваете качество предоставления данной государственной (муниципальной) услуги?	Год			
	2014		2015	
Очень хорошо	173	35,74%	130	38,24%
Скорее хорошо	242	50,00%	167	49,12%
Скорее плохо	50	10,33%	27	7,94%
Очень плохо	13	2,69%	13	3,82%
Затрудняюсь ответить	6	1,24%	3	0,88%
<b>Итого</b>	<b>484</b>	<b>100,00%</b>	<b>340</b>	<b>100,00%</b>

**Диаграмма «Уровень удовлетворенности граждан  
качеством предоставления государственных и муниципальных услуг»**



Каждый второй респондент (50%) в 2014 году и почти такая же доля опрошенных, которые обращались за получением государственных (муниципальных) услуг в 2015 году (49,12%), высоко оценивают качество их предоставления. Немногим более одной трети опрошенных (35,74% в 2014 году и 38,24% в 2015 году) дали максимальную оценку этого параметра оказания государственных и муниципальных услуг.

Ниже среднего оценивают качество предоставления госуслуг 10,33% респондентов в 2014 году и 7,94% в 2015 году. Незначительна доля тех, кто дал низкую оценку качества предоставления государственных и муниципальных услуг (2,69% в 2014 году и 3,82% в 2015 году). 1,24% опрошенных в 2014 году и 0,88% респондентов в 2015 году затруднились ответить на этот вопрос.

В целом, уровень удовлетворенности граждан качеством предоставления государственных и муниципальных услуг следующий. Во-первых, установлена положительная динамика удовлетворённости качеством предоставления государственных (муниципальных) услуг. В 2014 году 85,74% респондентов оценивали это качество как очень хорошее (35,74%) или скорее хорошее (50%), а в 2015 году уже 87,36% как очень хорошее (38,24%) или скорее хорошее (49,12%). Соответственно доля неудовлетворенных качеством предоставления услуг невелика и снижается.

Во-вторых, за два года до времени достижения целевого показателя (90%) область к нему подошла фактически вплотную (87,36%).

Целевой показатель по снижению среднего числа обращений представителей бизнес-сообщества в орган государственной власти или местного самоуправления уже достигнут, что соответствует требованиям Указа.

**Таблица 1.2. Уровень удовлетворенности граждан РФ качеством предоставления государственных и муниципальных услуг, в разрезе муниципальных образований и в разрезе наиболее общественно значимых государственных (муниципальных) услуг)**

					Год	
					2014	2015
Муниципальная услуга «Выдача разрешений на установку рекламных конструкций на соответствующей территории, аннулирование таких разрешений, выдача	Сафоновский район	Как Вы оцениваете качество предоставления данной государственной (муниципальной) услуги?	Очень хорошо	Количество	1	0
				%	50,0%	0,0%
			Скорее хорошо	Количество	0	1
				%	0,0%	50,0%
			Очень плохо	Количество	1	1
				%	50,0%	50,0%
	Всего			Количество	2	2
				%	100,0%	100,0%
	Вяземский район	Как Вы оцениваете качество предоставления данной государственной (муниципальной) услуги?	Скорее хорошо	Количество	1	0
				%	100,0%	0,0%

предписаний о демонтаже самовольно установленных вновь рекламных конструкций»			Всего	Количество	1	0			
				%	100,0%	0,0%			
	Гагаринский район	Как Вы оцениваете качество предоставления данной государственной (муниципальной) услуги?	Очень хорошо	Количество	2	0			
				%	28,6%	0,0%			
			Скорее хорошо	Количество	5	2			
				%	71,4%	100,0%			
				Всего	Количество	7	2		
					%	100,0%	100,0%		
	Остерское сельское поселение Рославльского района и сельские населенные пункты	Как Вы оцениваете качество предоставления данной государственной (муниципальной) услуги?	Скорее хорошо	Количество	0	1			
				%	0,0%	100,0%			
						Всего	Количество	0	0
							%	0,0%	0,0%
г. Десногорск	Как Вы оцениваете качество предоставления данной	Очень хорошо	Количество	1	0				
			%	100,0%	0,0%				

		государственной (муниципальной) услуги?								
							Всего	Количество	1	0
								%	100,0%	0,0%
	г. Смоленск	Как Вы оцениваете качество предоставления данной государственной (муниципальной) услуги?	Очень хорошо	Количество	2	1				
				%	40,0%	50,0%				
			Скорее хорошо	Количество	2	1				
				%	40,0%	50,0%				
			Скорее плохо	Количество	1	0				
				%	20,0%	0,0%				
			Всего	Количество	5	2				
%	100,0%	100,0%								
Муниципальная услуга «Прием заявлений и выдача документов о согласовании	Сафоновский район	Как Вы оцениваете качество предоставления данной государственной (муниципальной) услуги?	Очень хорошо	Количество	1	0				
				%	12,50%	0,00%				
			Скорее хорошо	Количество	3	3				
				%	37,50%	100,00%				
			Скорее плохо	Количество	2	0				
				%	25,00%	0,00%				

переустройства и (или) перепланировки жилого помещения»			Очень плохо	Количество	2	0	
				%	25,00%	0,00%	
			Всего		Количество	8	3
					%	100,00%	100,00%
	Вяземский район	Как Вы оцениваете качество предоставления данной государственной (муниципальной) услуги?	Очень хорошо	Количество	1	2	
				%	33,30%	100,00%	
			Скорее хорошо	Количество	2	0	
				%	66,70%	0,00%	
			Всего		Количество	3	2
					%	100,00%	100,00%
Гагаринский район	Как Вы оцениваете качество предоставления данной государственной (муниципальной) услуги?	Скорее хорошо	Количество	3	3		
			%	100,00%	75,00%		
		Скорее плохо	Количество	0	1		
			%	0,00%	25,00%		
		Всего		Количество	3	4	
				%	100,00%	100,00%	
Остерское сельское	Как Вы оцениваете качество предоставления данной	Очень хорошо	Количество	1	0		
			%	50,00%	0,0%		

	поселение Рославльского района и сельские населенные пункты	государственной (муниципальной) услуги?	Скорее хорошо	Количество	1	0			
				%	50,00%	0,0%			
				Всего			Количество	2	0
							%	100,00%	0,0%
	г. Десногорск	Как Вы оцениваете качество предоставления данной государственной (муниципальной) услуги?	Скорее хорошо	Количество	3	1			
				%	100,00%	100,00%			
			Всего			Количество	3	1	
						%	100,00%	100,00%	
г. Смоленск	Как Вы оцениваете качество предоставления данной государственной (муниципальной) услуги?	Очень хорошо	Количество	3	1				
			%	33,30%	50,00%				
		Скорее хорошо	Количество	4	1				
			%	44,40%	50,00%				
		Скорее плохо	Количество	1	0				
			%	11,10%	0,00%				

			Очень плохо	Количество	1	0	
				%	11,10%	0,00%	
			Всего		Количество	9	2
					%	100,00%	100,00%
	Всего	Как Вы оцениваете качество предоставления данной государственной (муниципальной) услуги?	Очень хорошо	Количество	6	3	
				%	21,40%	25,00%	
			Скорее хорошо	Количество	16	8	
				%	57,10%	66,70%	
			Скорее плохо	Количество	3	1	
				%	10,70%	8,30%	
Очень плохо	Количество	3	0				
	%	10,70%	0,00%				
Всего		Количество	28	12			
		%	100,00%	100,00%			
Государственная услуга «Назначение и выплата	Сафоновский район	Как Вы оцениваете качество предоставления данной государственной (муниципальной) услуги?	Очень хорошо	Количество	3	1	
				%	50,00%	50,00%	
			Скорее хорошо	Количество	3	1	
				%	50,00%	50,00%	

областного государственного единовременного пособия при рождении ребенка»			Всего	Количество	6	2	
				%	100,00%	100,00%	
	Вяземский район	Как Вы оцениваете качество предоставления данной государственной (муниципальной) услуги?	Очень хорошо	Количество	4	1	
				%	66,70%	25,00%	
			Скорее хорошо	Количество	2	3	
				%	33,30%	75,00%	
			Всего		Количество	6	4
					%	100,00%	100,00%
	Гагаринский район	Как Вы оцениваете качество предоставления данной государственной (муниципальной) услуги?	Очень хорошо	Количество	1	1	
				%	20,00%	33,30%	
			Скорее хорошо	Количество	4	1	
				%	80,00%	33,30%	
			Скорее плохо	Количество	0	1	
				%	0,00%	33,30%	
Всего		Количество	5	3			
		%	100,00%	100,00%			
Рославльский район	Как Вы оцениваете качество предоставления данной	Очень хорошо	Количество	1	2		
			%	100,00%	22,20%		

	государственной (муниципальной) услуги?	Скорее хорошо	Количество	0	4	
			%	0,00%	44,40%	
		Скорее плохо	Количество	0	3	
			%	0,00%	33,30%	
		Всего		Количество	1	9
				%	100,00%	100,00%
	Остерское сельское поселение Рославльского района и сельские населенные пункты	Как Вы оцениваете качество предоставления данной государственной (муниципальной) услуги?	Очень хорошо	Количество	3	1
				%	50,00%	25,00%
		Скорее хорошо	Количество	3	3	
			%	50,00%	75,00%	
		Всего		Количество	6	4
				%	100,00%	100,00%
г. Десногорск	Как Вы оцениваете качество предоставления данной государственной (муниципальной) услуги?	Очень хорошо	Количество	3	0	
			%	75,00%	0,00%	
	Скорее хорошо	Количество	1	2		
		%	25,00%	100,00%		

			Всего	Количество	4	2
				%	100,00%	100,00%
г. Смоленск	Как Вы оцениваете качество предоставления данной государственной (муниципальной) услуги?	Очень хорошо	Количество	6	4	
			%	37,50%	40,00%	
		Скорее хорошо	Количество	9	5	
			%	56,30%	50,00%	
		Скорее плохо	Количество	0	1	
			%	0,00%	10,00%	
		Очень плохо	Количество	1	0	
			%	6,30%	0,00%	
		Всего	Количество	16	10	
			%	100,00%	100,00%	
Всего	Как Вы оцениваете качество предоставления данной государственной (муниципальной) услуги?	Очень хорошо	Количество	21	10	
			%	47,70%	29,40%	
		Скорее хорошо	Количество	22	19	
			%	50,00%	55,90%	
		Скорее плохо	Количество	0	5	
%	0,00%		14,70%			

			Очень плохо	Количество	1	0	
				%	2,30%	0,00%	
		Всего		Количество	44	34	
				%	100,00%	100,00%	
Государственная услуга «Назначение и выплата ежемесячного пособия по уходу за ребенком»	Сафоновский район	Как Вы оцениваете качество предоставления данной государственной (муниципальной) услуги?	Скорее хорошо	Количество	0	1	
				%	0,0%	100,00%	
			Всего		Количество	0	1
					%	0,0%	100,00%
	Вяземский район	Как Вы оцениваете качество предоставления данной государственной (муниципальной) услуги?	Очень хорошо	Количество	1	1	
				%	50,00%	33,30%	
			Скорее хорошо	Количество	0	2	
				%	0,00%	66,70%	
			Затрудняюсь ответить	Количество	1	0	
				%	50,00%	0,00%	
Всего		Количество	2	3			
		%	100,00%	100,00%			

Гагаринский район	Как Вы оцениваете качество предоставления данной государственной (муниципальной) услуги?	Скорее хорошо	Количество	2	1		
			%	50,00%	50,00%		
		Скорее плохо	Количество	2	0		
			%	50,00%	0,00%		
		Очень плохо	Количество	0	1		
			%	0,00%	50,00%		
		Всего			Количество	4	2
					%	100,00%	100,00%
		Рославльский район	Как Вы оцениваете качество предоставления данной государственной (муниципальной) услуги?	Очень хорошо	Количество	3	4
					%	75,00%	50,00%
Скорее хорошо	Количество			1	1		
	%			25,00%	12,50%		
Скорее плохо	Количество			0	2		
	%			0,00%	25,00%		
Очень плохо	Количество			0	1		
	%			0,00%	12,50%		
Всего				Количество	4	8	
				%	100,00%	100,00%	

Остерское сельское поселение Рославльского района и сельские населенные пункты	Как Вы оцениваете качество предоставления данной государственной (муниципальной) услуги?	Очень хорошо	Количество	2	2	
			%	40,00%	33,30%	
		Скорее хорошо	Количество	3	2	
			%	60,00%	33,30%	
		Скорее плохо	Количество	0	2	
			%	0,00%	33,30%	
		Всего		Количество	5	6
				%	100,00%	100,00%
	г. Десногорск	Как Вы оцениваете качество предоставления данной государственной (муниципальной) услуги?	Очень хорошо	Количество	3	0
				%	75,00%	0,00%
Скорее хорошо			Количество	1	2	
			%	25,00%	100,00%	
Всего		Количество	4	2		
		%	100,00%	100,00%		
г. Смоленск	Как Вы оцениваете качество предоставления данной государственной (муниципальной) услуги?	Очень хорошо	Количество	2	0	
			%	40,00%	0,00%	
		Скорее хорошо	Количество	1	1	
			%	20,00%	50,00%	

			Скорее плохо	Количество	2	1		
				%	40,00%	50,00%		
			Всего			Количество	5	2
						%	100,00%	100,00%
	Всего	Как Вы оцениваете качество предоставления данной государственной (муниципальной) услуги?	Очень хорошо	Количество	11	7		
				%	45,80%	29,20%		
			Скорее хорошо	Количество	8	10		
				%	33,30%	41,70%		
			Скорее плохо	Количество	4	5		
				%	16,70%	20,80%		
			Очень плохо	Количество	0	2		
				%	0,00%	8,30%		
	Затрудняюсь ответить	Количество	1	0				
		%	4,20%	0,00%				
Всего			Количество	24	24			
			%	100,00%	100,00%			
Государственная услуга	Сафоновский район	Как Вы оцениваете качество предоставления данной	Очень хорошо	Количество	3	2		
				%	60,00%	50,00%		

«Назначение и выплата ежемесячной денежной выплаты ветеранам труда, ветеранам военной службы, ветеранам государственной службы и труженикам тыла»		государственной (муниципальной) услуги?	Скорее хорошо	Количество	0	2		
				%	0,00%	50,00%		
			Скорее плохо	Количество	2	0		
				%	40,00%	0,00%		
			Всего			Количество	5	4
						%	100,00%	100,00%
	Вяземский район	Как Вы оцениваете качество предоставления данной государственной (муниципальной) услуги?	Очень хорошо	Количество	1	0		
				%	50,00%	0,00%		
			Скорее хорошо	Количество	1	1		
				%	50,00%	100,00%		
			Всего			Количество	2	1
						%	100,00%	100,00%
	Гагаринский район	Как Вы оцениваете качество предоставления данной государственной (муниципальной) услуги?	Скорее хорошо	Количество	0	2		
				%	0,00%	100,00%		
Скорее плохо			Количество	1	0			
			%	100,00%	0,00%			
Всего			Количество	1	2			
			%					

				%	100,00%	100,00%
Рославльский район	Как Вы оцениваете качество предоставления данной государственной (муниципальной) услуги?	Очень хорошо	Количество	1	0	
			%	100,00%	0,0%	
		Всего		Количество	1	0
				%	100,00%	0,0%
Остерское сельское поселение Рославльского района и сельские населенные пункты	Как Вы оцениваете качество предоставления данной государственной (муниципальной) услуги?	Очень хорошо	Количество	1	1	
			%	25,00%	50,00%	
		Скорее хорошо	Количество	2	1	
			%	50,00%	50,00%	
		Скорее плохо	Количество	1	0	
			%	25,00%	0,00%	
Всего		Количество	4	2		
		%	100,00%	100,00%		
г. Десногорск	Как Вы оцениваете качество предоставления данной государственной	Очень хорошо	Количество	2	1	
			%	40,00%	20,00%	
		Скорее хорошо	Количество	2	4	

		(муниципальной) услуги?		%	40,00%	80,00%
			Затрудняюсь ответить	Количество	1	0
				%	20,00%	0,00%
		Всего	Количество	5	5	
				%	100,00%	100,00%
	г. Смоленск	Как Вы оцениваете качество предоставления данной государственной (муниципальной) услуги?	Очень хорошо	Количество	2	0
					%	40,00%
			Скорее хорошо	Количество	3	1
					%	60,00%
		Всего	Количество	5	1	
				%	100,00%	100,00%
	Всего	Как Вы оцениваете качество предоставления данной государственной (муниципальной) услуги?	Очень хорошо	Количество	10	4
				%	43,50%	26,70%
Скорее хорошо			Количество	8	11	
				%	34,80%	73,30%
Скорее плохо			Количество	4	0	
				%	17,40%	0,00%
Затрудняюсь	Количество	1	0			

			ответить	%	4,30%	0,00%
		Всего		Количество	23	15
				%	100,00%	100,00%
Государственная услуга «Государственная регистрация прав на недвижимое имущество и сделок с ним»	Сафоновский район	Как Вы оцениваете качество предоставления данной государственной (муниципальной) услуги?	Очень хорошо	Количество	0	2
				%	0,00%	66,70%
			Скорее хорошо	Количество	1	1
				%	50,00%	33,30%
			Скорее плохо	Количество	1	0
				%	50,00%	0,00%
	Всего		Количество	2	3	
			%	100,00%	100,00%	
	Вяземский район	Как Вы оцениваете качество предоставления данной государственной (муниципальной) услуги?	Очень хорошо	Количество	5	1
				%	41,70%	33,30%
Скорее хорошо			Количество	4	2	
			%	33,30%	66,70%	
Скорее плохо			Количество	3	0	
			%	25,00%	0,00%	
Всего		Количество	12	3		

				%	100,00%	100,00%
Гагаринский район	Как Вы оцениваете качество предоставления данной государственной (муниципальной) услуги?	Скорее хорошо	Количество	3	1	
			%	100,00%	100,00%	
		Всего		Количество	3	1
				%	100,00%	100,00%
Рославльский район	Как Вы оцениваете качество предоставления данной государственной (муниципальной) услуги?	Скорее хорошо	Количество	2	0	
			%	100,00%	0,0%	
		Всего		Количество	2	0
				%	100,00%	0,0%
Остерское сельское поселение Рославльского района и	Как Вы оцениваете качество предоставления данной государственной (муниципальной) услуги?	Очень хорошо	Количество	1	1	
			%	16,70%	16,70%	
		Скорее хорошо	Количество	4	3	
			%	66,70%	50,00%	
		Скорее плохо	Количество	1	1	

сельские населенные пункты				%	16,70%	16,70%
			Очень плохо	Количество	0	1
				%	0,00%	16,70%
			Всего	Количество	6	6
				%	100,00%	100,00%
г. Десногорск	Как Вы оцениваете качество предоставления данной государственной (муниципальной) услуги?	Очень хорошо	Количество	3	1	
			%	42,90%	25,00%	
		Скорее хорошо	Количество	4	2	
			%	57,10%	50,00%	
		Скорее плохо	Количество	0	1	
			%	0,00%	25,00%	
		Всего	Количество	7	4	
%	100,00%		100,00%			
г. Смоленск	Как Вы оцениваете качество предоставления данной государственной (муниципальной) услуги?	Очень хорошо	Количество	2	4	
			%	16,70%	57,10%	
		Скорее хорошо	Количество	9	2	
			%	75,00%	28,60%	
		Скорее плохо	Количество	1	0	

				%	8,30%	0,00%
			Очень плохо	Количество	0	1
				%	0,00%	14,30%
			Всего	Количество	12	7
				%	100,00%	100,00%
	Всего	Как Вы оцениваете качество предоставления данной государственной (муниципальной) услуги?	Очень хорошо	Количество	11	9
				%	25,00%	37,50%
			Скорее хорошо	Количество	27	11
				%	61,40%	45,80%
			Скорее плохо	Количество	6	2
%				13,60%	8,30%	
Очень плохо			Количество	0	2	
			%	0,00%	8,30%	
Всего	Количество	44	24			
	%	100,00%	100,00%			
Государственная услуга «Выдача, замена паспорта	Сафоновский район	Как Вы оцениваете качество предоставления данной государственной	Очень хорошо	Количество	1	2
				%	14,30%	50,00%
			Скорее хорошо	Количество	6	1

гражданина Российской Федерации, удостоверяющего личность		(муниципальной) услуги?		%	85,70%	25,00%
			Затрудняюсь ответить	Количество	0	1
				%	0,00%	25,00%
			Всего	Количество	7	4
				%	100,00%	100,00%
гражданина Российской Федерации на территории Российской Федерации»	Вяземский район	Как Вы оцениваете качество предоставления данной государственной (муниципальной) услуги?	Очень хорошо	Количество	3	6
				%	13,60%	40,00%
			Скорее хорошо	Количество	18	6
				%	81,80%	40,00%
			Скорее плохо	Количество	0	2
				%	0,00%	13,30%
			Затрудняюсь ответить	Количество	1	1
				%	4,50%	6,70%
			Всего	Количество	22	15
				%	100,00%	100,00%
Гагаринский район	Как Вы оцениваете качество предоставления данной государственной	Очень хорошо	Количество	2	1	
			%	28,60%	25,00%	
		Скорее хорошо	Количество	5	3	

		(муниципальной) услуги?		%	71,40%	75,00%	
			Всего		Количество	7	4
				%	100,00%	100,00%	
Рославльский район	Как Вы оцениваете качество предоставления данной государственной (муниципальной) услуги?	Очень хорошо	Количество	7	3		
			%	31,80%	60,00%		
		Скорее хорошо	Количество	10	2		
			%	45,50%	40,00%		
		Скорее плохо	Количество	4	0		
			%	18,20%	0,00%		
		Очень плохо	Количество	1	0		
			%	4,50%	0,00%		
		Всего		Количество	22	5	
				%	100,00%	100,00%	
Остерское сельское поселение Рославльского района и	Как Вы оцениваете качество предоставления данной государственной (муниципальной) услуги?	Очень хорошо	Количество	17	3		
			%	77,30%	60,00%		
		Скорее хорошо	Количество	5	2		
			%	22,70%	40,00%		
				Всего		Количество	22

	сельские населенные пункты			%	100,00%	100,00%
г. Десногорск	Как Вы оцениваете качество предоставления данной государственной (муниципальной) услуги?	Очень хорошо	Количество	6	13	
			%	75,00%	92,90%	
		Скорее хорошо	Количество	2	1	
			%	25,00%	7,10%	
		Всего		Количество	8	14
				%	100,00%	100,00%
г. Смоленск	Как Вы оцениваете качество предоставления данной государственной (муниципальной) услуги?	Очень хорошо	Количество	7	9	
			%	30,40%	36,00%	
		Скорее хорошо	Количество	12	13	
			%	52,20%	52,00%	
		Скорее плохо	Количество	3	2	
			%	13,00%	8,00%	
		Очень плохо	Количество	1	1	
			%	4,30%	4,00%	
Всего		Количество	23	25		

				%	100,00%	100,00%
	Всего	Как Вы оцениваете качество предоставления данной государственной (муниципальной) услуги?	Очень хорошо	Количество	43	37
				%	38,70%	51,40%
			Скорее хорошо	Количество	58	28
				%	52,30%	38,90%
			Скорее плохо	Количество	7	4
				%	6,30%	5,60%
			Очень плохо	Количество	2	1
				%	1,80%	1,40%
			Затрудняюсь ответить	Количество	1	2
				%	0,90%	2,80%
Всего			Количество	111	72	
			%	100,00%	100,00%	
Государственная услуга «Проведение экзаменов на право управления	Сафоновский район	Как Вы оцениваете качество предоставления данной государственной (муниципальной) услуги?	Скорее хорошо	Количество	0	1
				%	0,0%	100,00%
			Всего			Количество

транспортными средствами и выдача водительских удостоверений»				%	0,0%	100,00%		
	Гагаринский район	Как Вы оцениваете качество предоставления данной государственной (муниципальной) услуги?	Очень хорошо	Количество	1	1		
				%	50,00%	50,00%		
			Скорее хорошо	Количество	1	1		
				%	50,00%	50,00%		
			Всего			Количество	2	2
						%	100,00%	100,00%
	Рославльский район	Как Вы оцениваете качество предоставления данной государственной (муниципальной) услуги?	Очень хорошо	Количество	2	0		
				%	40,00%	0,00%		
			Скорее хорошо	Количество	2	1		
				%	40,00%	100,00%		
			Очень плохо	Количество	1	0		
				%	20,00%	0,00%		
	Всего			Количество	5	1		
				%	100,00%	100,00%		
Остерское сельское	Как Вы оцениваете качество предоставления данной	Очень хорошо	Количество	2	0			
			%	66,70%	0,00%			

поселение Рославльского района и сельские населенные пункты	государственной (муниципальной) услуги?	Скорее хорошо	Количество	1	2	
			%	33,30%	100,00%	
			Всего	Количество	3	2
				%	100,00%	100,00%
	г. Смоленск	Как Вы оцениваете качество предоставления данной государственной (муниципальной) услуги?	Очень хорошо	Количество	3	1
				%	20,00%	16,70%
Скорее хорошо			Количество	9	5	
			%	60,00%	83,30%	
Скорее плохо			Количество	3	0	
			%	20,00%	0,00%	
		Всего	Количество	15	6	
			%	100,00%	100,00%	
Всего	Как Вы оцениваете качество предоставления данной государственной (муниципальной) услуги?	Очень хорошо	Количество	8	2	
			%	32,00%	16,70%	
		Скорее хорошо	Количество	13	10	
			%	52,00%	83,30%	

			Скорее плохо	Количество	3	0	
				%	12,00%	0,00%	
			Очень плохо	Количество	1	0	
				%	4,00%	0,00%	
			Всего		Количество	25	12
					%	100,00%	100,00%
Государственная услуга «Оформление и выдача паспортов гражданина Российской Федерации, удостоверяющих личность гражданина Российской Федерации за	Сафоновский район	Как Вы оцениваете качество предоставления данной государственной (муниципальной) услуги?	Очень хорошо	Количество	1	1	
				%	16,70%	33,30%	
			Скорее хорошо	Количество	5	2	
				%	83,30%	66,70%	
				Всего	Количество	6	3
					%	100,00%	100,00%
	Вяземский район	Как Вы оцениваете качество предоставления данной государственной (муниципальной) услуги?	Очень хорошо	Количество	0	2	
				%	0,00%	66,70%	
			Скорее хорошо	Количество	0	1	
				%	0,00%	33,30%	
Скорее плохо			Количество	1	0		
			%	100,00%	0,00%		

пределами территории Российской Федерации»			Всего	Количество	1	3	
				%	100,00%	100,00%	
	Гагаринский район	Как Вы оцениваете качество предоставления данной государственной (муниципальной) услуги?	Очень хорошо	Количество	1	3	
				%	100,00%	75,00%	
			Скорее хорошо	Количество	0	1	
				%	0,00%	25,00%	
			Всего		Количество	1	4
					%	100,00%	100,00%
	Рославльский район	Как Вы оцениваете качество предоставления данной государственной (муниципальной) услуги?	Очень хорошо	Количество	2	2	
				%	40,00%	100,00%	
			Скорее хорошо	Количество	2	0	
				%	40,00%	0,00%	
			Скорее плохо	Количество	1	0	
				%	20,00%	0,00%	
Всего			Количество	5	2		
			%	100,00%	100,00%		
Остерское сельское	Как Вы оцениваете качество предоставления данной	Очень хорошо	Количество	4	7		
			%	80,00%	87,50%		

поселение Рославльского района и сельские населенные пункты	государственной (муниципальной) услуги?	Скорее хорошо	Количество	1	1	
			%	20,00%	12,50%	
			Всего	Количество	5	8
				%	100,00%	100,00%
	г. Десногорск	Как Вы оцениваете качество предоставления данной государственной (муниципальной) услуги?	Очень хорошо	Количество	1	0
				%	33,30%	0,0%
Скорее хорошо			Количество	2	0	
			%	66,70%	0,0%	
		Всего	Количество	3	0	
			%	100,00%	0,0%	
г. Смоленск	Как Вы оцениваете качество предоставления данной государственной (муниципальной) услуги?	Очень хорошо	Количество	4	2	
			%	30,80%	18,20%	
		Скорее хорошо	Количество	7	9	
			%	53,80%	81,80%	
		Скорее плохо	Количество	1	0	
			%	7,70%	0,00%	

			Затрудняюсь ответить	Количество	1	0
				%	7,70%	0,00%
		Всего		Количество	13	11
				%	100,00%	100,00%
Всего	Как Вы оцениваете качество предоставления данной государственной (муниципальной) услуги?	Очень хорошо		Количество	13	17
				%	38,20%	54,80%
		Скорее хорошо		Количество	17	14
				%	50,00%	45,20%
		Скорее плохо		Количество	3	0
				%	8,80%	0,00%
		Затрудняюсь ответить		Количество	1	0
				%	2,90%	0,00%
		Всего		Количество	34	31
				%	100,00%	100,00%

В целом уровень удовлетворенности граждан качеством предоставления государственных и муниципальных услуг в Смоленской области весьма высок. Наиболее высокий уровень оказания государственных и муниципальных услуг зафиксирован в муниципальных образованиях «г. Десногорск», «Вяземский район», «Остерское сельское поселение Рославльского района» и сельских населенных пунктах Смоленской области. Подавляющее количество опрошенных (более 90% в каждом указанном муниципальном образовании) удовлетворены качеством оказания государственных и муниципальных услуг в 2014 и 2015 гг. Несколько ниже показатель удовлетворенности получателей качеством предоставления госуслуг в МО «город Смоленск», «Гагаринский район», «Рославльский район» и «Сафоновский район». Доля потребителей, удовлетворенных качеством оказания государственных и муниципальных услуг в этих муниципальных образованиях, колеблется в пределах 75% - 85% в 2014 году и 79% - 88% в 2015 году. Выявленные показатели демонстрируют общую положительную динамику повышения качества обслуживания населения в период с 2014 по 2015 гг.

**Диаграмма «Уровень удовлетворенности граждан РФ  
качеством предоставления государственных и муниципальных услуг в МО «Сафоновский район»»**

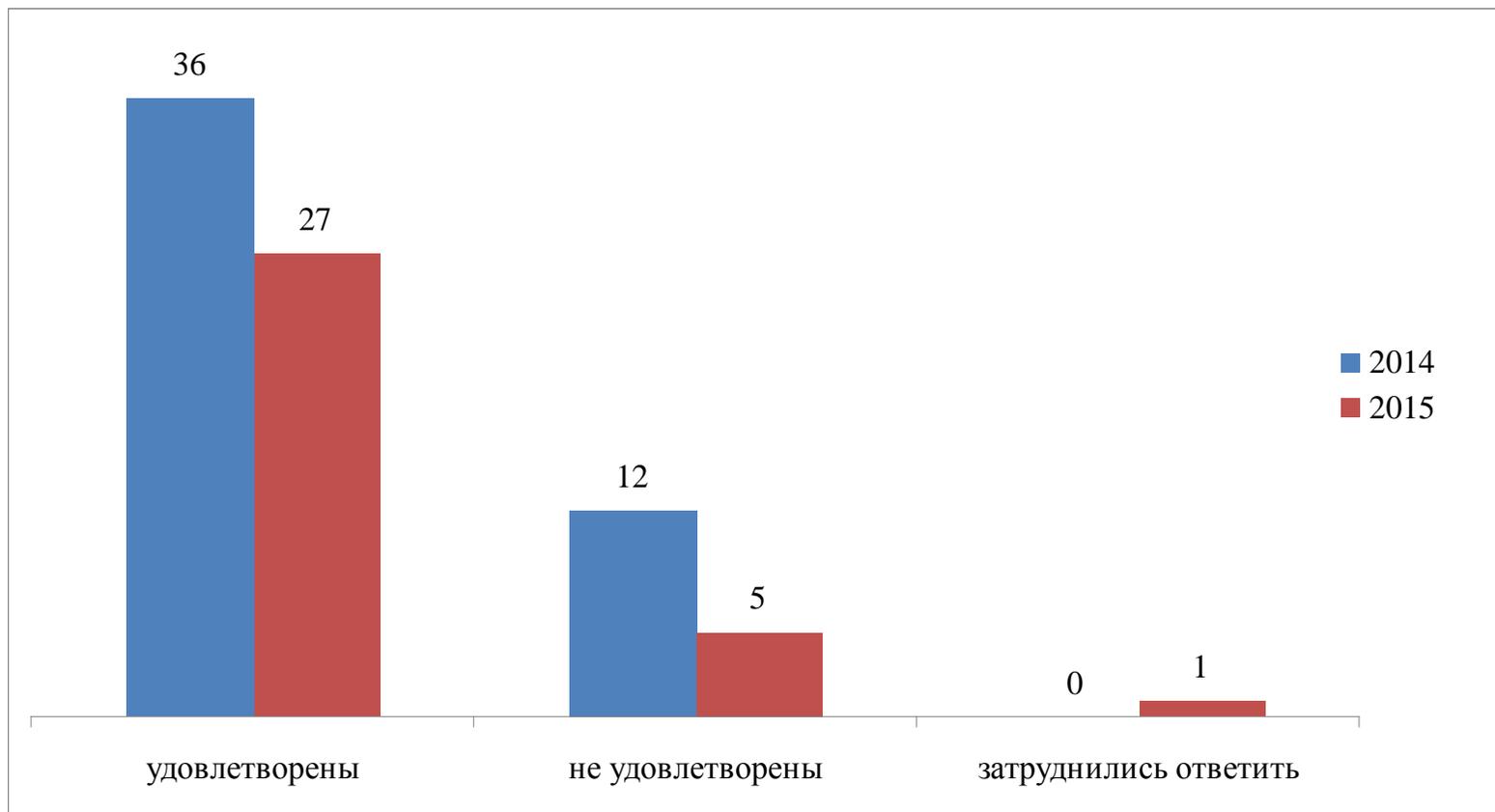
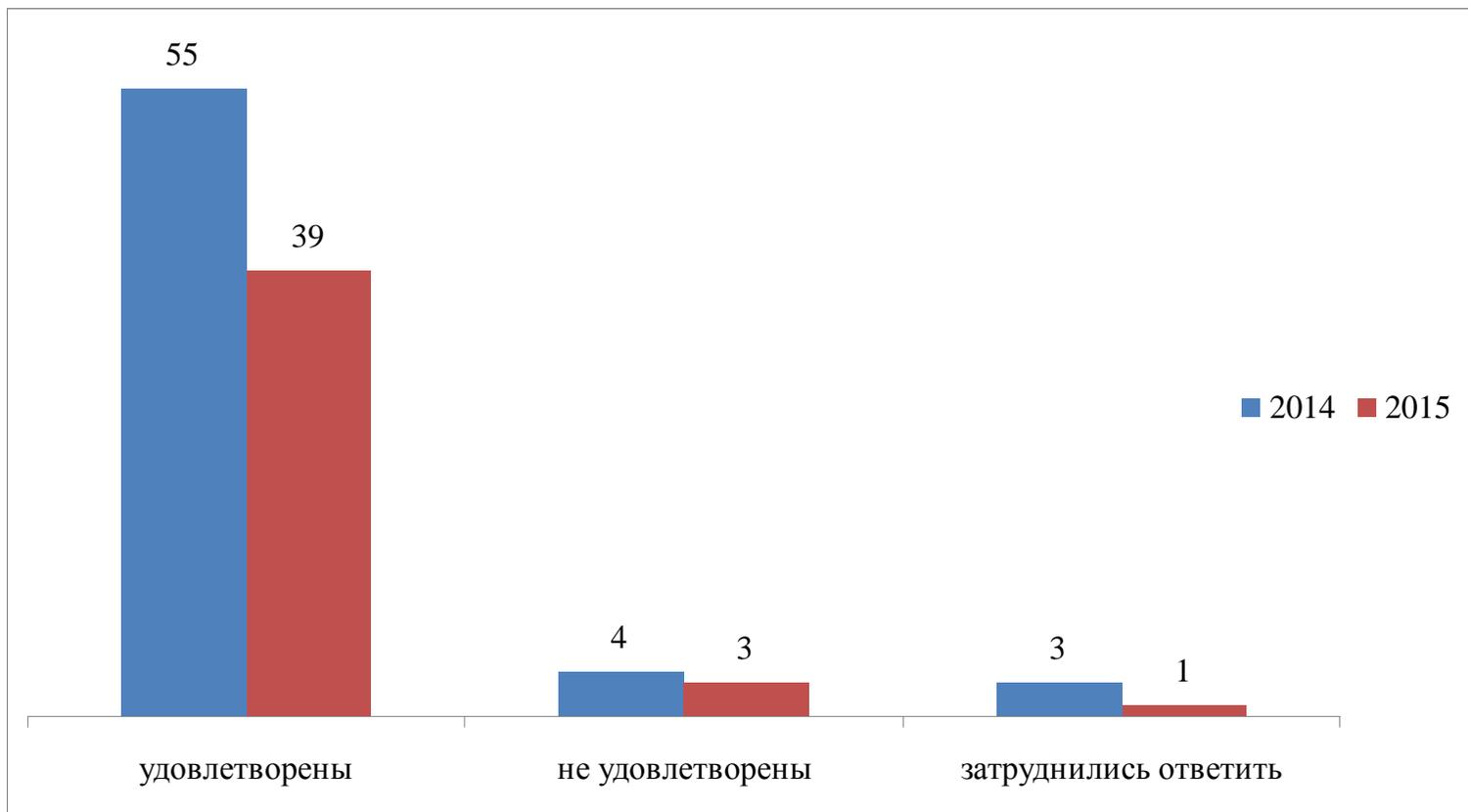
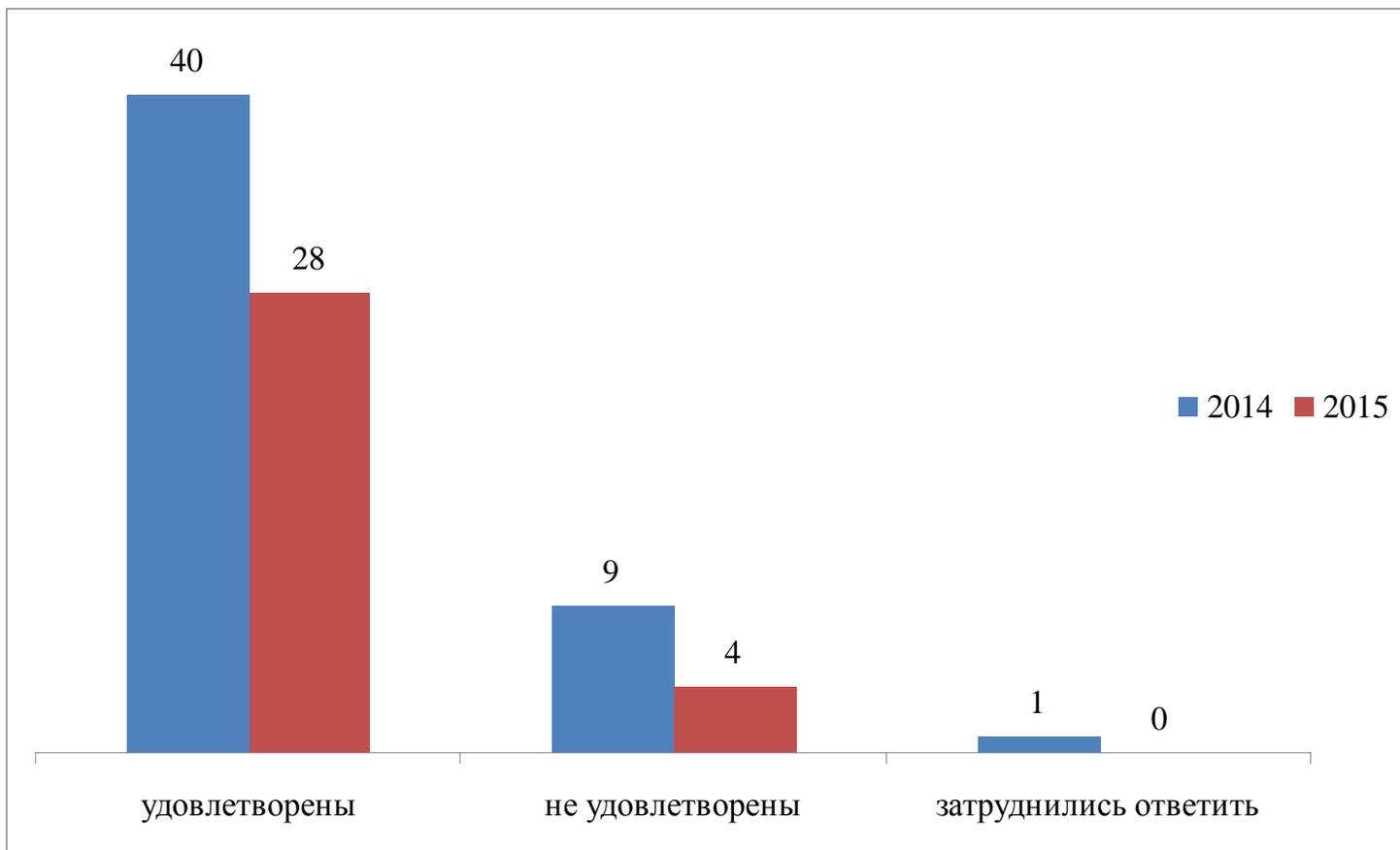


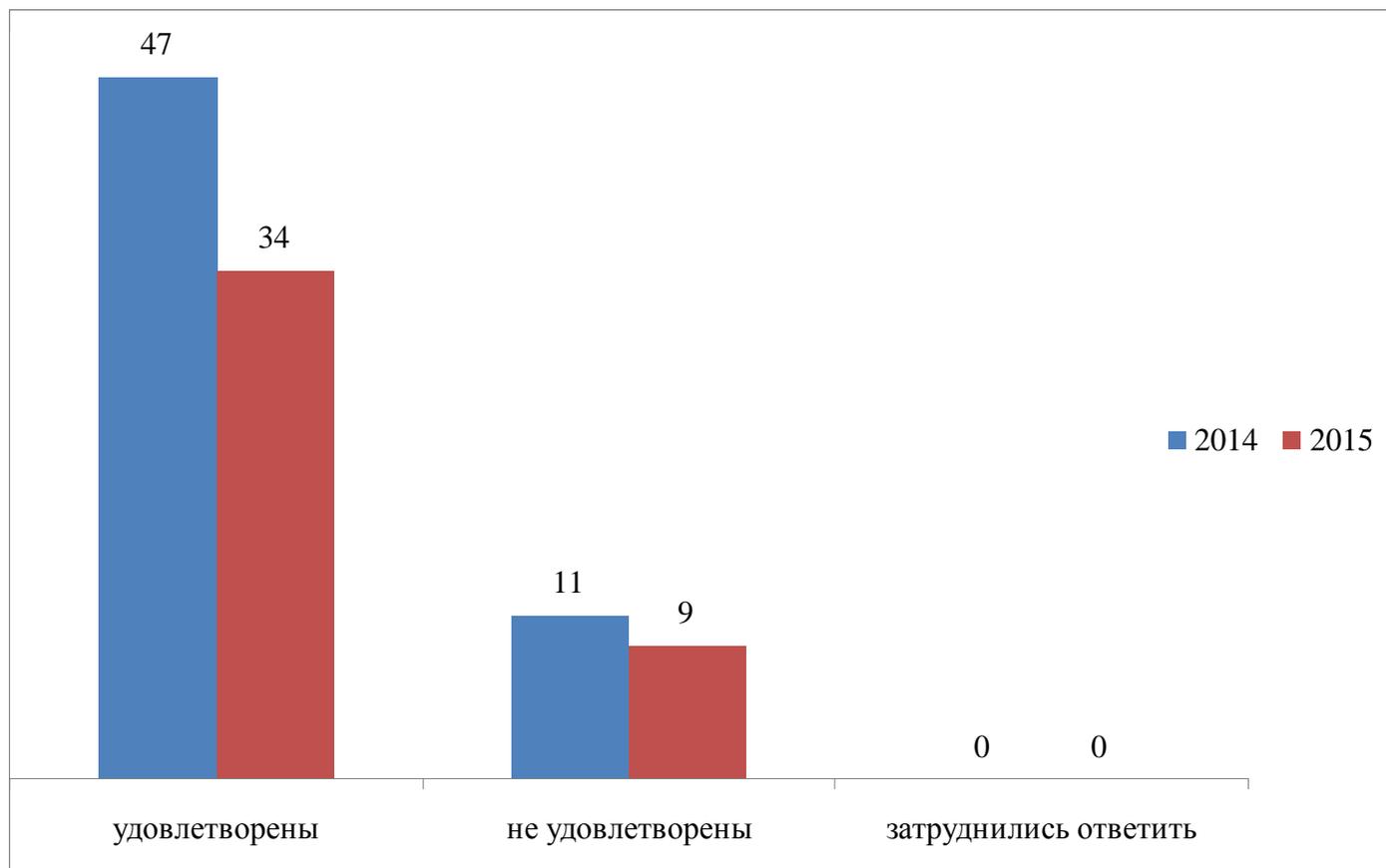
Диаграмма «Уровень удовлетворенности граждан РФ  
качеством предоставления государственных и муниципальных услуг в МО «Вяземский район»»



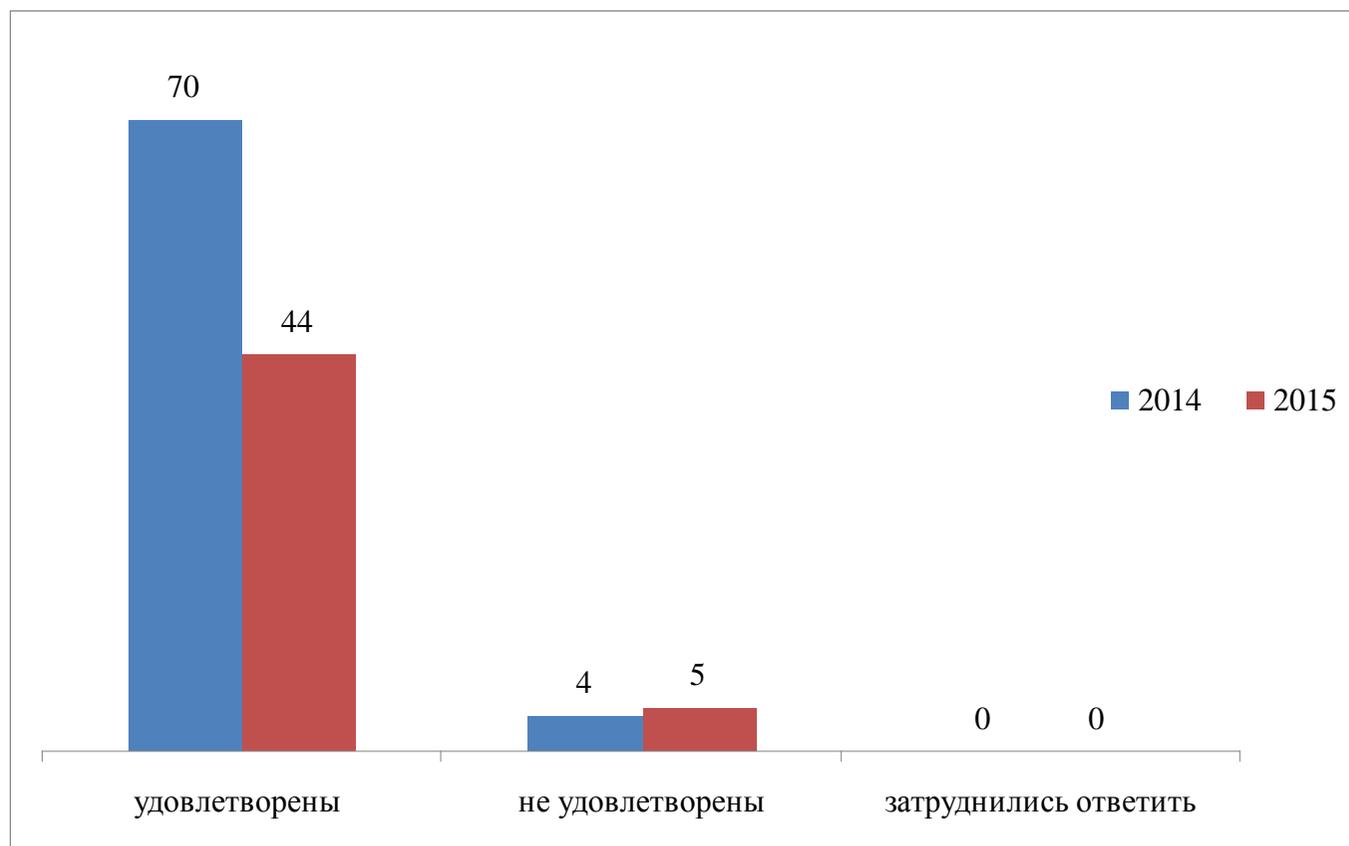
**Диаграмма «Уровень удовлетворенности граждан РФ  
качеством предоставления государственных и муниципальных услуг в МО «Гагаринский район»»**



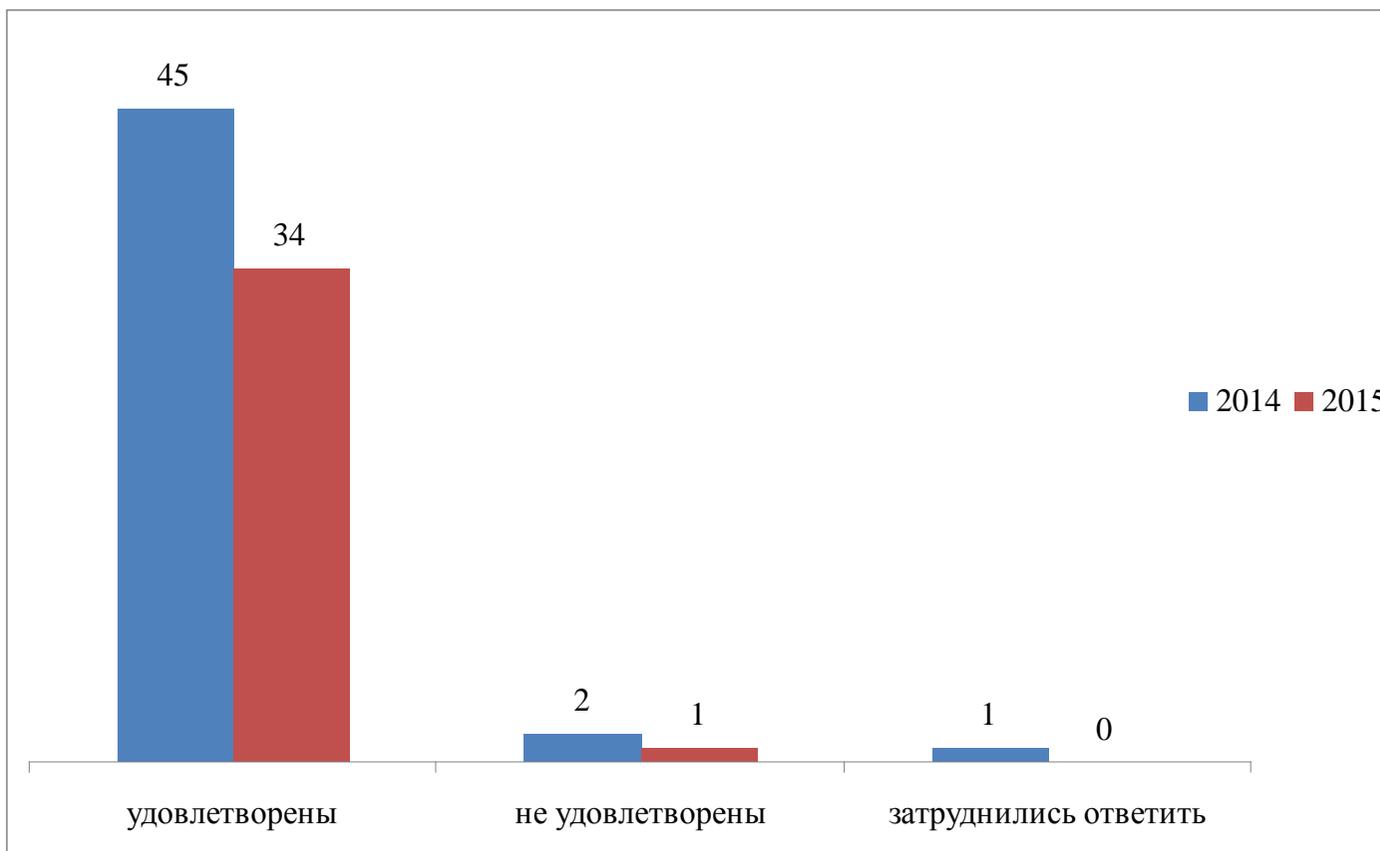
**Диаграмма «Уровень удовлетворенности граждан РФ  
качеством предоставления государственных и муниципальных услуг в МО «Рославльский район»»**



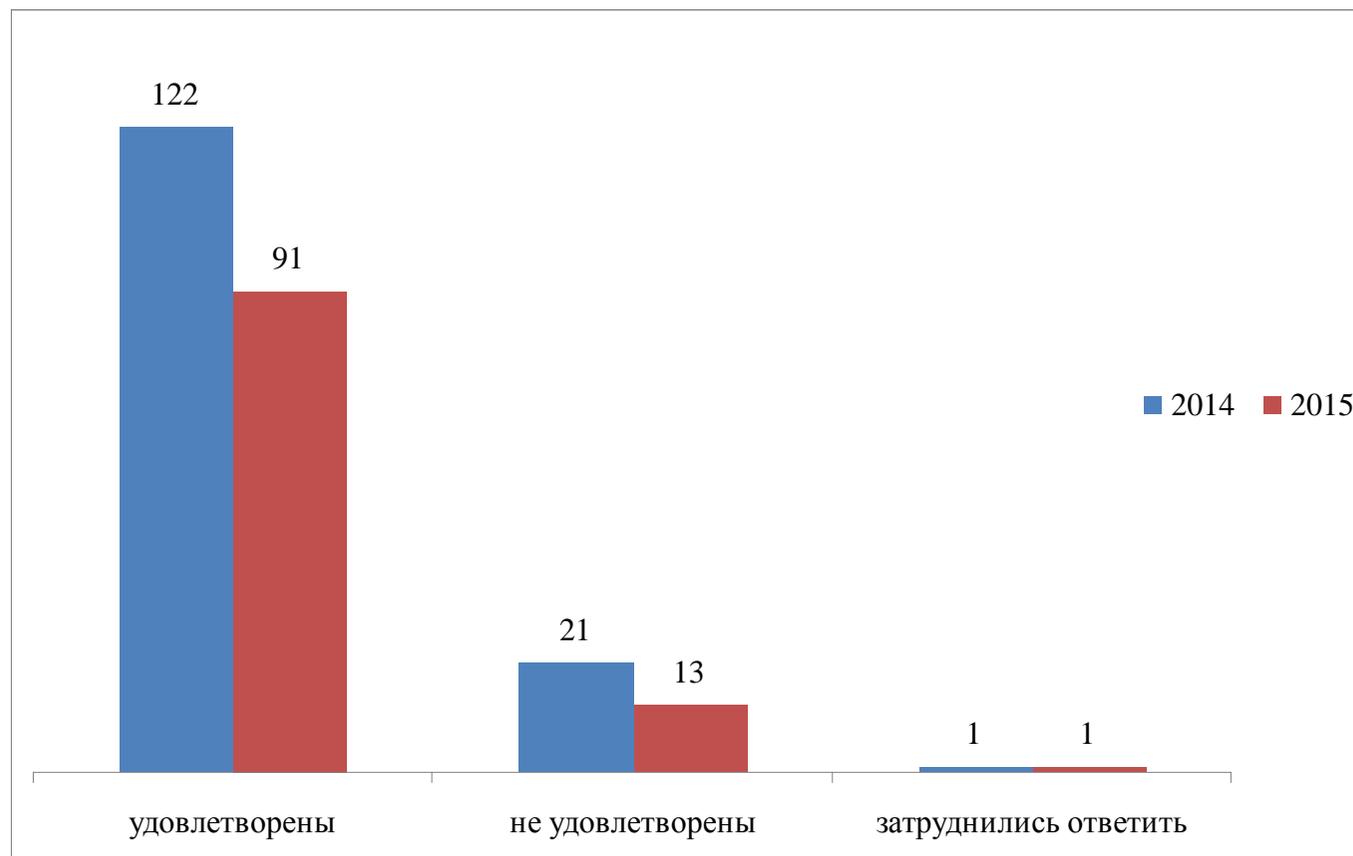
**Диаграмма «Уровень удовлетворенности граждан РФ  
качеством предоставления государственных и муниципальных услуг  
в МО «Остерское сельское поселение Рославльского района» и других сельских населенных пунктах»**



**Диаграмма «Уровень удовлетворенности граждан РФ  
качеством предоставления государственных и муниципальных услуг в МО «г. Десногорск»»**



**Диаграмма «Уровень удовлетворенности граждан РФ  
качеством предоставления государственных и муниципальных услуг в МО г. Смоленск»**



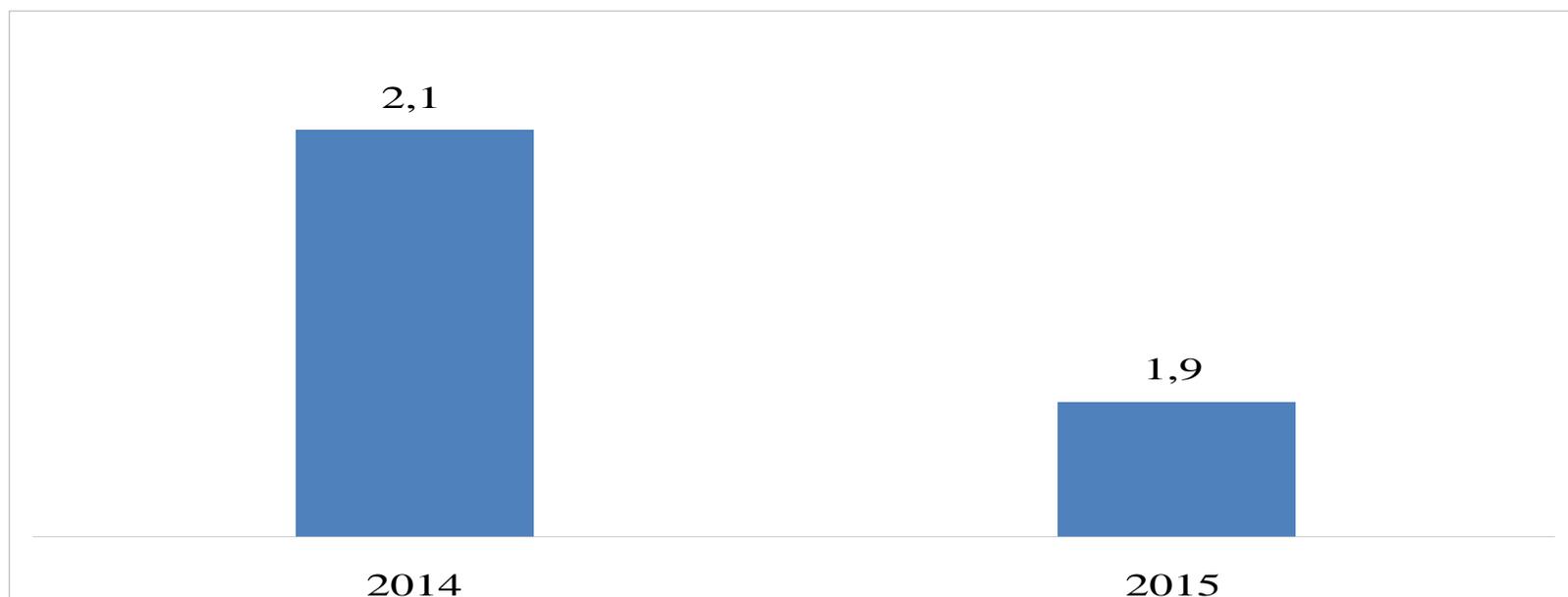
**2. Снижение среднего количества обращений представителей бизнес-сообщества в орган государственной власти Российской Федерации (орган местного самоуправления) для получения одной государственной (муниципальной) услуги, связанной со сферой предпринимательской деятельности**

**Таблица 2.1. Снижение среднего количества обращений представителей бизнес-сообщества в орган государственной власти Российской Федерации (орган местного самоуправления) для получения одной государственной (муниципальной) услуги, связанной со сферой предпринимательской деятельности, в целом**

Сколько всего раз Вам пришлось обращаться в органы власти для сбора, сдачи документов и получения результата указанной Вами услуги?	Год	
	2014	2015
Среднее количество обращений	2,1	1,9

Среднее число обращений представителей бизнес-сообщества в орган государственной власти РФ (орган местного самоуправления) для получения одной государственной (муниципальной) услуги, связанной со сферой предпринимательской деятельности, в 2014 году составило 2,1, в 2015 году – 1,9.

**Диаграмма «Снижение среднего количества обращений представителей бизнес-сообщества в орган государственной власти РФ (орган местного самоуправления) для получения одной государственной (муниципальной) услуги, связанной со сферой предпринимательской деятельности»**



Сравнение исследуемого показателя по годам выявило снижение среднего количества обращений представителей бизнес-сообщества в орган государственной власти РФ (орган местного самоуправления) для получения одной государственной (муниципальной) услуги, связанной со сферой предпринимательской деятельности.

Снижение среднего количества обращений представителей бизнес-сообщества в орган государственной власти Российской Федерации (орган местного самоуправления) для получения одной государственной (муниципальной) услуги, связанной со сферой предпринимательской деятельности, в 2014-2015 годах в разрезе муниципальных образований и в разрезе наиболее общественно значимых государственных (муниципальных) услуг отражено в **Таблице 2.2.**

**Таблица 2.2. Среднее количество обращений представителей бизнес-сообщества в орган государственной власти Российской Федерации (орган местного самоуправления) для получения одной государственной (муниципальной) услуги, связанной со сферой предпринимательской деятельности, в 2014-2015 годах в разрезе муниципальных образований и в разрезе наиболее общественно значимых государственных (муниципальных) услуг**

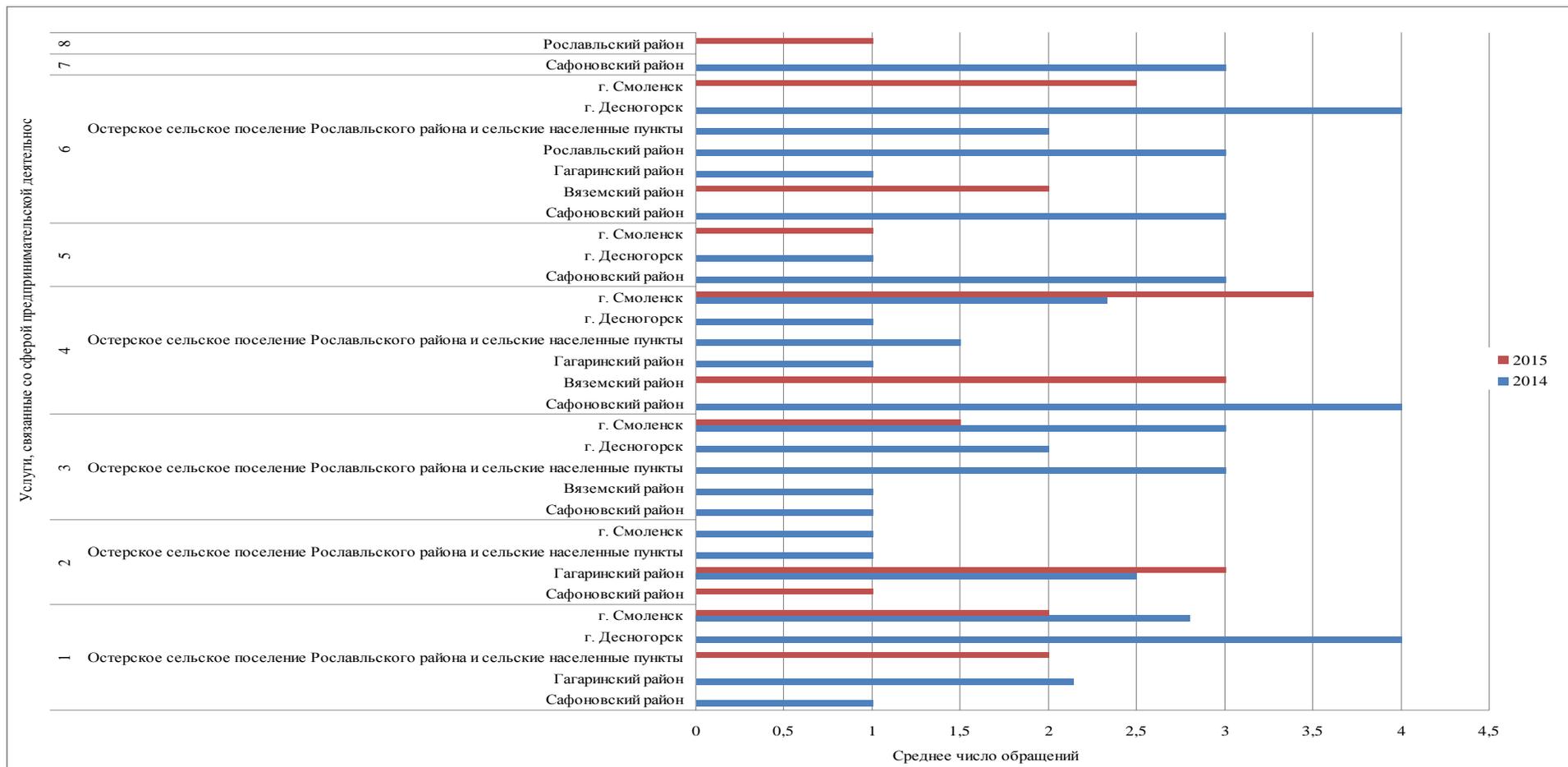
Государственная / муниципальная услуга	Муниципальное образование	Год	
		2014	2015
Муниципальная услуга «Выдача разрешений на установку рекламных конструкций на соответствующей территории, аннулирование таких разрешений, выдача предписаний о демонтаже самовольно установленных вновь рекламных конструкций»	Сафоновский район	1,00	0,00
	Гагаринский район	2,14	0,00
	Остерское сельское поселение Рославльского района и сельские населенные пункты	0,00	2,00
	г. Десногорск	4,00	0,00
	г. Смоленск	2,80	2,00
Муниципальные услуги «Подготовка и выдача разрешений на строительство, реконструкцию, капитальный ремонт объектов	Сафоновский район	0,00	1,00
	Гагаринский район	2,50	3,00

капитального строительства», «Выдача разрешения на ввод объектов в эксплуатацию»	Остерское сельское поселение Рославльского района и сельские населенные пункты	1,00	0,00
	г. Смоленск	1,00	0,00
Муниципальная услуга «Принятие документов, а также выдача разрешений о переводе или об отказе в переводе жилого помещения в нежилое или нежилого помещения в жилое помещение»	Сафоновский район	1,00	0,00
	Вяземский район	1,00	0,00
	Остерское сельское поселение Рославльского района и сельские населенные пункты	3,00	0,00
	г. Десногорск	2,00	0,00
	г. Смоленск	3,00	1,50
Государственная услуга «Выдача разрешения на осуществление деятельности по перевозке пассажиров и багажа легковым такси на территории Смоленской области, переоформление разрешения и выдача дубликата разрешения»	Сафоновский район	4,00	0,00
	Вяземский район	0,00	3,00
	Гагаринский район	1,00	0,00
	Остерское сельское поселение Рославльского	1,50	0,00

	района и сельские населенные пункты		
	г. Десногорск	1,00	0,00
	г. Смоленск	2,33	3,50
Государственная услуга «Выдача специального разрешения на движение по автомобильным дорогам транспортного средства, осуществляющего перевозки опасных, тяжеловесных и (или) крупногабаритных грузов, в случае, если маршрут, часть маршрута транспортного средства, осуществляющего перевозки опасных, тяжеловесных и (или) крупногабаритных грузов, проходят по автомобильным дорогам регионального или межмуниципального значения, участкам таких автомобильных дорог, по автомобильным дорогам местного значения, расположенным на территориях двух и более муниципальных образований (муниципальных районов, городских округов) Смоленской области, при условии, что маршрут такого транспортного средства проходит в границах Смоленской области и указанные маршрут, часть маршрута не	Сафоновский район	3,00	0,00
	г. Десногорск	1,00	0,00
	г. Смоленск	0,00	1,00

проходят по автомобильным дорогам федерального значения, участкам таких автомобильных дорог»			
Государственная услуга «Выдача лицензий на розничную продажу алкогольной продукции»	Сафоновский район	3,00	0,00
	Вяземский район	0,00	2,00
	Гагаринский район	1,00	0,00
	Рославльский район	3,00	0,00
	Остерское сельское поселение Рославльского района и сельские населенные пункты	2,00	0,00
	г. Десногорск	4,00	0,00
	г. Смоленск	0,00	2,50
Государственная услуга «Выдача лицензий на заготовку, хранение, переработку и реализацию лома черных металлов, цветных металлов»	Сафоновский район	3,00	0,00
Государственная услуга «Регистрация автотранспортных средств и прицепов к ним»	Рославльский район	0,00	1,00

**Диаграмма «Среднее количество обращений представителей бизнес-сообщества в 2014-2015 годах в разрезе муниципальных образований и в разрезе наиболее общественно значимых государственных (муниципальных) услуг»**



### Обозначения услуг, представленных на гистограмме

№ п/п	Государственная / муниципальная слуга
1	Муниципальная услуга «Выдача разрешений на установку рекламных конструкций на соответствующей территории, аннулирование таких разрешений, выдача предписаний о демонтаже самовольно установленных вновь рекламных конструкций»
2	Муниципальные услуги «Подготовка и выдача разрешений на строительство, реконструкцию, капитальный ремонт объектов капитального строительства», «Выдача разрешения на ввод объектов в эксплуатацию»
3	Муниципальная услуга «Принятие документов, а также выдача разрешений о переводе или об отказе в переводе жилого помещения в нежилое или нежилого помещения в жилое помещение»
4	Государственная услуга «Выдача разрешения на осуществление деятельности по перевозке пассажиров и багажа легковым такси на территории Смоленской области, переоформление разрешения и выдача дубликата разрешения»
5	Государственная услуга «Выдача специального разрешения на движение по автомобильным дорогам транспортного средства, осуществляющего перевозки опасных, тяжеловесных и (или) крупногабаритных грузов, в случае, если маршрут, часть маршрута транспортного средства, осуществляющего перевозки опасных, тяжеловесных и (или) крупногабаритных грузов, проходят по автомобильным дорогам регионального или межмуниципального значения, участкам таких автомобильных дорог, по автомобильным

	дорогам местного значения, расположенным на территориях двух и более муниципальных образований (муниципальных районов, городских округов) Смоленской области, при условии, что маршрут такого транспортного средства проходит в границах Смоленской области и указанные маршрут, часть маршрута не проходят по автомобильным дорогам федерального значения, участкам таких автомобильных дорог»
6	Государственная услуга «Выдача лицензий на розничную продажу алкогольной продукции»
7	Государственная услуга «Выдача лицензий на заготовку, хранение, переработку и реализацию лома черных металлов, цветных металлов»
8	Государственная услуга «Регистрация автотранспортных средств и прицепов к ним»

**3. Сокращение времени ожидания в очереди при обращении заявителя в орган государственной власти (орган местного самоуправления) для получения государственных и муниципальных услуг**

**Таблица 3.1. Среднее время ожидания в очереди на подачу запроса, в целом**

Год			
2014		2015	
Количество обращений	Среднее время ожидания	Количество обращения	Среднее время ожидания
<b>484</b>	<b>22 мин.</b>	<b>340</b>	<b>11 мин.</b>

**Таблица 3.2. Среднее время ожидания в очереди на подачу запроса, в разрезе муниципальных образований и в разрезе наиболее общественно значимых государственных (муниципальных) услуг**

Государственная / муниципальная услуга	Муниципальное образование	Год	
		2014	2015
Муниципальная услуга «Выдача разрешений на установку рекламных конструкций на	Сафоновский район	20	20
	Вяземский район	60	0

соответствующей территории, аннулирование таких разрешений, выдача предписаний о демонтаже самовольно установленных вновь рекламных конструкций»	Гагаринский район	14	30
	Остерское сельское поселение Рославльского района и сельские населенные пункты	0	30
	г. Десногорск	60	0
	г. Смоленск	10	10
Муниципальная услуга «Прием заявлений и выдача документов о согласовании переустройства и (или) перепланировки жилого помещения»	Сафоновский район	9	27
	Вяземский район	32	23
	Гагаринский район	15	34
	Остерское сельское поселение Рославльского района и сельские населенные пункты	35	0
	г. Десногорск	22	0
	г. Смоленск	16	20
Государственная услуга «Назначение и выплата областного государственного единовременного пособия при рождении ребенка»	Сафоновский район	25	20
	Вяземский район	17	18
	Гагаринский район	15	0
	Рославльский район	50	8
	Остерское сельское поселение Рославльского района и сельские населенные пункты	26	34

	г. Десногорск	8	5
	г. Смоленск	17	6
Государственная услуга «Назначение и выплата ежемесячного пособия по уходу за ребенком»	Сафоновский район	0	0
	Вяземский район	15	10
	Гагаринский район	20	10
	Рославльский район	34	8
	Остерское сельское поселение Рославльского района и сельские населенные пункты	27	8
	г. Десногорск	11	3
	г. Смоленск	19	0
	Государственная услуга «Назначение и выплата ежемесячной денежной выплаты ветеранам труда, ветеранам военной службы, ветеранам государственной службы и труженикам тыла»	Сафоновский район	18
Вяземский район		30	0
Гагаринский район		40	0
Рославльский район		30	0
Остерское сельское поселение Рославльского района и сельские населенные пункты		26	30
г. Десногорск		23	22
г. Смоленск		26	30

Государственная услуга «Государственная регистрация прав на недвижимое имущество и сделок с ним»	Сафоновский район	20	12
	Вяземский район	30	10
	Гагаринский район	33	0
	Рославльский район	13	0
	Остерское сельское поселение Рославльского района и сельские населенные пункты	25	3
	г. Десногорск	31	5
	г. Смоленск	23	8
Государственная услуга «Выдача, замена паспорта гражданина Российской Федерации, удостоверяющего личность гражданина Российской Федерации на территории Российской Федерации»	Сафоновский район	21	15
	Вяземский район	12	9
	Гагаринский район	29	13
	Рославльский район	20	2
	Остерское сельское поселение Рославльского района и сельские населенные пункты	28	18
	г. Десногорск	7	5
	г. Смоленск	24	12
Государственная услуга «Проведение экзаменов на право управления транспортными средствами и выдача	Сафоновский район	0	0
	Гагаринский район	18	0

водительских удостоверений»	Рославльский район	19	30
	Остерское сельское поселение Рославльского района и сельские населенные пункты	28	15
	г. Смоленск	21	7
Государственная услуга «Оформление и выдача паспортов гражданина Российской Федерации, удостоверяющих личность гражданина Российской Федерации за пределами территории Российской Федерации»	Сафоновский район	15	3
	Вяземский район	0	1
	Гагаринский район	60	5
	Рославльский район	16	8
	Остерское сельское поселение Рославльского района и сельские населенные пункты	21	14
	г. Десногорск	17	0
	г. Смоленск	27	10

**Таблица 3.3. Среднее время ожидания в очереди на получение результата, в целом**

Год			
2014		2015	
Количество обращений	Среднее время ожидания	Количество обращения	Среднее время ожидания
<b>484</b>	<b>14 мин.</b>	<b>340</b>	<b>11 мин.</b>

**Таблица 3.4. Среднее время ожидания в очереди на получение результата, в разрезе муниципальных образований и в разрезе наиболее общественно значимых государственных (муниципальных) услуг**

Государственная / муниципальная услуга	Муниципальное образование	Год	
		2014	2015
Муниципальная услуга «Выдача разрешений на установку рекламных конструкций на соответствующей территории, аннулирование таких разрешений, выдача предписаний о демонтаже самовольно установленных вновь рекламных конструкций»	Сафоновский район	35	30
	Вяземский район	60	0
	Гагаринский район	22	30
	Остерское сельское поселение Рославльского района и сельские населенные пункты	0	0

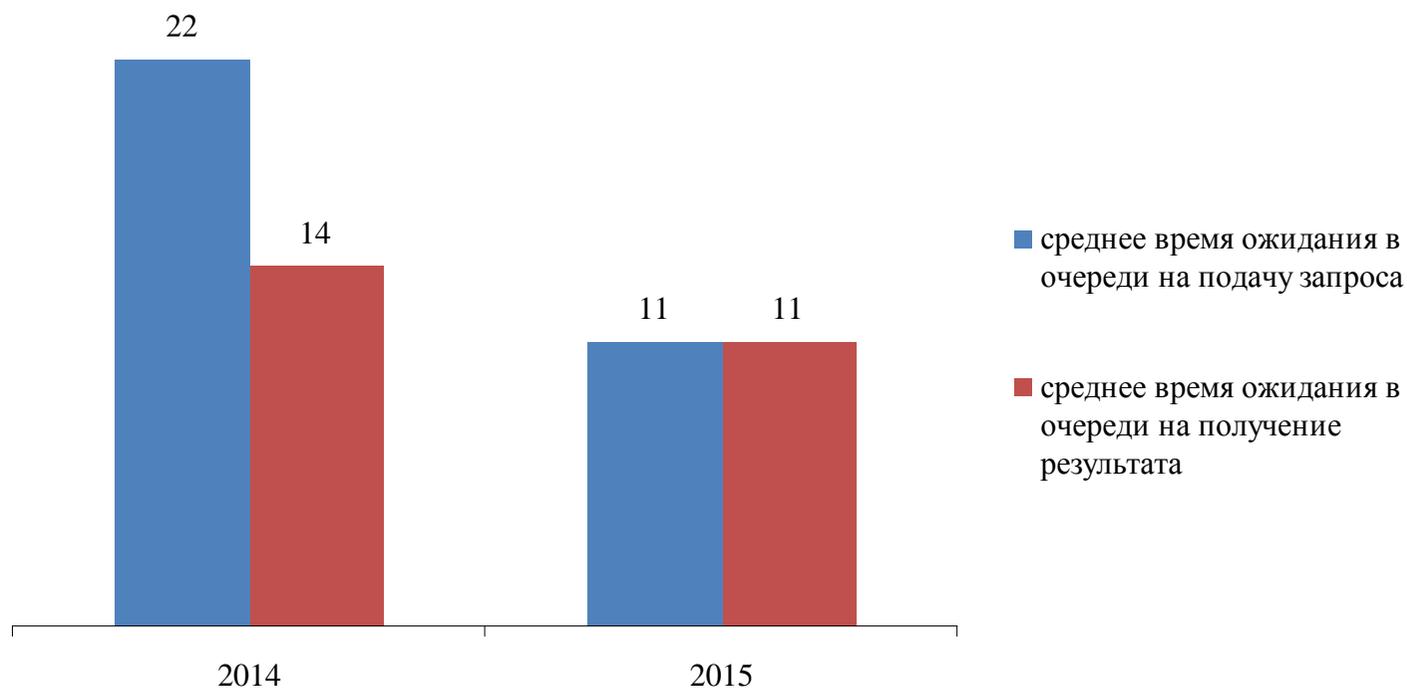
	г. Десногорск	15	0
	г. Смоленск	7	10
Муниципальная услуга «Прием заявлений и выдача документов о согласовании переустройства и (или) перепланировки жилого помещения»	Сафоновский район	4	27
	Вяземский район	18	15
	Гагаринский район	15	33
	Остерское сельское поселение Рославльского района и сельские населенные пункты	20	0
	г. Десногорск	13	0
	г. Смоленск	10	13
Государственная услуга «Назначение и выплата областного государственного единовременного пособия при рождении ребенка»	Сафоновский район	0	0
	Вяземский район	0	0
	Гагаринский район	0	0
	Рославльский район	0	0
	Остерское сельское поселение Рославльского района и сельские населенные пункты	0	0
	г. Десногорск	0	0

	г. Смоленск	0	0
Государственная услуга «Назначение и выплата ежемесячного пособия по уходу за ребенком»	Сафоновский район	0	0
	Вяземский район	0	0
	Гагаринский район	0	0
	Рославльский район	0	0
	Остерское сельское поселение Рославльского района и сельские населенные пункты	0	0
	г. Десногорск	0	0
	г. Смоленск	0	0
Государственная услуга «Назначение и выплата ежемесячной денежной выплаты ветеранам труда, ветеранам военной службы, ветеранам государственной службы и труженикам тыла»	Сафоновский район	0	0
	Вяземский район	0	0
	Гагаринский район	0	0
	Рославльский район	0	0
	Остерское сельское поселение Рославльского района и сельские населенные пункты	0	0
	г. Десногорск	0	0

	г. Смоленск	0	0
Государственная услуга «Государственная регистрация прав на недвижимое имущество и сделок с ним»	Сафоновский район	13	10
	Вяземский район	24	8
	Гагаринский район	33	15
	Рославльский район	13	0
	Остерское сельское поселение Рославльского района и сельские населенные пункты	19	24
	г. Десногорск	19	11
	г. Смоленск	32	8
Государственная услуга «Выдача, замена паспорта гражданина Российской Федерации, удостоверяющего личность гражданина Российской Федерации на территории Российской Федерации»	Сафоновский район	14	13
	Вяземский район	22	14
	Гагаринский район	21	11
	Рославльский район	25	26
	Остерское сельское поселение Рославльского района и сельские населенные пункты	18	26
	г. Десногорск	10	8

	г. Смоленск	27	12
Государственная услуга «Проведение экзаменов на право управления транспортными средствами и выдача водительских удостоверений»	Сафоновский район	0	5
	Гагаринский район	5	38
	Рославльский район	16	30
	Остерское сельское поселение Рославльского района и сельские населенные пункты	23	13
	г. Смоленск	16	23
Государственная услуга «Оформление и выдача паспортов гражданина Российской Федерации, удостоверяющих личность гражданина Российской Федерации за пределами территории Российской Федерации»	Сафоновский район	13	17
	Вяземский район	30	5
	Гагаринский район	60	6
	Рославльский район	27	23
	Остерское сельское поселение Рославльского района и сельские населенные пункты	19	23
	г. Десногорск	13	0
	г. Смоленск	13	25

**Диаграмма «Сокращение времени ожидания в очереди при обращении заявителя в орган государственной власти (орган местного самоуправления) для получения государственных и муниципальных услуг, в целом» (мин.)**



Сравнение показателей за 2014 и 2015 годы обнаруживает динамику снижения среднего времени ожидания в очереди при обращении заявителя в орган государственной власти (орган местного самоуправления) для получения государственных и муниципальных услуг. В 2015 году среднее время ожидания в очереди как на подачу запроса (11 минут), так и на получение результата (11 минут) находится в формате целевого показателя (до 15 минут).

**Таблица 3.5. Среднее время ожидания в очереди при обращении заявителя в орган государственной власти (орган местного самоуправления) для получения государственных и муниципальных услуг, в целом**

Год			
2014		2015	
Количество обращений	Среднее время ожидания	Количество обращения	Среднее время ожидания
<b>484</b>	<b>18 мин.</b>	<b>340</b>	<b>11 мин.</b>

**Таблица 3.6. Среднее время ожидания в очереди при обращении заявителя в орган государственной власти (орган местного самоуправления) для получения государственных и муниципальных услуг, в разрезе муниципальных образований и в разрезе наиболее общественно значимых государственных (муниципальных) услуг**

Государственная / муниципальная услуга	Муниципальное образование	Год	
		2014	2015
Муниципальная услуга «Выдача разрешений на установку рекламных конструкций на соответствующей территории, аннулирование таких	Сафоновский район	27,5	25
	Вяземский район	60	0
	Гагаринский район	18	30

разрешений, выдача предписаний о демонтаже самовольно установленных вновь рекламных конструкций»	Остерское сельское поселение Рославльского района и сельские населенные пункты	0	15
	г. Десногорск	37,5	0
	г. Смоленск	8,5	10
Муниципальная услуга «Прием заявлений и выдача документов о согласовании переустройства и (или) перепланировки жилого помещения»	Сафоновский район	6,5	27
	Вяземский район	25	19
	Гагаринский район	15	33,5
	Остерское сельское поселение Рославльского района и сельские населенные пункты	27,5	0
	г. Десногорск	17,5	0
	г. Смоленск	13	16,5
Государственная услуга «Назначение и выплата областного государственного единовременного пособия при рождении ребенка»	Сафоновский район	12,5	10
	Вяземский район	8,5	9
	Гагаринский район	7,5	0
	Рославльский район	55	4
	Остерское сельское поселение Рославльского района и сельские населенные пункты	13	17
	г. Десногорск	4	2,5

	г. Смоленск	8,5	3
Государственная услуга «Назначение и выплата ежемесячного пособия по уходу за ребенком»	Сафоновский район	0	0
	Вяземский район	7,5	5
	Гагаринский район	10	5
	Рославльский район	17	4
	Остерское сельское поселение Рославльского района и сельские населенные пункты	13,5	4
	г. Десногорск	5,5	1,5
	г. Смоленск	9,5	0
Государственная услуга «Назначение и выплата ежемесячной денежной выплаты ветеранам труда, ветеранам военной службы, ветеранам государственной службы и труженикам тыла»	Сафоновский район	9	7,5
	Вяземский район	15	0
	Гагаринский район	20	0
	Рославльский район	15	0
	Остерское сельское поселение Рославльского района и сельские населенные пункты	13	15
	г. Десногорск	11,5	11
	г. Смоленск	13	15
Государственная услуга «Государственная регистрация	Сафоновский район	16,5	11

прав на недвижимое имущество и сделок с ним»	Вяземский район	27	9
	Гагаринский район	33	15
	Рославльский район	13	0
	Остерское сельское поселение Рославльского района и сельские населенные пункты	22	13,5
	г. Десногорск	25	8
	г. Смоленск	27,5	8
Государственная услуга «Выдача, замена паспорта гражданина Российской Федерации, удостоверяющего личность гражданина Российской Федерации на территории Российской Федерации»	Сафоновский район	17,5	14
	Вяземский район	17	11,5
	Гагаринский район	25	12
	Рославльский район	22,5	14
	Остерское сельское поселение Рославльского района и сельские населенные пункты	23	22
	г. Десногорск	8,5	6,5
	г. Смоленск	25,5	12
Государственная услуга «Проведение экзаменов на право управления транспортными средствами и выдача водительских удостоверений»	Сафоновский район	0	2,5
	Гагаринский район	11,5	19
	Рославльский район	17,5	30

	Остерское сельское поселение Рославльского района и сельские населенные пункты	25,5	14
	г. Смоленск	18,5	15
Государственная услуга «Оформление и выдача паспортов гражданина Российской Федерации, удостоверяющих личность гражданина Российской Федерации за пределами территории Российской Федерации»	Сафоновский район	14	10
	Вяземский район	30	3
	Гагаринский район	60	5,5
	Рославльский район	21,5	15,5
	Остерское сельское поселение Рославльского района и сельские населенные пункты	20	18,5
	г. Десногорск	15	0
	г. Смоленск	20	17,5

**II. Аналитический отчет по оценке степени достижения на территории Смоленской области целевых показателей качества предоставления государственных и муниципальных услуг, установленных Указом Президента Российской Федерации от 07.05.2012 № 601 «Об основных направлениях совершенствования системы государственного управления»**

**1. Наиболее востребованные виды государственных и муниципальных услуг,  
выявленные по итогам мониторинга**

В ходе проведения опроса зафиксировано, что в 2014 и 2015 гг. респонденты воспользовались 27 видами государственных и муниципальных услуг. Их перечень приведен в **Таблице 1.1**. В целях определения наиболее востребованных государственных и муниципальных услуг проведено их ранжирование, результаты которого представлены отдельно по 2014 и 2015 гг. соответственно в **Таблицах 1.2 и 1.3** и в соответствующих **диаграммах**. На основе составленных рейтингов сформированы списки наиболее востребованных государственных и муниципальных услуг в 2014 году (**Таблица 1.4**) и в 2015 году (**Таблица 1.5**) и построены **диаграммы**, в которых услуги обозначены номерами, соответствующими их рангу в рейтинговых таблицах.

**Таблица 1.1. Перечень видов государственных и муниципальных услуг, выявленных по итогам мониторинга**

Виды государственных и муниципальных услуг	Год			
	2014		2015	
Муниципальная услуга «Выдача разрешений на установку рекламных конструкций на соответствующей территории, аннулирование таких разрешений, выдача предписаний о демонтаже самовольно установленных вновь рекламных конструкций»	16	3,31%	7	2,06%
Муниципальные услуги «Подготовка и выдача разрешений на строительство, реконструкцию, капитальный ремонт объектов капитального строительства», «Выдача разрешения на ввод объектов в эксплуатацию»	18	3,72%	8	2,35%
Муниципальная услуга «Прием заявлений и выдача документов о согласовании переустройства и (или) перепланировки жилого помещения»	28	5,79%	12	3,53%
Муниципальная услуга «Принятие документов, а также выдача разрешений о переводе или об отказе в переводе жилого помещения в нежилое или нежилого помещения в жилое помещение»	7	1,45%	4	1,18%
Государственная услуга «Назначение и выплата областного государственного единовременного пособия при рождении ребенка»	44	9,09%	34	10,00%

Государственная услуга «Назначение и выплата ежемесячного пособия по уходу за ребенком»	24	4,96%	24	7,06%
Государственная услуга «Назначение и выплата ежемесячной денежной выплаты ветеранам труда, ветеранам военной службы, ветеранам государственной службы и труженикам тыла»	23	4,75%	15	4,41%
Государственная услуга «Предоставление мер социальной поддержки по оплате жилого помещения и коммунальных услуг инвалидам и семьям, имеющим детей-инвалидов»	13	2,69%	4	1,18%
Государственная услуга «Выдача разрешения на осуществление деятельности по перевозке пассажиров и багажа легковым такси на территории Смоленской области, переоформление разрешения и выдача дубликата разрешения»	11	2,27%	3	0,88%

Государственная услуга «Выдача специального разрешения на движение по автомобильным дорогам транспортного средства, осуществляющего перевозки опасных, тяжеловесных и (или) крупногабаритных грузов, в случае, если маршрут, часть маршрута транспортного средства, осуществляющего перевозки опасных, тяжеловесных и (или) крупногабаритных грузов, проходят по автомобильным дорогам регионального или межмуниципального значения, участкам таких автомобильных дорог, по автомобильным дорогам местного значения, расположенным на территориях двух и более муниципальных образований (муниципальных районов, городских округов) Смоленской области, при условии, что маршрут такого транспортного средства проходит в границах Смоленской области и указанные маршрут, часть маршрута не проходят по автомобильным дорогам федерального значения, участкам таких автомобильных дорог»	5	1,03%	2	0,59%
Государственная услуга «Выдача лицензий на розничную продажу алкогольной продукции»	6	1,24%	3	0,88%
Государственная услуга «Выдача лицензий на заготовку, хранение, переработку и реализацию лома черных металлов, цветных металлов»	1	0,21%	0	0,00%
Муниципальная услуга «Предоставление гражданам субсидий на оплату жилого помещения и коммунальных услуг»	5	1,03%	8	2,35%

Государственная услуга «Государственная регистрация прав на недвижимое имущество и сделок с ним»	44	9,09%	24	7,06%
Государственная услуга «Регистрационный учет граждан Российской Федерации по месту пребывания и по месту жительства в пределах Российской Федерации»	17	3,51%	19	5,59%
Государственная услуга «Выдача, замена паспорта гражданина Российской Федерации, удостоверяющего личность гражданина Российской Федерации на территории Российской Федерации»	111	22,93%	72	21,18%
Государственная услуга «Установление трудовых пенсий и пенсий по государственному пенсионному обеспечению»	5	1,03%	12	3,53%
Государственная услуга «Проведение экзаменов на право управления транспортными средствами и выдача водительских удостоверений»	25	5,17%	12	3,53%
Государственная услуга «Оформление и выдача паспортов гражданина Российской Федерации, удостоверяющих личность гражданина Российской Федерации за пределами территории Российской Федерации»	34	7,02%	31	9,12%
Государственная услуга «Прием налоговой декларации по налогу на доходы физических лиц»	16	3,31%	13	3,82%
Государственная услуга «Регистрация автотранспортных средств и прицепов к ним»	9	1,86%	8	2,35%

Государственная услуга «Государственный кадастровый учет недвижимого имущества»	1	0,21%	12	3,53%
Государственная услуга «Государственная регистрация актов гражданского состояния (рождение, заключение брака, расторжение брака, усыновление (удочерение), установление отцовства, перемена имени и смерть)»	7	1,45%	3	0,88%
Государственная услуга «Предоставление сведений об административных правонарушениях в области дорожного движения»	5	1,03%	5	1,47%
Государственная услуга «Осуществление социальных выплат гражданам, признанным в установленном порядке безработными»	0	0,00%	1	0,29%
Государственная услуга «Государственная регистрация юридических лиц, физических лиц в качестве индивидуальных предпринимателей и крестьянских (фермерских) хозяйств»	4	0,83%	1	0,29%
Государственная услуга «Прием заявок (запись) на прием к врачу»	5	1,03%	3	0,88%
Итого	484	100,00%	340	100,00%

**Таблица 1.2. Рейтинг востребованности видов государственных и муниципальных услуг, полученных респондентами в 2014 году**

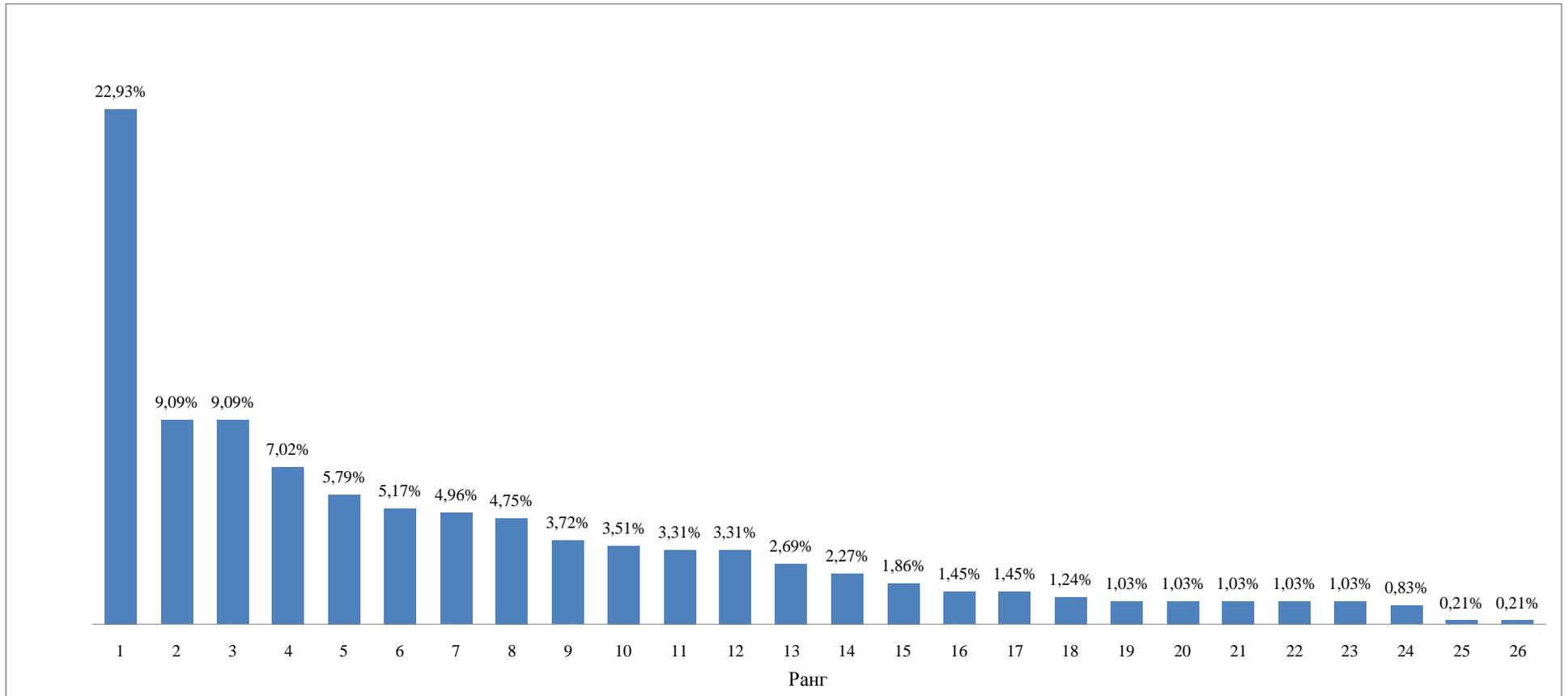
Ранг		2014	
1.	Государственная услуга «Выдача, замена паспорта гражданина Российской Федерации, удостоверяющего личность гражданина Российской Федерации на территории Российской Федерации»	111	22,93%
2.	Государственная услуга «Назначение и выплата областного государственного единовременного пособия при рождении ребенка»	44	9,09%
3.	Государственная услуга «Государственная регистрация прав на недвижимое имущество и сделок с ним»	44	9,09%
4.	Государственная услуга «Оформление и выдача паспортов гражданина Российской Федерации, удостоверяющих личность гражданина Российской Федерации за пределами территории Российской Федерации»	34	7,02%
5.	Муниципальная услуга «Прием заявлений и выдача документов о согласовании переустройства и (или) перепланировки жилого помещения»	28	5,79%
6.	Государственная услуга «Проведение экзаменов на право управления транспортными средствами и выдача водительских удостоверений»	25	5,17%

7.	Государственная услуга «Назначение и выплата ежемесячного пособия по уходу за ребенком»	24	4,96%
8.	Государственная услуга «Назначение и выплата ежемесячной денежной выплаты ветеранам труда, ветеранам военной службы, ветеранам государственной службы и труженикам тыла»	23	4,75%
9.	Муниципальные услуги «Подготовка и выдача разрешений на строительство, реконструкцию, капитальный ремонт объектов капитального строительства», «Выдача разрешения на ввод объектов в эксплуатацию»	18	3,72%
10.	Государственная услуга «Регистрационный учет граждан Российской Федерации по месту пребывания и по месту жительства в пределах Российской Федерации»	17	3,51%
11.	Муниципальная услуга «Выдача разрешений на установку рекламных конструкций на соответствующей территории, аннулирование таких разрешений, выдача предписаний о демонтаже самовольно установленных вновь рекламных конструкций»	16	3,31%
12.	Государственная услуга «Прием налоговой декларации по налогу на доходы физических лиц»	16	3,31%
13.	Государственная услуга «Предоставление мер социальной поддержки по оплате жилого помещения и коммунальных услуг инвалидам и семьям, имеющим детей-инвалидов»	13	2,69%
14.	Государственная услуга «Выдача разрешения на осуществление деятельности по перевозке пассажиров и багажа легковым такси на территории Смоленской области, переоформление разрешения и выдача дубликата разрешения»	11	2,27%
15.	Государственная услуга «Регистрация автотранспортных средств и прицепов к ним»	9	1,86%

16.	Муниципальная услуга «Принятие документов, а также выдача разрешений о переводе или об отказе в переводе жилого помещения в нежилое или нежилого помещения в жилое помещение»	7	1,45%
17.	Государственная услуга «Государственная регистрация актов гражданского состояния (рождение, заключение брака, расторжение брака, усыновление (удочерение), установление отцовства, перемена имени и смерть)»	7	1,45%
18.	Государственная услуга «Выдача лицензий на розничную продажу алкогольной продукции»	6	1,24%
19.	Государственная услуга «Выдача специального разрешения на движение по автомобильным дорогам транспортного средства, осуществляющего перевозки опасных, тяжеловесных и (или) крупногабаритных грузов, в случае, если маршрут, часть маршрута транспортного средства, осуществляющего перевозки опасных, тяжеловесных и (или) крупногабаритных грузов, проходят по автомобильным дорогам регионального или межмуниципального значения, участкам таких автомобильных дорог, по автомобильным дорогам местного значения, расположенным на территориях двух и более муниципальных образований (муниципальных районов, городских округов) Смоленской области, при условии, что маршрут такого транспортного средства проходит в границах Смоленской области и указанные маршрут, часть маршрута не проходят по автомобильным дорогам федерального значения, участкам таких автомобильных дорог»	5	1,03%

20.	Муниципальная услуга «Предоставление гражданам субсидий на оплату жилого помещения и коммунальных услуг»	5	1,03%
21.	Государственная услуга «Установление трудовых пенсий и пенсий по государственному пенсионному обеспечению»	5	1,03%
22.	Государственная услуга «Предоставление сведений об административных правонарушениях в области дорожного движения»	5	1,03%
23.	Государственная услуга «Прием заявок (запись) на прием к врачу»	5	1,03%
24.	Государственная услуга «Государственная регистрация юридических лиц, физических лиц в качестве индивидуальных предпринимателей и крестьянских (фермерских) хозяйств»	4	0,83%
25.	Государственная услуга «Выдача лицензий на заготовку, хранение, переработку и реализацию лома черных металлов, цветных металлов»	1	0,21%
26.	Государственная услуга «Государственный кадастровый учет недвижимого имущества»	1	0,21%
	Итого	484	100,00%

**Диаграмма «Рейтинг востребованности видов государственных и муниципальных услуг, полученных респондентами в 2014 году»**



**Таблица 1.3. Рейтинг востребованности видов государственных и муниципальных услуг, полученных респондентами в 2015 году**

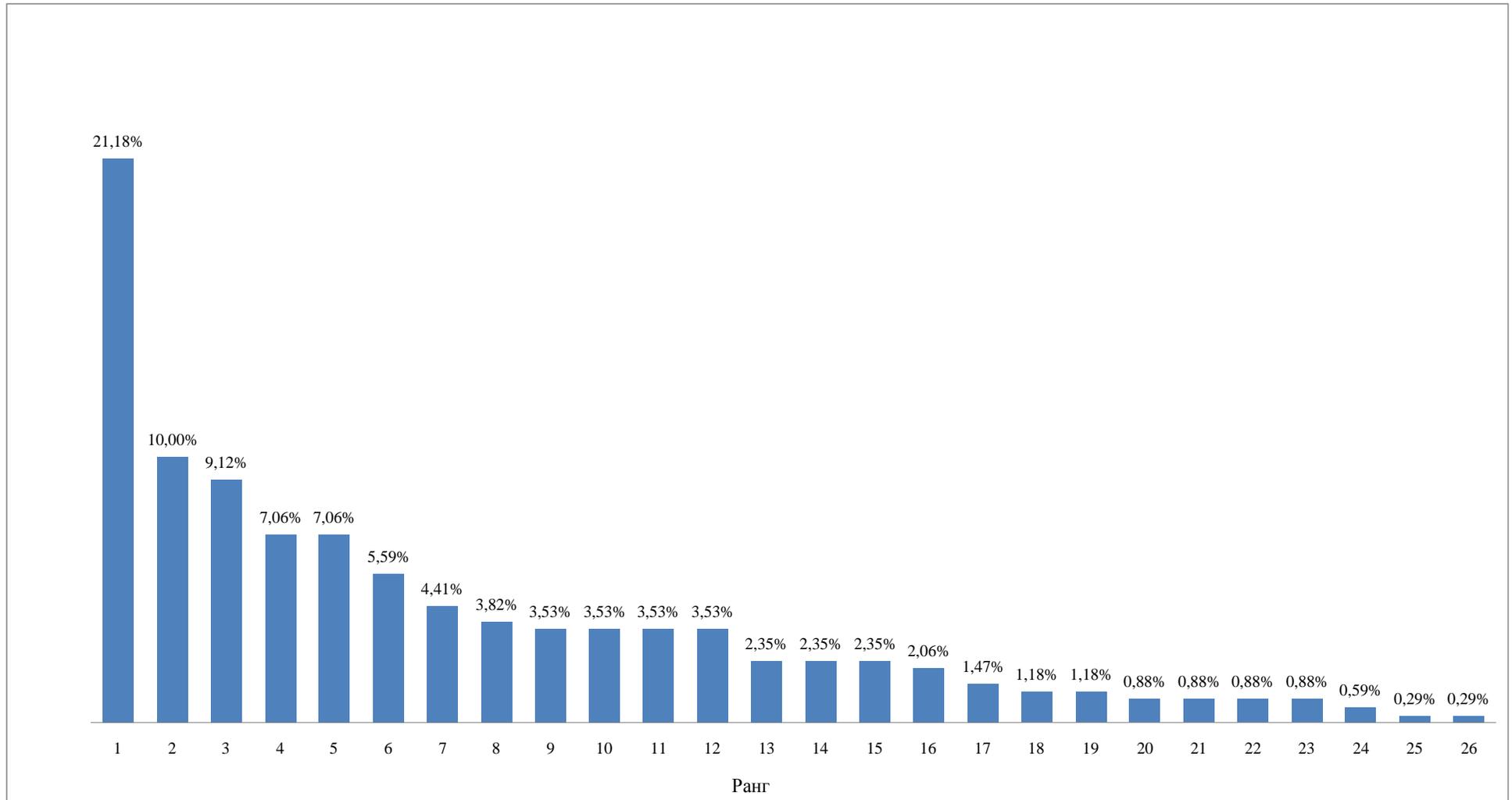
Ранг		2015	
1.	Государственная услуга «Выдача, замена паспорта гражданина Российской Федерации, удостоверяющего личность гражданина Российской Федерации на территории Российской Федерации»	72	21,18%
2.	Государственная услуга «Назначение и выплата областного государственного единовременного пособия при рождении ребенка»	34	10,00%
3.	Государственная услуга «Оформление и выдача паспортов гражданина Российской Федерации, удостоверяющих личность гражданина Российской Федерации за пределами территории Российской Федерации»	31	9,12%
4.	Государственная услуга «Назначение и выплата ежемесячного пособия по уходу за ребенком»	24	7,06%
5.	Государственная услуга «Государственная регистрация прав на недвижимое имущество и сделок с ним»	24	7,06%
6.	Государственная услуга «Регистрационный учет граждан Российской Федерации по месту пребывания и по месту жительства в пределах Российской Федерации»	19	5,59%

7.	Государственная услуга «Назначение и выплата ежемесячной денежной выплаты ветеранам труда, ветеранам военной службы, ветеранам государственной службы и труженикам тыла»	15	4,41%
8.	Государственная услуга «Прием налоговой декларации по налогу на доходы физических лиц»	13	3,82%
9.	Муниципальная услуга «Прием заявлений и выдача документов о согласовании переустройства и (или) перепланировки жилого помещения»	12	3,53%
10.	Государственная услуга «Установление трудовых пенсий и пенсий по государственному пенсионному обеспечению»	12	3,53%
11.	Государственная услуга «Проведение экзаменов на право управления транспортными средствами и выдача водительских удостоверений»	12	3,53%
12.	Государственная услуга «Государственный кадастровый учет недвижимого имущества»	12	3,53%
13.	Муниципальные услуги «Подготовка и выдача разрешений на строительство, реконструкцию, капитальный ремонт объектов капитального строительства», «Выдача разрешения на ввод объектов в эксплуатацию»	8	2,35%
14.	Муниципальная услуга «Предоставление гражданам субсидий на оплату жилого помещения и коммунальных услуг»	8	2,35%
15.	Государственная услуга «Регистрация автотранспортных средств и прицепов к ним»	8	2,35%
16.	Муниципальная услуга «Выдача разрешений на установку рекламных конструкций на соответствующей территории, аннулирование таких разрешений, выдача предписаний о	7	2,06%

	демонтаже самовольно установленных вновь рекламных конструкций»		
17.	Государственная услуга «Предоставление сведений об административных правонарушениях в области дорожного движения»	5	1,47%
18.	Муниципальная услуга «Принятие документов, а также выдача разрешений о переводе или об отказе в переводе жилого помещения в нежилое или нежилого помещения в жилое помещение»	4	1,18%
19.	Государственная услуга «Предоставление мер социальной поддержки по оплате жилого помещения и коммунальных услуг инвалидам и семьям, имеющим детей-инвалидов»	4	1,18%
20.	Государственная услуга «Выдача разрешения на осуществление деятельности по перевозке пассажиров и багажа легковым такси на территории Смоленской области, переоформление разрешения и выдача дубликата разрешения»	3	0,88%
21.	Государственная услуга «Выдача лицензий на розничную продажу алкогольной продукции»	3	0,88%
22.	Государственная услуга «Государственная регистрация актов гражданского состояния (рождение, заключение брака, расторжение брака, усыновление (удочерение), установление отцовства, перемена имени и смерть)»	3	0,88%
23.	Государственная услуга «Прием заявок (запись) на прием к врачу»	3	0,88%
24.	Государственная услуга «Выдача специального разрешения на движение по автомобильным дорогам транспортного средства, осуществляющего перевозки опасных, тяжеловесных и (или)	2	0,59%

	крупногабаритных грузов, в случае, если маршрут, часть маршрута транспортного средства, осуществляющего перевозки опасных, тяжеловесных и (или) крупногабаритных грузов, проходят по автомобильным дорогам регионального или межмуниципального значения, участкам таких автомобильных дорог, по автомобильным дорогам местного значения, расположенным на территориях двух и более муниципальных образований (муниципальных районов, городских округов) Смоленской области, при условии, что маршрут такого транспортного средства проходит в границах Смоленской области и указанные маршрут, часть маршрута не проходят по автомобильным дорогам федерального значения, участкам таких автомобильных дорог»		
25.	Государственная услуга «Осуществление социальных выплат гражданам, признанным в установленном порядке безработными»	1	0,29%
26.	Государственная услуга «Государственная регистрация юридических лиц, физических лиц в качестве индивидуальных предпринимателей и крестьянских (фермерских) хозяйств»	1	0,29%
	Итого	340	100,00%

**Диаграмма «Рейтинг востребованности видов государственных и муниципальных услуг, полученных респондентами в 2015 году»**



К наиболее востребованным в соответствии с условиями технического задания были отнесены те виды государственных и муниципальных услуг, каждый из которых получен не менее чем 10 респондентами в 2014 или в 2015 гг. Список наиболее востребованных услуг в 2014 году включает 14 видов государственных и муниципальных услуг (таблица 1.4 и соответствующая диаграмма).

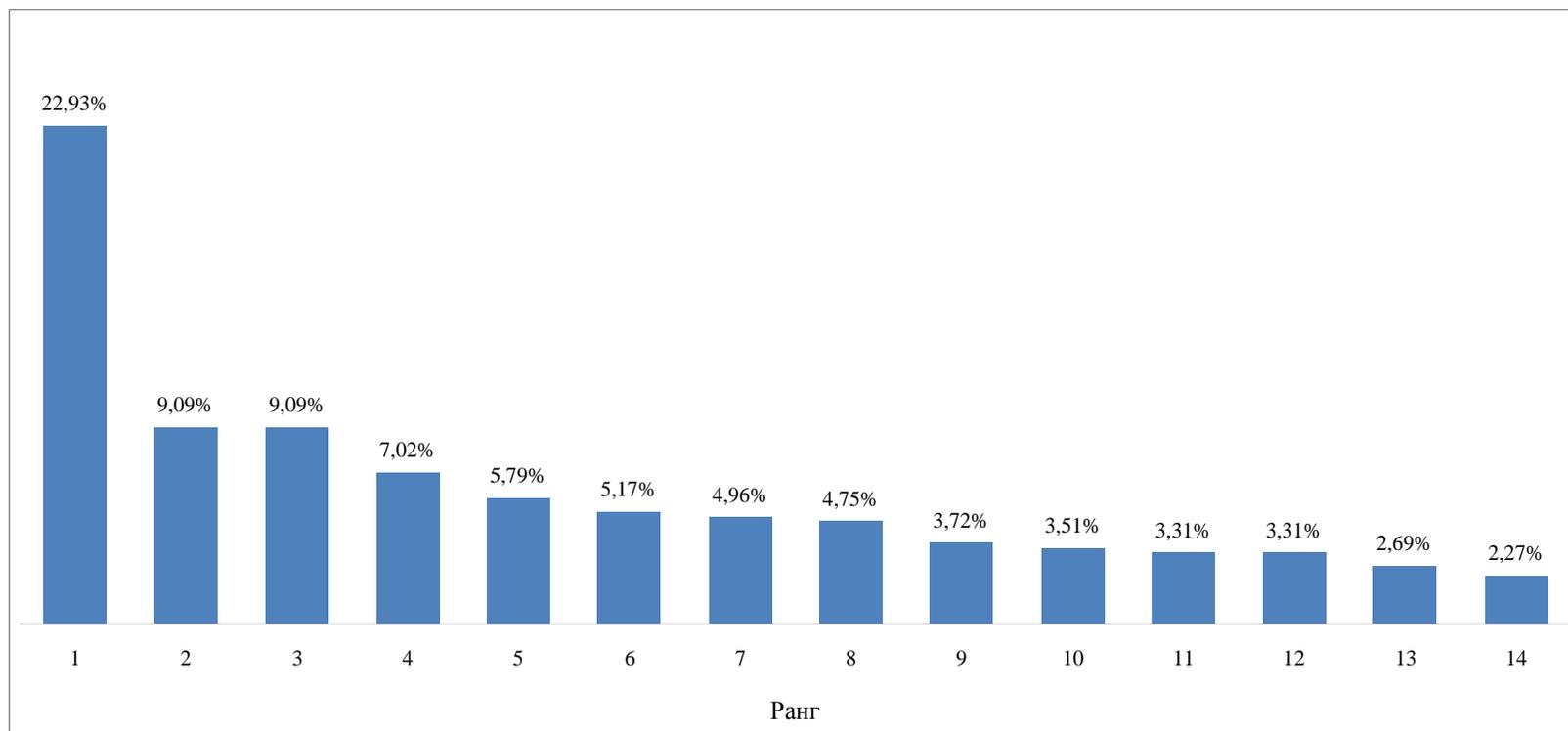
**Таблица 1.4. Список наиболее востребованных видов государственных и муниципальных услуг, выявленных по итогам мониторинга в 2014 году**

Ранг		2014	
1.	Государственная услуга «Выдача, замена паспорта гражданина Российской Федерации, удостоверяющего личность гражданина Российской Федерации на территории Российской Федерации»	111	22,93%
2.	Государственная услуга «Назначение и выплата областного государственного единовременного пособия при рождении ребенка»	44	9,09%
3.	Государственная услуга «Государственная регистрация прав на недвижимое имущество и сделок с ним»	44	9,09%
4.	Государственная услуга «Оформление и выдача паспортов гражданина Российской Федерации, удостоверяющих личность гражданина Российской Федерации за пределами территории Российской Федерации»	34	7,02%

5.	Муниципальная услуга «Прием заявлений и выдача документов о согласовании переустройства и (или) перепланировки жилого помещения»	28	5,79%
6.	Государственная услуга «Проведение экзаменов на право управления транспортными средствами и выдача водительских удостоверений»	25	5,17%
7.	Государственная услуга «Назначение и выплата ежемесячного пособия по уходу за ребенком»	24	4,96%
8.	Государственная услуга «Назначение и выплата ежемесячной денежной выплаты ветеранам труда, ветеранам военной службы, ветеранам государственной службы и труженикам тыла»	23	4,75%
9.	Муниципальные услуги «Подготовка и выдача разрешений на строительство, реконструкцию, капитальный ремонт объектов капитального строительства», «Выдача разрешения на ввод объектов в эксплуатацию»	18	3,72%
10.	Государственная услуга «Регистрационный учет граждан Российской Федерации по месту пребывания и по месту жительства в пределах Российской Федерации»	17	3,51%
11.	Муниципальная услуга «Выдача разрешений на установку рекламных конструкций на соответствующей территории, аннулирование таких разрешений, выдача предписаний о демонтаже самовольно установленных вновь рекламных конструкций»	16	3,31%
12.	Государственная услуга «Прием налоговой декларации по налогу на доходы физических лиц»	16	3,31%
13.	Государственная услуга «Предоставление мер социальной поддержки по оплате жилого помещения и коммунальных услуг инвалидам и семьям, имеющим детей-инвалидов»	13	2,69%

14.	Государственная услуга «Выдача разрешения на осуществление деятельности по перевозке пассажиров и багажа легковым такси на территории Смоленской области, переоформление разрешения и выдача дубликата разрешения»	11	2,27%
-----	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	----	-------

**Диаграмма «Наиболее востребованные виды государственных и муниципальных услуг, выявленные по итогам мониторинга в 2014 году»**



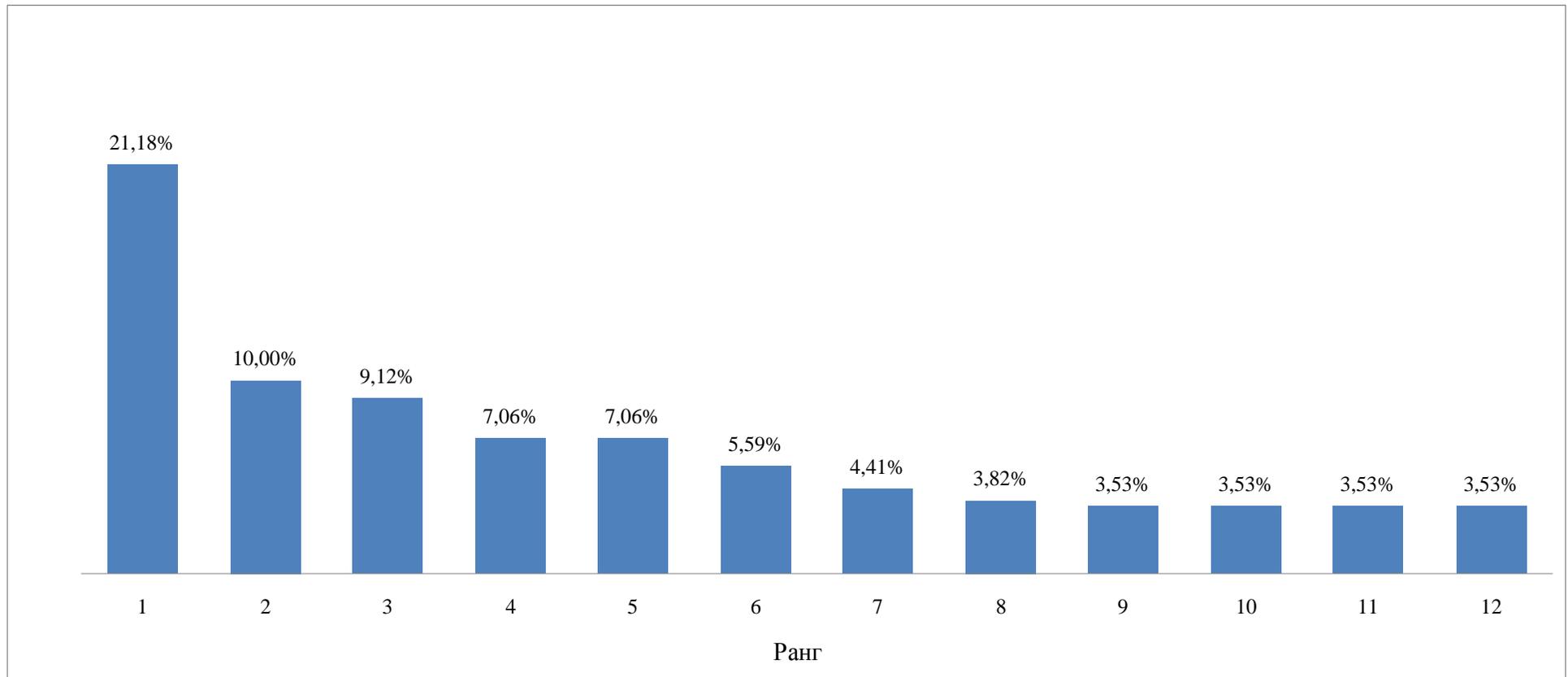
Перечень наиболее востребованных услуг 2015 года оказался более коротким. В него вошли 12 видов государственных и муниципальных услуг (таблица 1.5 и соответствующая диаграмма).

**Таблица 1.5. Список наиболее востребованных видов государственных и муниципальных услуг, выявленных по итогам мониторинга в 2015 году**

Ранг		2015	
1.	Государственная услуга «Выдача, замена паспорта гражданина Российской Федерации, удостоверяющего личность гражданина Российской Федерации на территории Российской Федерации»	72	21,18%
2.	Государственная услуга «Назначение и выплата областного государственного единовременного пособия при рождении ребенка»	34	10,00%
3.	Государственная услуга «Оформление и выдача паспортов гражданина Российской Федерации, удостоверяющих личность гражданина Российской Федерации за пределами территории Российской Федерации»	31	9,12%
4.	Государственная услуга «Назначение и выплата ежемесячного пособия по уходу за ребенком»	24	7,06%
5.	Государственная услуга «Государственная регистрация прав на недвижимое имущество и сделок с ним»	24	7,06%
6.	Государственная услуга «Регистрационный учет граждан Российской Федерации по месту	19	5,59%

	пребывания и по месту жительства в пределах Российской Федерации»		
7.	Государственная услуга «Назначение и выплата ежемесячной денежной выплаты ветеранам труда, ветеранам военной службы, ветеранам государственной службы и труженикам тыла»	15	4,41%
8.	Государственная услуга «Прием налоговой декларации по налогу на доходы физических лиц»	13	3,82%
9.	Муниципальная услуга «Прием заявлений и выдача документов о согласовании переустройства и (или) перепланировки жилого помещения»	12	3,53%
10	Государственная услуга «Установление трудовых пенсий и пенсий по государственному пенсионному обеспечению»	12	3,53%
11	Государственная услуга «Проведение экзаменов на право управления транспортными средствами и выдача водительских удостоверений»	12	3,53%
12	Государственная услуга «Государственный кадастровый учет недвижимого имущества»	12	3,53%

**Диаграмма «Наиболее востребованные виды государственных и муниципальных услуг, выявленные по итогам мониторинга в 2015 году»**



## **2. Отчет о результатах мониторинга удовлетворенности субъектов предпринимательства условиями ведения предпринимательской деятельности в Смоленской области**

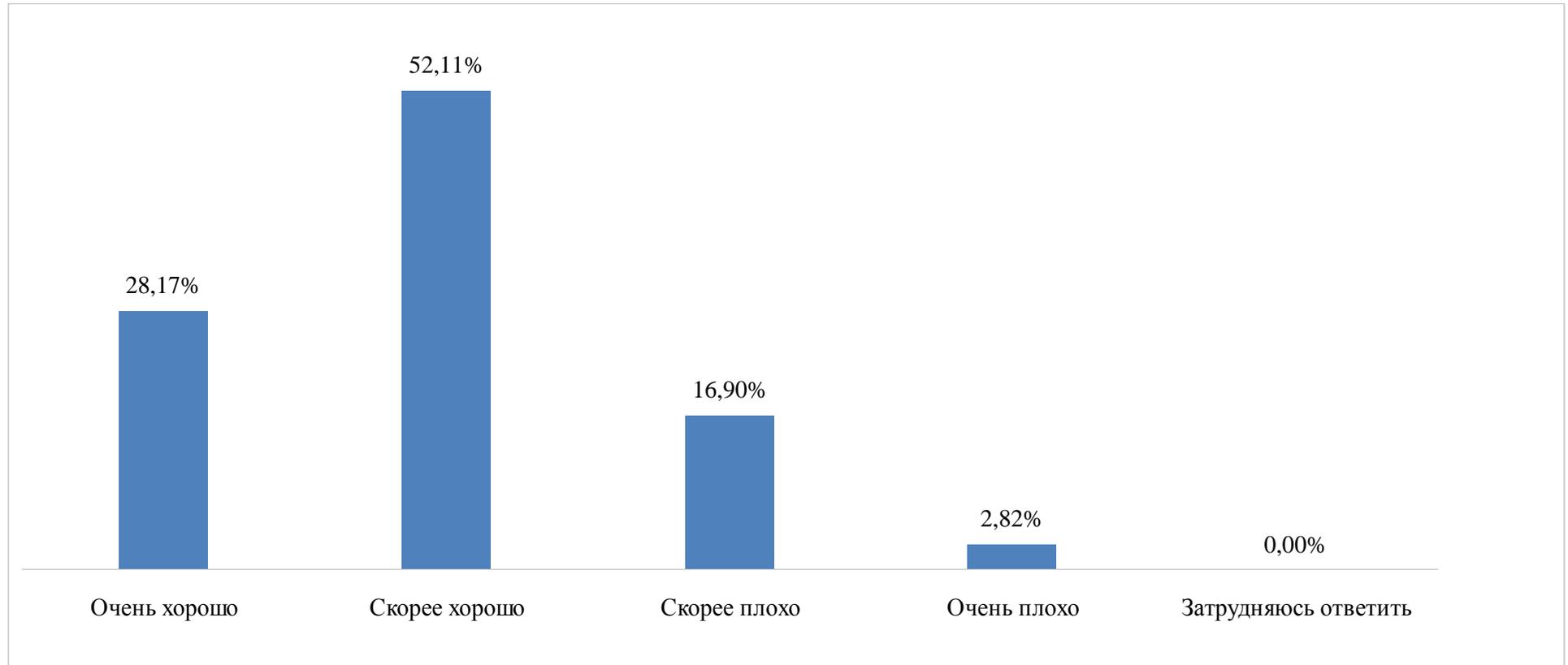
Полученные результаты свидетельствуют о довольно высокой степени удовлетворенности бизнес-сообщества условиями ведения предпринимательской деятельности в Смоленской области в 2014 и 2015 гг. В целом респонденты дали высокую оценку качеству предоставления государственных и муниципальных услуг, связанных со сферой своей деятельности (**Таблица 2.1**).

Доля представителей субъектов малого и среднего бизнеса, удовлетворенных условиями ведения бизнеса в Смоленской области составила в 2014 году 80,28%. Из них 52,11% оценили их как хорошие и 28,17% – как очень хорошие, а в 2015 году доля представителей субъектов малого и среднего бизнеса, удовлетворенных условиями ведения бизнеса в Смоленской области, составила уже 80,65%. Из них 54,84% оценили их как хорошие и 25,81% – как очень хорошие. Доля тех, кто выразил неудовлетворенность условиями ведения бизнеса в Смоленской области, невелика и уменьшилась в 2015 году по сравнению с 2014-м годом.

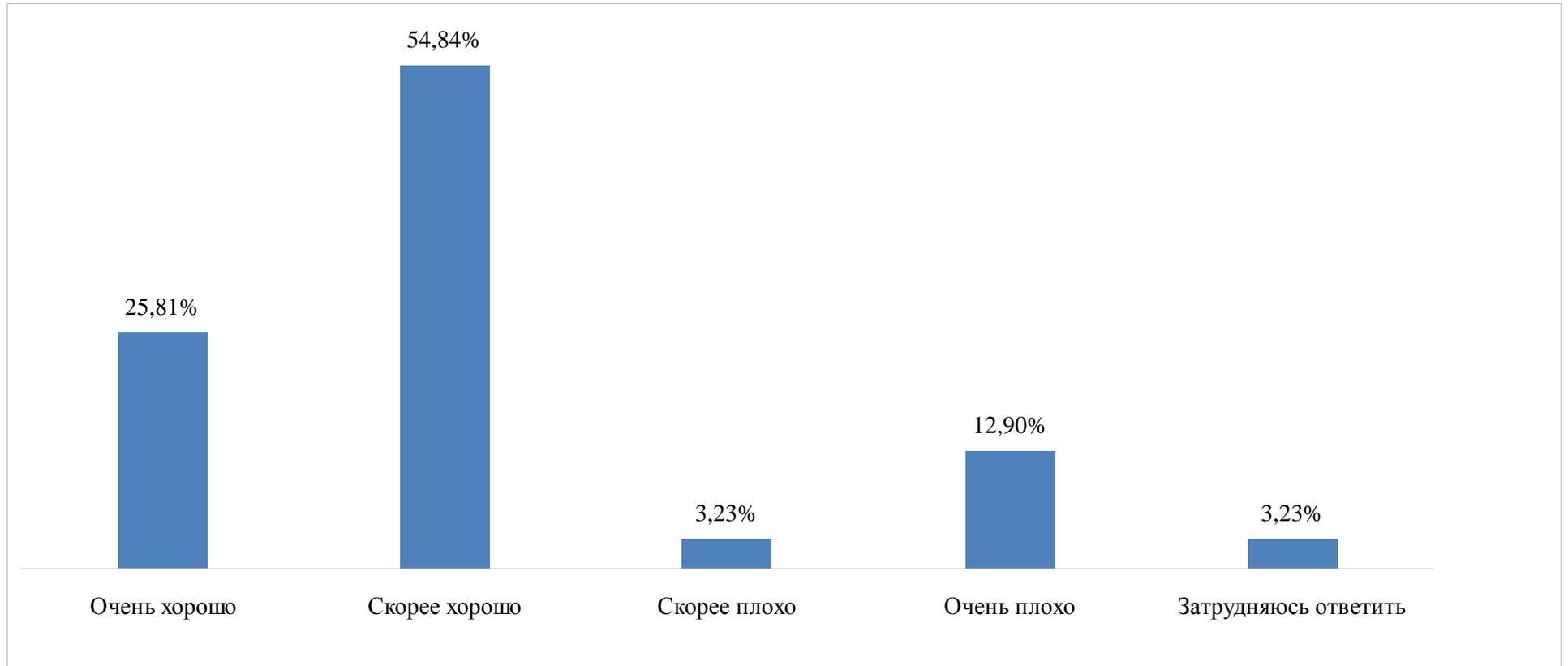
**Таблица 2.1. Удовлетворенность представителей субъектов малого и среднего бизнеса условиями ведения бизнеса в Смоленской области**

Как Вы оцениваете качество предоставления данной государственной (муниципальной) услуги?	Год			
	2014		2015	
Очень хорошо	20	28,17%	8	25,81%
Скорее хорошо	37	52,11%	17	54,84%
Скорее плохо	12	16,90%	1	3,23%
Очень плохо	2	2,82%	4	12,90%
Затрудняюсь ответить	0	0,00%	1	3,23%
Итого	71	100,00%	31	100,00%

**Диаграмма «Удовлетворенность представителей субъектов малого и среднего бизнеса условиями ведения бизнеса в Смоленской области в 2014 году»**



**Диаграмма «Удовлетворенность представителей субъектов малого и среднего бизнеса условиями ведения бизнеса в Смоленской области в 2015 году»**

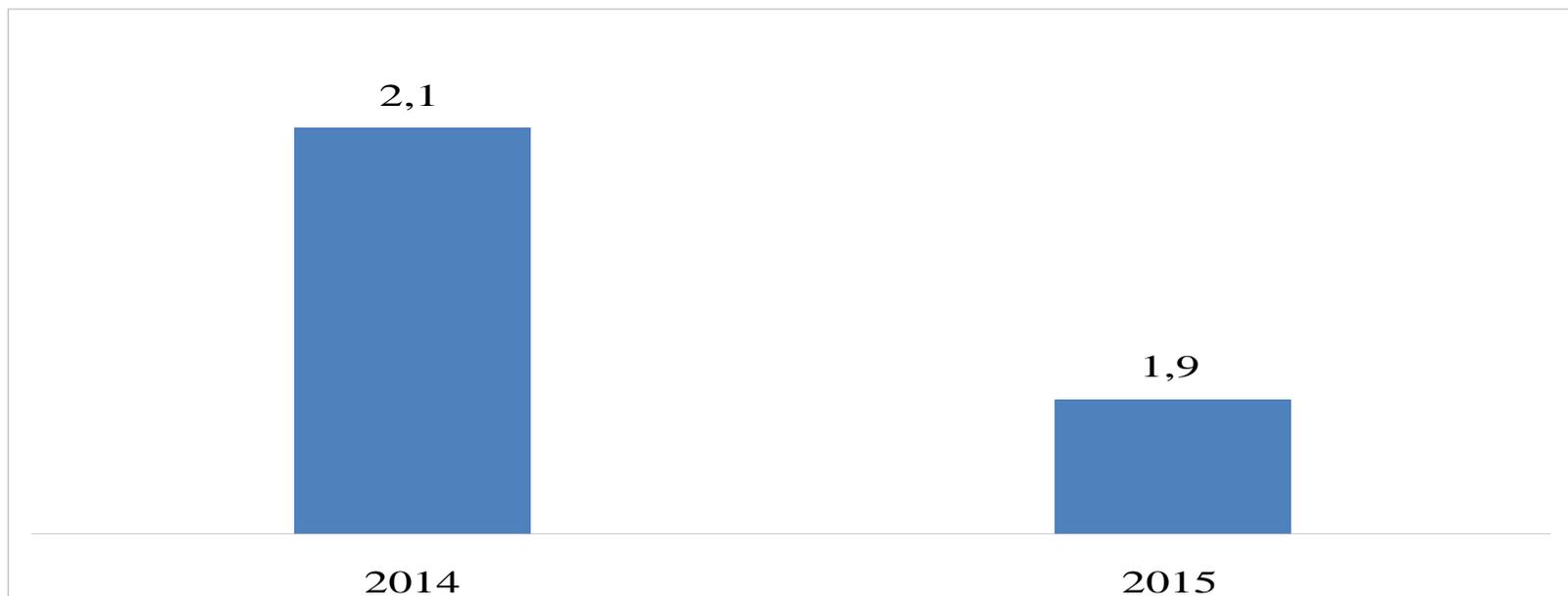


Среднее количество обращений в орган государственной (муниципальной) власти для получения одной государственной (муниципальной) услуги, связанной со сферой предпринимательской деятельности (Таблица 2.2), составило 2,1 в 2014 году и снизилось в 2015 году до 1,9 и находится в форме значений целевых показателей, установленных Указом Президента РФ.

**Таблица 2.2. Среднее количество обращений в орган государственной (муниципальной) власти для получения одной государственной (муниципальной) услуги, связанной со сферой предпринимательской деятельности**

Сколько всего раз Вам пришлось обращаться в органы власти для сбора, сдачи документов и получения результата указанной Вами услуги?	Год	
	2014	2015
Среднее количество обращений	2,1	1,9

**Диаграмма «Среднее количество обращений в орган государственной (муниципальной) власти для получения одной государственной (муниципальной) услуги, связанной со сферой предпринимательской деятельности»**



### **3. Описание проблем, с которыми сталкиваются заявители при обращении за получением государственных и муниципальных услуг, их значимости для получателей**

Проблемы, с которыми сталкиваются заявители при обращении за получением государственных и муниципальных услуг, представлены в **Таблице 3.1** отдельно по 2014 и 2015 гг. Среди трудностей, названных опрошенными, есть ряд претензий, не имеющих прямого отношения к деятельности органов власти. Здесь имеются ввиду следующие: сложность заполнения официальных форм (бланков), дороговизна услуг (пошлин, платежей), отсутствие необходимой информации об услуге, в частности о порядке ее предоставления, действующих сборах, а также форм заявлений, так как вся необходимая информация доступна на портале госуслуг [www.gosuslugi.ru](http://www.gosuslugi.ru), а также отсутствие возможности получения информации о стадии рассмотрения запроса на предоставление услуги, плохая территориальная доступность органа власти. В тоже время группа других проблем прямо или косвенно характеризует организацию самого процесса предоставления услуг государственными и муниципальными органами власти.

Значимость для респондентов трудностей, с которыми они столкнулись при обращении за получением государственных и муниципальных услуг, представлена в **Таблице 3.2** «Рейтинг проблем, с которыми столкнулись заявители при обращении за получением государственных и муниципальных услуг в 2014 году» и **Таблице 3.3** «Рейтинг проблем, с которыми столкнулись заявители при обращении за получением государственных и муниципальных услуг в 2015 году».

**Таблица 3.1. Перечень проблем, с которыми сталкиваются  
заявители при обращении за получением государственных и муниципальных услуг**

Проблемы, с которыми сталкиваются заявители при обращении за получением государственных и муниципальных услуг	Год			
	2014		2015	
Требование избыточных документов, сведений	110	22,73%	83	24,41%
Необоснованный отказ в приеме документов, в предоставлении услуги	10	2,07%	8	2,35%
Ошибки в конечном результате предоставления услуги	19	3,93%	16	4,71%
Сложность заполнения официальных форм (бланков)	116	23,97%	79	23,24%
Неудобный для граждан режим работы органа власти, предоставляющего услугу	108	22,31%	60	17,65%
Большие очереди	172	35,54%	112	32,94%
Хождение по многим кабинетам, учреждениям	95	19,63%	57	16,76%
Дороговизна услуг (пошлин, платежей)	64	13,22%	41	12,06%
Большие сроки получения услуги	83	17,15%	56	16,47%
Отсутствие необходимой информации об услуге (формы заявлений, порядок	35	7,23%	39	11,47%

предоставления, действующие налоги и сборы, и др.)				
Отсутствие возможности получить консультацию в месте предоставления услуги	43	8,88%	27	7,94%
Недостаточная компетентность, грубость сотрудников	36	7,44%	33	9,71%
Избирательное отношение к заявителям («одни заявители важнее других»)	22	4,55%	13	3,82%
Плохие условия ведения приема посетителей	34	7,02%	27	7,94%
Отсутствие возможности получения информации о стадии рассмотрения запроса на предоставление услуги	44	9,09%	31	9,12%
Плохая территориальная доступность органа власти	53	10,95%	40	11,76%

**Таблица 3.2. Рейтинг проблем, с которыми столкнулись заявители при обращении за получением государственных и муниципальных услуг в 2014 году**

Ранг	Проблемы, с которыми столкнулись заявители при обращении за получением государственных и муниципальных услуг	Год	
		2014	
1.	Большие очереди	172	35,54%
2.	Сложность заполнения официальных форм (бланков)	116	23,97%
3.	Требование избыточных документов, сведений	110	22,73%
4.	Неудобный для граждан режим работы органа власти, предоставляющего услугу	108	22,31%
5.	Хождение по многим кабинетам, учреждениям	95	19,63%
6.	Большие сроки получения услуги	83	17,15%
7.	Дороговизна услуг (пошлин, платежей)	64	13,22%
8.	Плохая территориальная доступность органа власти	53	10,95%
9.	Отсутствие возможности получения информации о стадии рассмотрения запроса на предоставление услуги	44	9,09%
10.	Отсутствие возможности получить консультацию в месте предоставления услуги	43	8,88%
11.	Недостаточная компетентность, грубость сотрудников	36	7,44%
12.	Отсутствие необходимой информации об услуге (формы заявлений, порядок	35	7,23%

	предоставления, действующие налоги и сборы, и др.)		
13	Плохие условия ведения приема посетителей	34	7,02%
14	Избирательное отношение к заявителям («одни заявители важнее других»)	22	4,55%
15	Ошибки в конечном результате предоставления услуги	19	3,93%
16	Необоснованный отказ в приеме документов, в предоставлении услуги	10	2,07%

**Диаграмма «Рейтинг проблем, с которыми столкнулись заявители при обращении за получением государственных и муниципальных услуг в 2014 году»**



**Таблица 3.3. Рейтинг проблем, с которыми столкнулись заявители при обращении за получением государственных и муниципальных услуг в 2015 году**

Ранг	Проблемы, с которыми столкнулись заявители при обращении за получением государственных и муниципальных услуг	2015	
		Количество	Процент
1.	Большие очереди	112	32,94%
2.	Требование избыточных документов, сведений	83	24,41%
3.	Сложность заполнения официальных форм (бланков)	79	23,24%
4.	Неудобный для граждан режим работы органа власти, предоставляющего услугу	60	17,65%
5.	Хождение по многим кабинетам, учреждениям	57	16,76%
6.	Большие сроки получения услуги	56	16,47%
7.	Дороговизна услуг (пошлин, платежей)	41	12,06%
8.	Плохая территориальная доступность органа власти	40	11,76%
9.	Отсутствие необходимой информации об услуге (формы заявлений, порядок предоставления, действующие налоги и сборы, и др.)	39	11,47%
10.	Недостаточная компетентность, грубость сотрудников	33	9,71%
11.	Отсутствие возможности получения информации о стадии рассмотрения запроса на	31	9,12%

	предоставление услуги		
12.	Отсутствие возможности получить консультацию в месте предоставления услуги	27	7,94%
13.	Плохие условия ведения приема посетителей	27	7,94%
14.	Ошибки в конечном результате предоставления услуги	16	4,71%
15.	Избирательное отношение к заявителям («одни заявители важнее других»)	13	3,82%
16.	Необоснованный отказ в приеме документов, в предоставлении услуги	8	2,35%

**Диаграмма «Рейтинг проблем, с которыми столкнулись заявители при обращении за получением государственных и муниципальных услуг в 2015 году»**



**Значимость проблем, с которыми столкнулись заявители при обращении в органы власти,  
в разрезе наиболее общественно значимых государственных и муниципальных услуг**

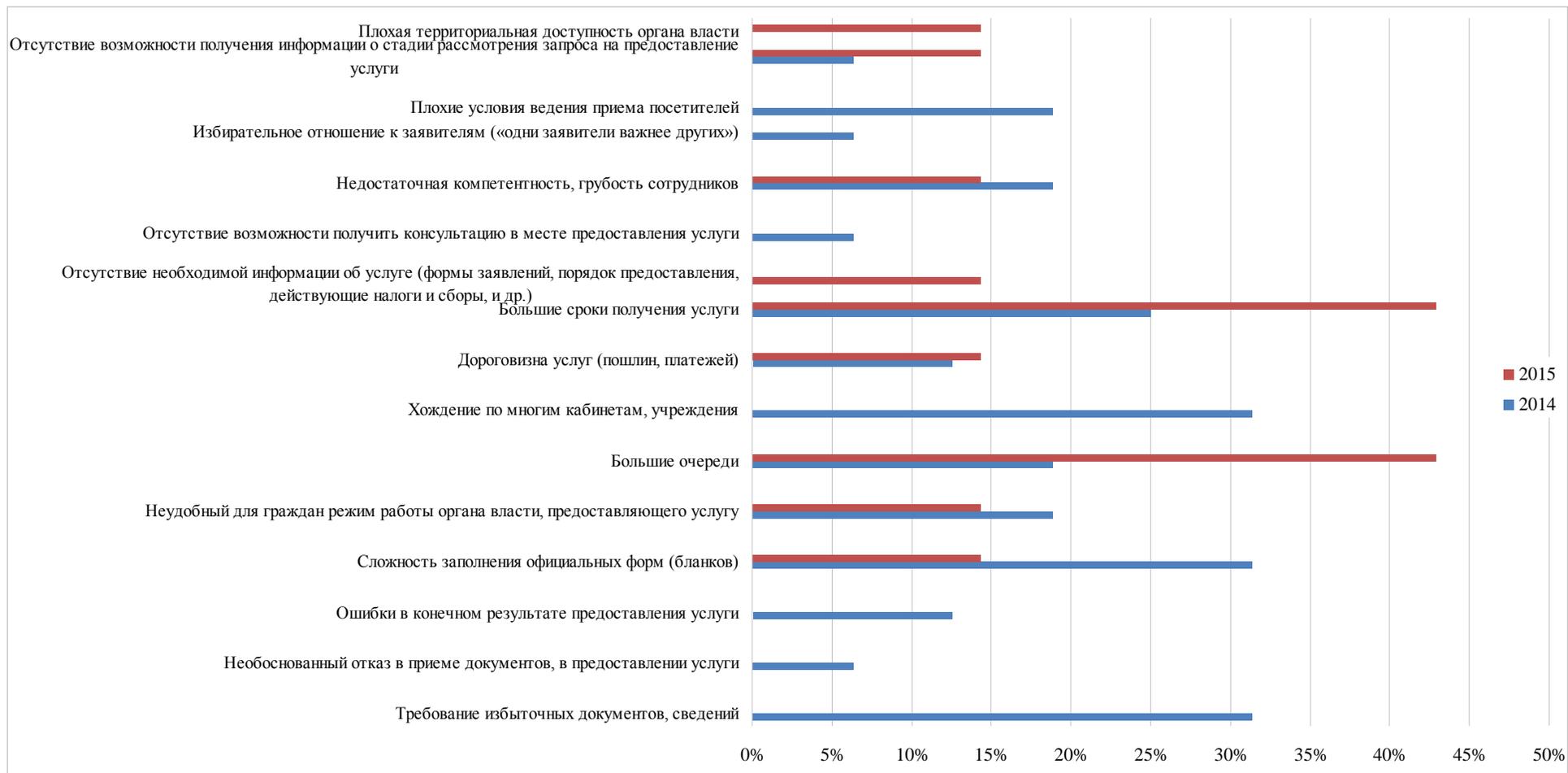
**Таблица 3.4. Значимость проблем по муниципальной услуге  
«Выдача разрешений на установку рекламных конструкций на соответствующей территории, аннулирование  
таких разрешений, выдача предписаний о демонтаже самовольно установленных вновь рекламных конструкций»**

Проблемы, с которыми столкнулись заявители при обращении в органы власти		Год	
		2014	2015
Требование избыточных документов, сведений	Количество	5	0
	%	31,30%	0,00%
Необоснованный отказ в приеме документов, в предоставлении услуги	Количество	1	0
	%	6,30%	0,00%
Ошибки в конечном результате предоставления услуги	Количество	2	0
	%	12,50%	0,00%
Сложность заполнения официальных форм (бланков)	Количество	5	1
	%	31,30%	14,30%

Неудобный для граждан режим работы органа власти, предоставляющего услугу	Количество	3	1
	%	18,80%	14,30%
Большие очереди	Количество	3	3
	%	18,80%	42,90%
Хождение по многим кабинетам, учреждения	Количество	5	0
	%	31,30%	0,00%
Дороговизна услуг (пошлин, платежей)	Количество	2	1
	%	12,50%	14,30%
Большие сроки получения услуги	Количество	4	3
	%	25,00%	42,90%
Отсутствие необходимой информации об услуге (формы заявлений, порядок предоставления, действующие налоги и сборы, и др.)	Количество	0	1
	%	0,00%	14,30%
Отсутствие возможности получить консультацию в месте предоставления услуги	Количество	1	0
	%	6,30%	0,00%
Недостаточная компетентность, грубость сотрудников	Количество	3	1
	%	18,80%	14,30%
Избирательное отношение к заявителям («одни заявители важнее других»)	Количество	1	0

	%	6,30%	0,00%
Плохие условия ведения приема посетителей	Количество	3	0
	%	18,80%	0,00%
Отсутствие возможности получения информации о стадии рассмотрения запроса на предоставление услуги	Количество	1	1
	%	6,30%	14,30%
Плохая территориальная доступность органа власти	Количество	0	1
	%	0,00%	14,30%
Всего	Количество	16	7

**Диаграмма «Значимость проблем по муниципальной услуге  
 “Выдача разрешений на установку рекламных конструкций на соответствующей территории, аннулирование  
 таких разрешений, выдача предписаний о демонтаже самовольно установленных вновь рекламных конструкций”»**

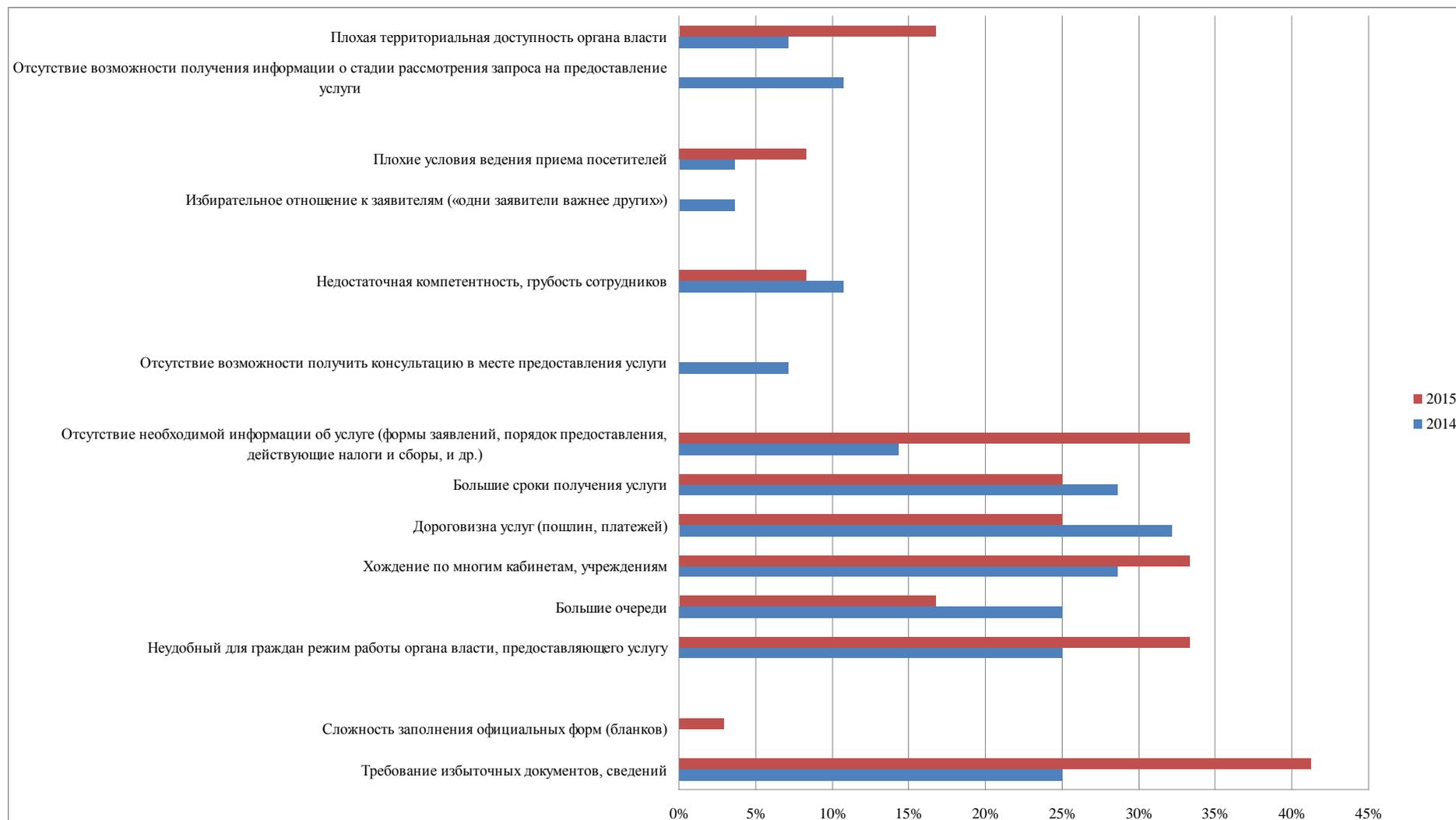


**Таблица 3.5. Значимость проблем по муниципальной услуге «Прием заявлений и выдача документов о согласовании переустройства и (или) перепланировки жилого помещения»**

Проблемы, с которыми столкнулись заявители при обращении в органы власти		Год	
		2014	2015
Требование избыточных документов, сведений	Количество	12	6
	%	42,90%	50,00%
Сложность заполнения официальных форм (бланков)	Количество	10	4
	%	35,70%	33,30%
Неудобный для граждан режим работы органа власти, предоставляющего услугу	Количество	7	4
	%	25,00%	33,30%
Большие очереди	Количество	7	2
	%	25,00%	16,70%
Хождение по многим кабинетам, учреждениям	Количество	8	4
	%	28,60%	33,30%
Дороговизна услуг (пошлин, платежей)	Количество	9	3
	%	32,10%	25,00%
Большие сроки получения услуги	Количество	8	3

	%	28,60%	25,00%
Отсутствие необходимой информации об услуге (формы заявлений, порядок предоставления, действующие налоги и сборы, и др.)	Количество	4	4
	%	14,30%	33,30%
Отсутствие возможности получить консультацию в месте предоставления услуги	Количество	2	0
	%	7,10%	0,00%
Недостаточная компетентность, грубость сотрудников	Количество	3	1
	%	10,70%	8,30%
Избирательное отношение к заявителям («одни заявители важнее других»)	Количество	1	0
	%	3,60%	0,00%
Плохие условия ведения приема посетителей	Количество	1	1
	%	3,60%	8,30%
Отсутствие возможности получения информации о стадии рассмотрения запроса на предоставление услуги	Количество	3	0
	%	10,70%	0,00%
Плохая территориальная доступность органа власти	Количество	2	2
	%	7,10%	16,70%
Всего	Количество	28	12

**Диаграмма «Значимость проблем по муниципальной услуге «Прием заявлений и выдача документов о согласовании переустройства и (или) перепланировки жилого помещения»»**

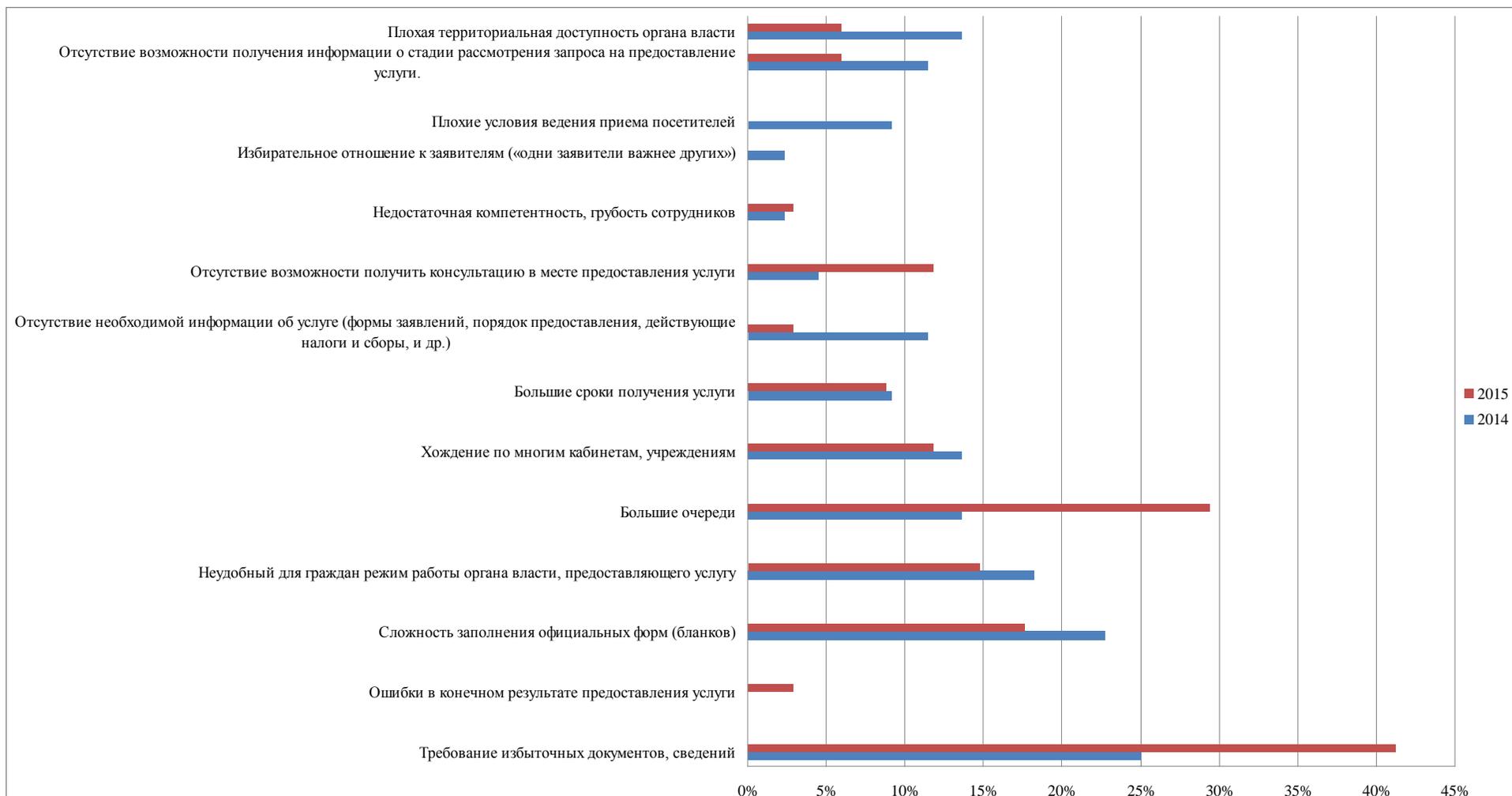


**Таблица 3.6. Значимость проблем по государственной услуге  
«Назначение и выплата областного государственного единовременного пособия при рождении ребенка»**

Проблемы, с которыми столкнулись заявители при обращении в органы власти		Год	
		2014	2015
Требование избыточных документов, сведений	Количество	11	14
	%	25,00%	41,20%
Ошибки в конечном результате предоставления услуги	Количество	0	1
	%	0,00%	2,90%
Сложность заполнения официальных форм (бланков)	Количество	10	6
	%	22,70%	17,60%
Неудобный для граждан режим работы органа власти, предоставляющего услугу	Количество	8	5
	%	18,20%	14,70%
Большие очереди	Количество	6	10
	%	13,60%	29,40%
Хождение по многим кабинетам, учреждениям	Количество	6	4
	%	13,60%	11,80%
Большие сроки получения услуги	Количество	4	3

	%	9,10%	8,80%
Отсутствие необходимой информации об услуге (формы заявлений, порядок предоставления, действующие налоги и сборы, и др.)	Количество	5	1
	%	11,40%	2,90%
Отсутствие возможности получить консультацию в месте предоставления услуги	Количество	2	4
	%	4,50%	11,80%
Недостаточная компетентность, грубость сотрудников	Количество	1	1
	%	2,30%	2,90%
Избирательное отношение к заявителям («одни заявители важнее других»)	Количество	1	0
	%	2,30%	0,00%
Плохие условия ведения приема посетителей	Количество	4	0
	%	9,10%	0,00%
Отсутствие возможности получения информации о стадии рассмотрения запроса на предоставление услуги.	Количество	5	2
	%	11,40%	5,90%
Плохая территориальная доступность органа власти	Количество	6	2
	%	13,60%	5,90%
Всего	Количество	44	34

**Диаграмма «Значимость проблем по государственной услуге  
«Назначение и выплата областного государственного единовременного пособия при рождении ребенка»»**

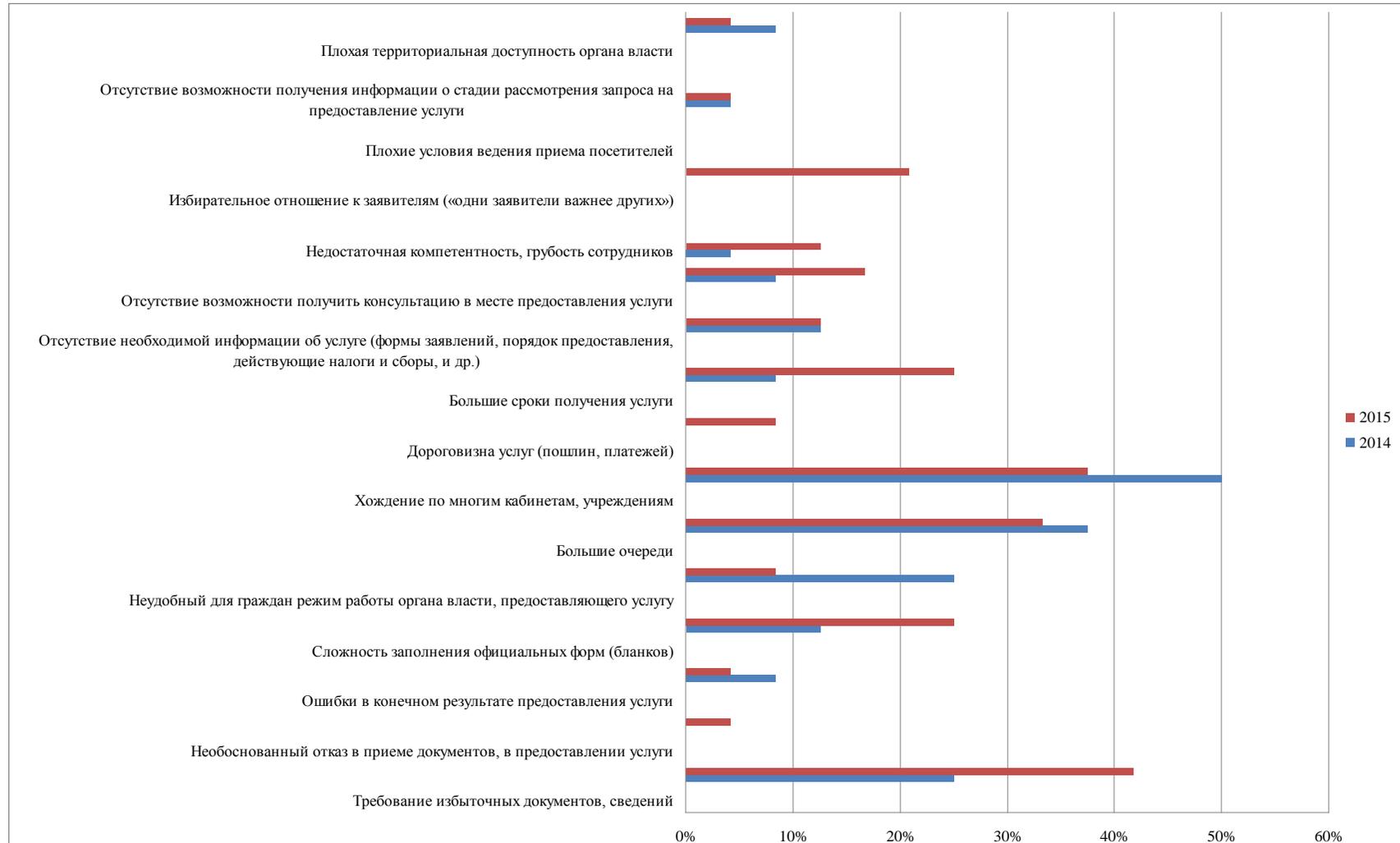


**Таблица 3.7. Значимость проблем по государственной услуге  
«Назначение и выплата ежемесячного пособия по уходу за ребенком»**

Проблемы, с которыми столкнулись заявители при обращении в органы власти		Год	
		2014	2015
Требование избыточных документов, сведений	Количество	6	10
	%	25,00%	41,70%
Необоснованный отказ в приеме документов, в предоставлении услуги	Количество	0	1
	%	0,00%	4,20%
Ошибки в конечном результате предоставления услуги	Количество	2	1
	%	8,30%	4,20%
Сложность заполнения официальных форм (бланков)	Количество	3	6
	%	12,50%	25,00%
Неудобный для граждан режим работы органа власти, предоставляющего услугу	Количество	6	2
	%	25,00%	8,30%
Большие очереди	Количество	9	8
	%	37,50%	33,30%
Хождение по многим кабинетам, учреждениям	Количество	12	9
	%	50,00%	37,50%

Дороговизна услуг (пошлин, платежей)	Количество	0	2
	%	0,00%	8,30%
Большие сроки получения услуги	Количество	2	6
	%	8,30%	25,00%
Отсутствие необходимой информации об услуге (формы заявлений, порядок предоставления, действующие налоги и сборы, и др.)	Количество	3	3
	%	12,50%	12,50%
Отсутствие возможности получить консультацию в месте предоставления услуги	Количество	2	4
	%	8,30%	16,70%
Недостаточная компетентность, грубость сотрудников	Количество	1	3
	%	4,20%	12,50%
Избирательное отношение к заявителям («одни заявители важнее других»)	Количество	0	5
	%	0,00%	20,80%
Плохие условия ведения приема посетителей	Количество	1	5
	%	4,20%	20,80%
Отсутствие возможности получения информации о стадии рассмотрения запроса на предоставление услуги	Количество	1	1
	%	4,20%	4,20%
Плохая территориальная доступность органа власти	Количество	2	1
	%	8,30%	4,20%
<b>Всего</b>	Количество	24	24

**Диаграмма «Значимость проблем по государственной услуге  
«Назначение и выплата ежемесячного пособия по уходу за ребенком»»**

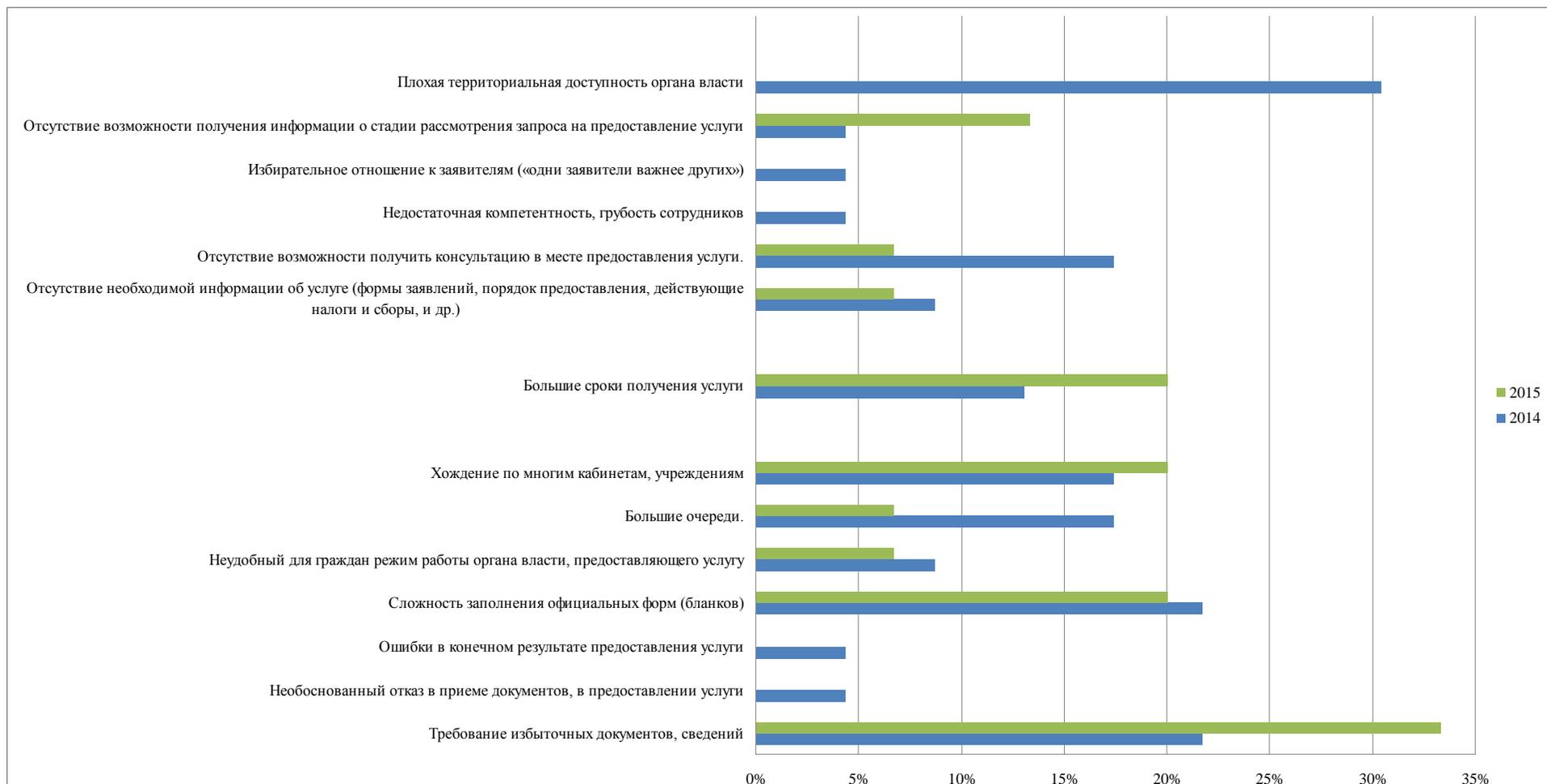


**Таблица 3.8. Значимость проблем по государственной услуге  
«Назначение и выплата ежемесячной денежной выплаты ветеранам труда,  
ветеранам военной службы, ветеранам государственной службы и труженикам тыла»**

Проблемы, с которыми столкнулись заявители при обращении в органы власти		Год	
		2014	2015
Требование избыточных документов, сведений	Количество	5	5
	%	21,70%	33,30%
Необоснованный отказ в приеме документов, в предоставлении услуги	Количество	1	0
	%	4,30%	0,00%
Ошибки в конечном результате предоставления услуги	Количество	1	0
	%	4,30%	0,00%
Сложность заполнения официальных форм (бланков)	Количество	5	3
	%	21,70%	20,00%
Неудобный для граждан режим работы органа власти, предоставляющего услугу	Количество	2	1
	%	8,70%	6,70%
Большие очереди.	Количество	4	1
	%	17,40%	6,70%

Хождение по многим кабинетам, учреждениям	Количество	4	3
	%	17,40%	20,00%
Большие сроки получения услуги	Количество	3	3
	%	13,00%	20,00%
Отсутствие необходимой информации об услуге (формы заявлений, порядок предоставления, действующие налоги и сборы, и др.)	Количество	2	1
	%	8,70%	6,70%
Отсутствие возможности получить консультацию в месте предоставления услуги.	Количество	4	1
	%	17,40%	6,70%
Недостаточная компетентность, грубость сотрудников	Количество	1	0
	%	4,30%	0,00%
Избирательное отношение к заявителям («одни заявители важнее других»)	Количество	1	0
	%	4,30%	0,00%
Отсутствие возможности получения информации о стадии рассмотрения запроса на предоставление услуги	Количество	1	2
	%	4,30%	13,30%
Плохая территориальная доступность органа власти	Количество	7	0
	%	30,40%	0,00%
Всего	Количество	23	15

**Диаграмма «Значимость проблем по государственной услуге “Назначение и выплата ежемесячной денежной выплаты ветеранам труда, ветеранам военной службы, ветеранам государственной службы и труженикам тыла”»**

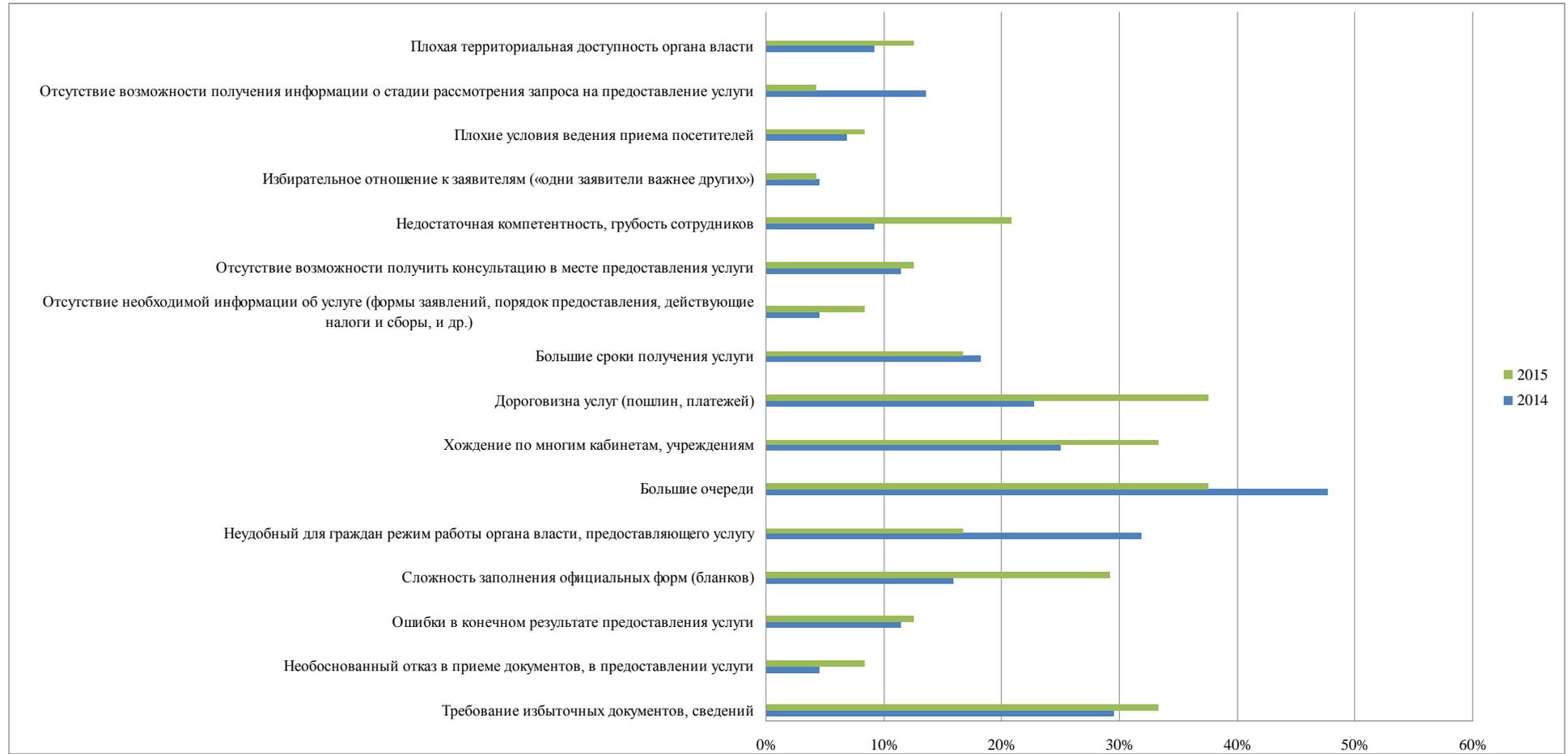


**Таблица 3.9. Значимость проблем по государственной услуге  
«Государственная регистрация прав на недвижимое имущество и сделок с ним»**

Проблемы, с которыми столкнулись заявители при обращении в органы власти		Год	
		2014	2015
Требование избыточных документов, сведений	Количество	13	8
	%	29,50%	33,30%
Необоснованный отказ в приеме документов, в предоставлении услуги	Количество	2	2
	%	4,50%	8,30%
Ошибки в конечном результате предоставления услуги	Количество	5	3
	%	11,40%	12,50%
Сложность заполнения официальных форм (бланков)	Количество	7	7
	%	15,90%	29,20%
Неудобный для граждан режим работы органа власти, предоставляющего услугу	Количество	14	4
	%	31,80%	16,70%
Большие очереди	Количество	21	9
	%	47,70%	37,50%
Хождение по многим кабинетам, учреждениям	Количество	11	8
	%	25,00%	33,30%

Дороговизна услуг (пошлин, платежей)	Количество	10	9
	%	22,70%	37,50%
Большие сроки получения услуги	Количество	8	4
	%	18,20%	16,70%
Отсутствие необходимой информации об услуге (формы заявлений, порядок предоставления, действующие налоги и сборы, и др.)	Количество	2	2
	%	4,50%	8,30%
Отсутствие возможности получить консультацию в месте предоставления услуги	Количество	5	3
	%	11,40%	12,50%
Недостаточная компетентность, грубость сотрудников	Количество	4	5
	%	9,10%	20,80%
Избирательное отношение к заявителям («одни заявители важнее других»)	Количество	2	1
	%	4,50%	4,20%
Плохие условия ведения приема посетителей	Количество	3	2
	%	6,80%	8,30%
Отсутствие возможности получения информации о стадии рассмотрения запроса на предоставление услуги	Количество	6	1
	%	13,60%	4,20%
Плохая территориальная доступность органа власти	Количество	4	3
	%	9,10%	12,50%
<b>Всего</b>	Количество	44	24

**Диаграмма «Значимость проблем по государственной услуге  
“Государственная регистрация прав на недвижимое имущество и сделок с ним”»**

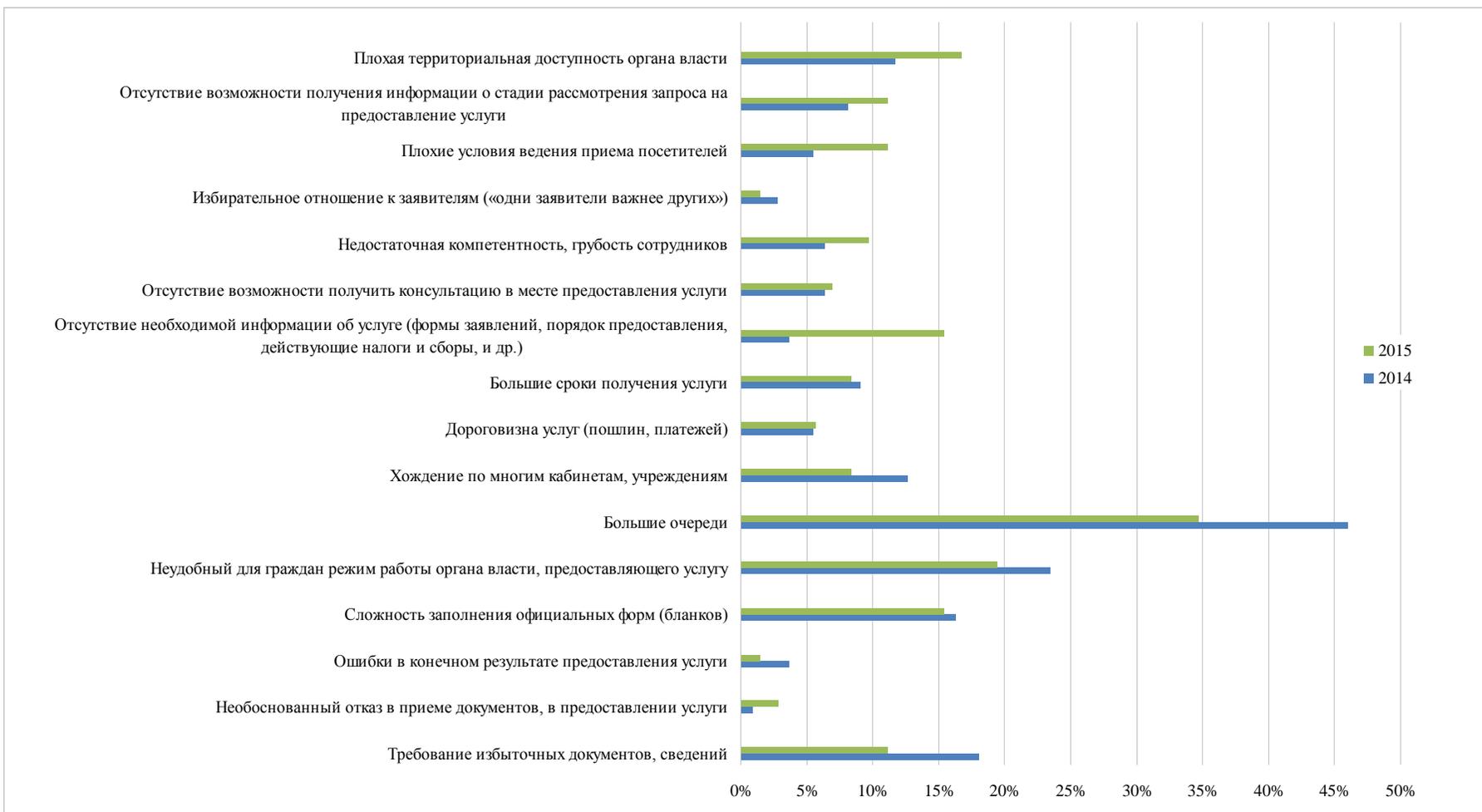


**Таблица 3.10. Значимость проблем по государственной услуге  
«Выдача, замена паспорта гражданина Российской Федерации, удостоверяющего  
личность гражданина Российской Федерации на территории Российской Федерации»**

Проблемы, с которыми столкнулись заявители при обращении в органы власти		Год	
		2014	2015
Требование избыточных документов, сведений	Количество	20	8
	%	18,00%	11,10%
Необоснованный отказ в приеме документов, в предоставлении услуги	Количество	1	2
	%	0,90%	2,80%
Ошибки в конечном результате предоставления услуги	Количество	4	1
	%	3,60%	1,40%
Сложность заполнения официальных форм (бланков)	Количество	18	11
	%	16,20%	15,30%
Неудобный для граждан режим работы органа власти, предоставляющего услугу	Количество	26	14
	%	23,40%	19,40%
Большие очереди	Количество	51	25
	%	45,90%	34,70%
Хождение по многим кабинетам, учреждениям	Количество	14	6
	%	12,60%	8,30%

Дороговизна услуг (пошлин, платежей)	Количество	6	4
	%	5,40%	5,60%
Большие сроки получения услуги	Количество	10	6
	%	9,00%	8,30%
Отсутствие необходимой информации об услуге (формы заявлений, порядок предоставления, действующие налоги и сборы, и др.)	Количество	4	11
	%	3,60%	15,30%
Отсутствие возможности получить консультацию в месте предоставления услуги	Количество	7	5
	%	6,30%	6,90%
Недостаточная компетентность, грубость сотрудников	Количество	7	7
	%	6,30%	9,70%
Избирательное отношение к заявителям («одни заявители важнее других»)	Количество	3	1
	%	2,70%	1,40%
Плохие условия ведения приема посетителей	Количество	6	8
	%	5,40%	11,10%
Отсутствие возможности получения информации о стадии рассмотрения запроса на предоставление услуги	Количество	9	8
	%	8,10%	11,10%
Плохая территориальная доступность органа власти	Количество	13	12
	%	11,70%	16,70%
<b>Всего</b>	Количество	111	72

**Диаграмма «Значимость проблем по государственной услуге  
 “Выдача, замена паспорта гражданина Российской Федерации, удостоверяющего  
 личность гражданина Российской Федерации на территории Российской Федерации”»**



**Таблица 3.11. Значимость проблем по государственной услуге**

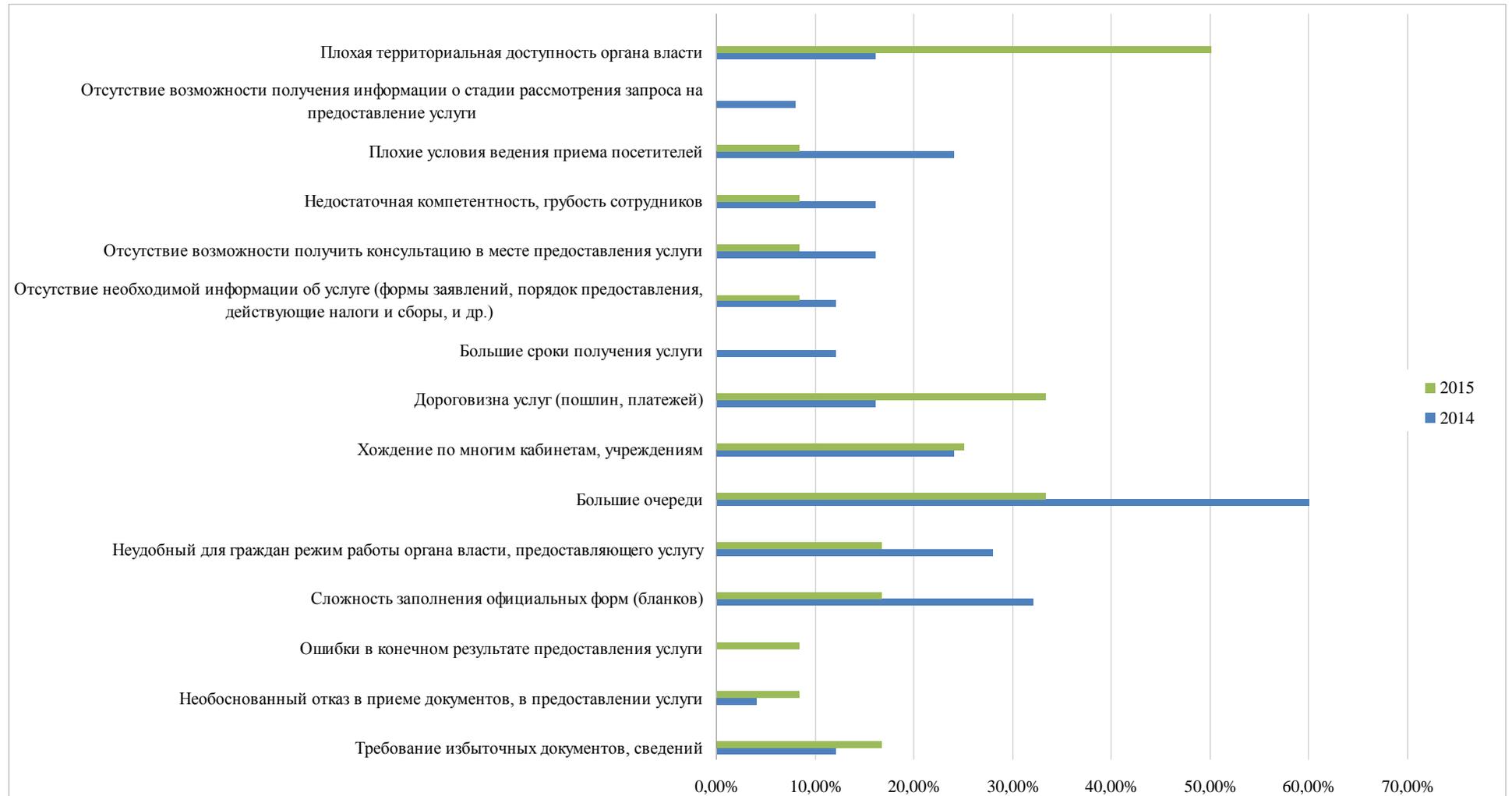
**«Проведение экзаменов на право управления транспортными средствами и выдача водительских удостоверений»**

Проблемы, с которыми столкнулись заявители при обращении в органы власти		Год	
		2014	2015
Требование избыточных документов, сведений	Количество	3	2
	%	12,00%	16,70%
Необоснованный отказ в приеме документов, в предоставлении услуги	Количество	1	1
	%	4,00%	8,30%
Ошибки в конечном результате предоставления услуги	Количество	0	1
	%	0,00%	8,30%
Сложность заполнения официальных форм (бланков)	Количество	8	2
	%	32,00%	16,70%
Неудобный для граждан режим работы органа власти, предоставляющего услугу	Количество	7	2
	%	28,00%	16,70%
Большие очереди	Количество	15	4
	%	60,00%	33,30%
Хождение по многим кабинетам, учреждениям	Количество	6	3

	%	24,00%	25,00%
Дороговизна услуг (пошлин, платежей)	Количество	4	4
	%	16,00%	33,30%
Большие сроки получения услуги	Количество	3	0
	%	12,00%	0,00%
Отсутствие необходимой информации об услуге (формы заявлений, порядок предоставления, действующие налоги и сборы, и др.)	Количество	3	1
	%	12,00%	8,30%
Отсутствие возможности получить консультацию в месте предоставления услуги	Количество	4	1
	%	16,00%	8,30%
Недостаточная компетентность, грубость сотрудников	Количество	4	1
	%	16,00%	8,30%
Плохие условия ведения приема посетителей	Количество	6	1
	%	24,00%	8,30%
Отсутствие возможности получения информации о стадии рассмотрения запроса на предоставление услуги	Количество	2	0
	%	8,00%	0,00%
Плохая территориальная доступность органа власти	Количество	4	6
	%	16,00%	50,00%
Всего	Количество	25	12

## Диаграмма «Значимость проблем по государственной услуге

### «Проведение экзаменов на право управления транспортными средствами и выдача водительских удостоверений»»

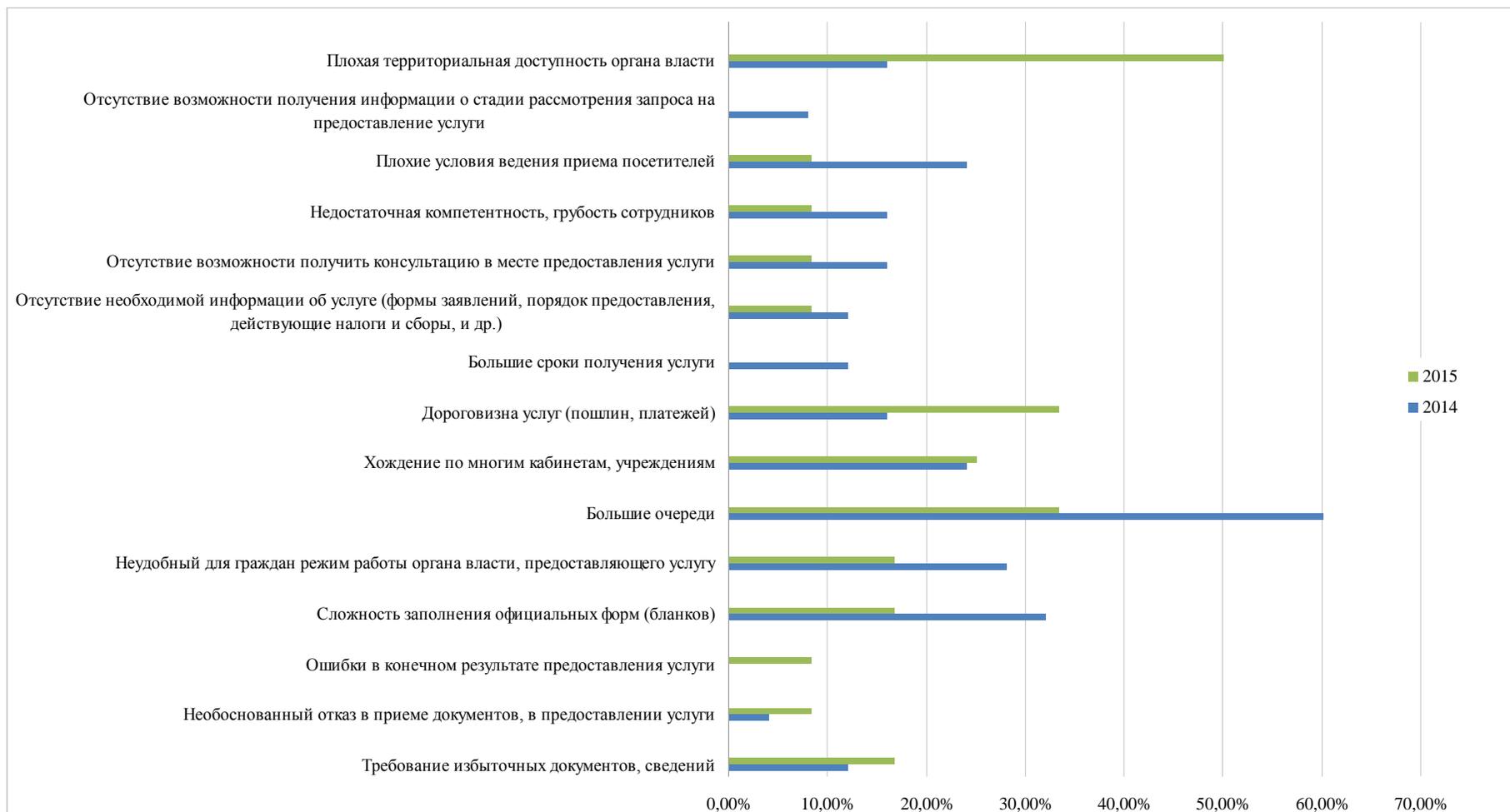


**Таблица 3.12. Значимость проблем по государственной услуге  
«Оформление и выдача паспортов гражданина Российской Федерации, удостоверяющих  
личность гражданина Российской Федерации за пределами территории Российской Федерации»**

Проблемы, с которыми столкнулись заявители при обращении в органы власти		Год	
		2014	2015
Требование избыточных документов, сведений	Количество	1	2
	%	2,90%	6,50%
Ошибки в конечном результате предоставления услуги	Количество	1	1
	%	2,90%	3,20%
Сложность заполнения официальных форм (бланков)	Количество	9	9
	%	26,50%	29,00%
Неудобный для граждан режим работы органа власти, предоставляющего услугу	Количество	3	5
	%	8,80%	16,10%
Большие очереди	Количество	15	17
	%	44,10%	54,80%
Хождение по многим кабинетам, учреждениям	Количество	3	1
	%	8,80%	3,20%
Дороговизна услуг (пошлин, платежей)	Количество	11	9

	%	32,40%	29,00%
Большие сроки получения услуги	Количество	11	7
	%	32,40%	22,60%
Отсутствие необходимой информации об услуге (формы заявлений, порядок предоставления, действующие налоги и сборы, и др.)	Количество	2	2
	%	5,90%	6,50%
Отсутствие возможности получить консультацию в месте предоставления услуги	Количество	3	0
	%	8,80%	0,00%
Недостаточная компетентность, грубость сотрудников	Количество	1	2
	%	2,90%	6,50%
Избирательное отношение к заявителям («одни заявители важнее других»)	Количество	2	0
	%	5,90%	0,00%
Плохие условия ведения приема посетителей	Количество	1	3
	%	2,90%	9,70%
Отсутствие возможности получения информации о стадии рассмотрения запроса на предоставление услуги	Количество	3	3
	%	8,80%	9,70%
Плохая территориальная доступность органа власти	Количество	5	5
	%	14,70%	16,10%
Всего	Количество	34	31

**Диаграмма «Значимость проблем по государственной услуге  
 “Оформление и выдача паспортов гражданина Российской Федерации, удостоверяющих  
 личность гражданина Российской Федерации за пределами территории Российской Федерации”»**



**4. Проблемы предоставления государственных и муниципальных услуг  
в зеркале мнения бизнес-сообщества**

**4.1. Описание проблем, с которыми сталкиваются представители бизнес-сообщества при обращении в орган  
государственной власти (орган местного самоуправления) для получения государственной (муниципальной)  
услуги, связанной со сферой предпринимательской деятельности**

**Таблица 4.1. Перечень проблем, с которыми сталкиваются представители  
бизнес-сообщества при получении государственной (муниципальной) услуги,  
связанной со сферой предпринимательской деятельности**

Проблемы, с которыми сталкиваются представители бизнес-сообщества при получении государственной (муниципальной) услуги, связанной со сферой предпринимательской деятельности	Год			
	2014		2015	
Требование избыточных документов, сведений	21	29,58%	7	22,58%
Необоснованный отказ в приеме документов, в предоставлении услуги	1	1,41%	0	0,00%

Ошибки в конечном результате предоставления услуги	3	4,23%	2	6,45%
Сложность заполнения официальных форм (бланков)	28	39,44%	10	32,26%
Неудобный для граждан режим работы органа власти, предоставляющего услугу	13	18,31%	6	19,35%
Большие очереди	18	25,35%	6	19,35%
Хождение по многим кабинетам, учреждениям	20	28,17%	6	19,35%
Дороговизна услуг (пошлин, платежей)	22	30,99%	4	12,90%
Большие сроки получения услуги	17	23,94%	5	16,13%
Отсутствие необходимой информации об услуге (формы заявлений, порядок предоставления, действующие налоги и сборы, и др.)	3	4,23%	2	6,45%
Отсутствие возможности получить консультацию в месте предоставления услуги	4	5,63%	2	6,45%
Недостаточная компетентность, грубость сотрудников	6	8,45%	4	12,90%
Избирательное отношение к заявителям («одни заявители важнее других»)	5	7,04%	1	3,23%
Плохие условия ведения приема посетителей	4	5,63%	1	3,23%
Отсутствие возможности получения информации о стадии рассмотрения запроса на предоставление услуги	7	9,86%	5	16,13%
Плохая территориальная доступность органа власти	5	7,04%	3	9,68%

**Диаграмма «Проблемы, с которыми сталкиваются представители бизнес-сообщества при получении государственной (муниципальной) услуги, связанной со сферой предпринимательской деятельности, 2014 год»**



**Диаграмма «Проблемы, с которыми сталкиваются представители бизнес-сообщества при получении государственной (муниципальной) услуги, связанной со сферой предпринимательской деятельности, 2015 год»**



#### **4.2. Оценка уровня удовлетворенности субъектов предпринимательства условиями ведения предпринимательской деятельности в Смоленской области**

Уровень удовлетворенности субъектов предпринимательства условиями ведения предпринимательской деятельности в Смоленской области в 2014 и 2015 гг. довольно высок. Респонденты высоко оценили качество предоставления государственных и муниципальных услуг, связанных со сферой предпринимательской деятельности (**Таблица 4.2**).

В 2014 году 80,28% представителей субъектов предпринимательства выразили удовлетворенность условиями ведения предпринимательской деятельности в Смоленской области, оценив их уровень как высокий (52,11%) и очень высокий (28,17%), а в 2015 году доля представителей предпринимательства, удовлетворенных условиями ведения предпринимательской деятельности в Смоленской области, достигла 80,65%, из них 54,84% отметили их высокий уровень и 25,81% очень высокий уровень. Доля тех, кто выразил неудовлетворенность условиями ведения бизнеса в Смоленской области, невелика и уменьшилась в текущем году по сравнению с 2014 годом.

**Таблица 4.2. Оценка уровня удовлетворенности субъектов  
предпринимательства условиями ведения предпринимательской деятельности в Смоленской области**

Как Вы оцениваете качество предоставления данной государственной (муниципальной) услуги?	Год			
	2014		2015	
Очень хорошо	20	28,17%	8	25,81%
Скорее хорошо	37	52,11%	17	54,84%
Скорее плохо	12	16,90%	1	3,23%
Очень плохо	2	2,82%	4	12,90%
Затрудняюсь ответить	0	0,00%	1	3,23%
Итого	71	100,00%	31	100,00%

### **4.3. Оценка субъектами предпринимательства уровня административных барьеров, в том числе оценка уровня издержек, необходимых для получения разрешительных документов, требующихся для ведения предпринимательской деятельности**

Административные барьеры, т.е. препятствия, созданные самими канцеляриями и механизмами делопроизводства, инвариантны. Так, занимающие первые строки по результатам опроса барьеры 2014 года – сложность заполнения разного рода бланков, требования избыточных документов или сведений, большие сроки ожидания и неудобный режим работы, воспроизводятся фактически в ответах респондентов и при оценке ситуации 2015 года. Правда, есть и положительная динамика – процент фиксации главных барьеров в 2015 году уменьшился по сравнению с 2014 годом. Если на сложность заполнения в 2014 году указывали 39,44% респондентов, то в 2015-м – 32,26%; требования избыточных сведений в 2014 г. – 29,58%, а в 2015 г. уже 22,58%; на большие сроки получения услуги в 2014 году сетовало 23,44%, а в 2015 г. заметно меньше – 16,13%.

Обнаружилась также негативная тенденция. Если в оценках 2014 года менее десятой части опрошенных (9,86%) отмечали отсутствие возможности получения информации о стадии рассмотрения запроса на предоставление услуги, то доля ощутивших этот барьер в 2015 году увеличилась до 16,13%.

Что касается издержек, необходимых для получения разрешительных документов, связанных с ведением предпринимательской деятельности, то значительная часть респондентов полагает приемлемыми суммы официальных расходов и госпошлин. Вполне приемлемыми издержками в 2014 году это считали 66,20%, а по оценке за 2015 г. даже больше – 74,20% соответственно, не вполне приемлемой полагали сумму издержек 29,57% (2014 г.) и 22,58% (2015 г.).

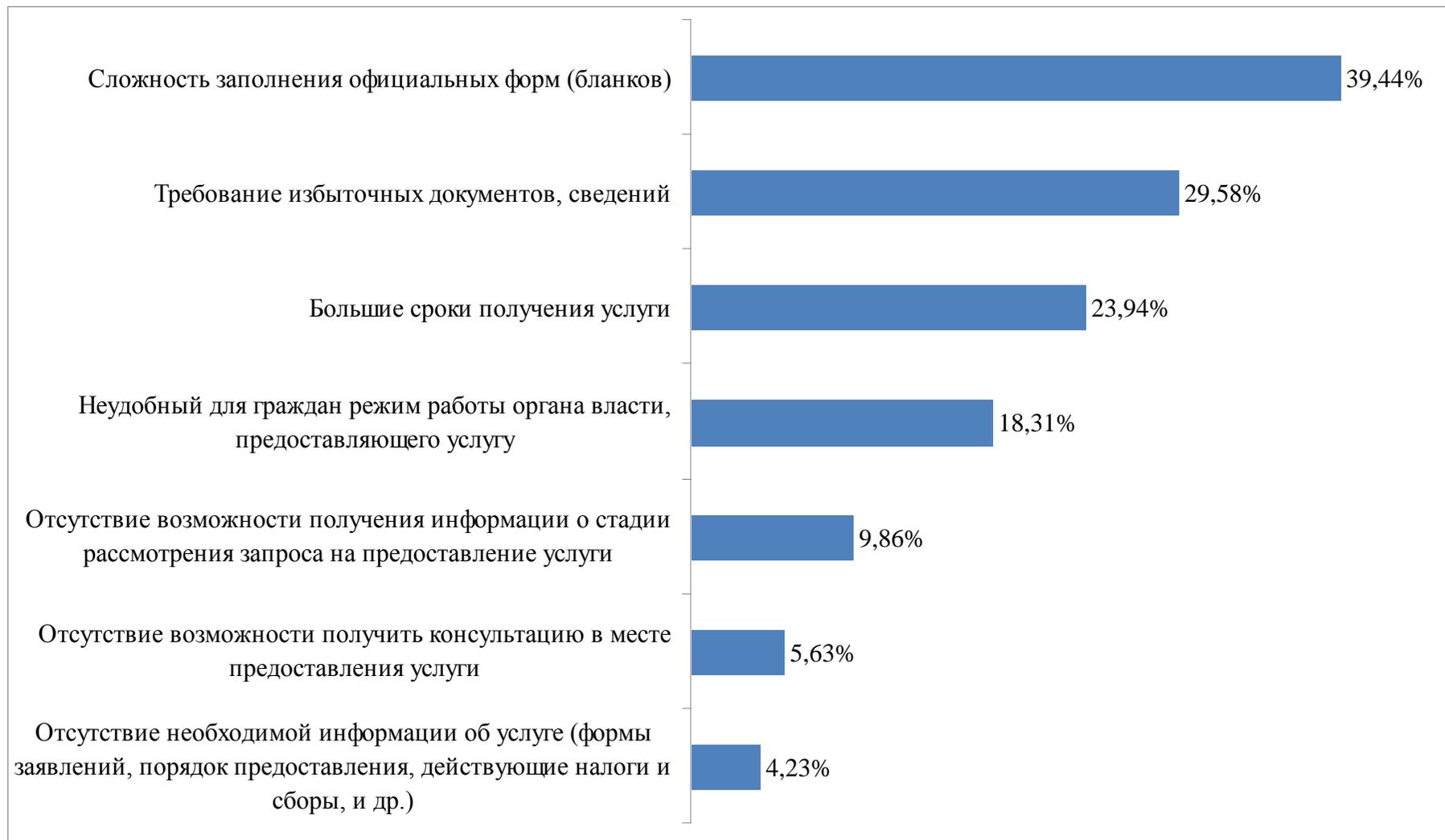
**Таблица 4.3.1. Административные барьеры, с которыми сталкиваются субъекты предпринимательства при обращении за получением государственных и муниципальных услуг**

Административные барьеры	Год			
	2014		2015	
Требование избыточных документов, сведений	21	29,58%	7	22,58%
Сложность заполнения официальных форм (бланков)	28	39,44%	10	32,26%
Неудобный для граждан режим работы органа власти, предоставляющего услугу	13	18,31%	6	19,35%
Большие сроки получения услуги	17	23,94%	5	16,13%
Отсутствие необходимой информации об услуге (формы заявлений, порядок предоставления, действующие налоги и сборы, и др.)	3	4,23%	2	6,45%
Отсутствие возможности получить консультацию в месте предоставления услуги	4	5,63%	2	6,45%
Отсутствие возможности получения информации о стадии рассмотрения запроса на предоставление услуги	7	9,86%	5	16,13%
Итого	71	100,00%	31	100,00%

**Таблица 4.3.2. Уровень административных барьеров, с которыми сталкиваются субъекты предпринимательства при обращении за получением государственных и муниципальных услуг в 2014 году**

Ранг	Административные барьеры	Год	
		2014	
1.	Сложность заполнения официальных форм (бланков)	28	39,44%
2.	Требование избыточных документов, сведений	21	29,58%
3.	Большие сроки получения услуги	17	23,94%
4.	Неудобный для граждан режим работы органа власти, предоставляющего услугу	13	18,31%
5.	Отсутствие возможности получения информации о стадии рассмотрения запроса на предоставление услуги	7	9,86%
6.	Отсутствие возможности получить консультацию в месте предоставления услуги	4	5,63%
7.	Отсутствие необходимой информации об услуге (формы заявлений, порядок предоставления, действующие налоги и сборы, и др.)	3	4,23%
Итого		71	100,00%

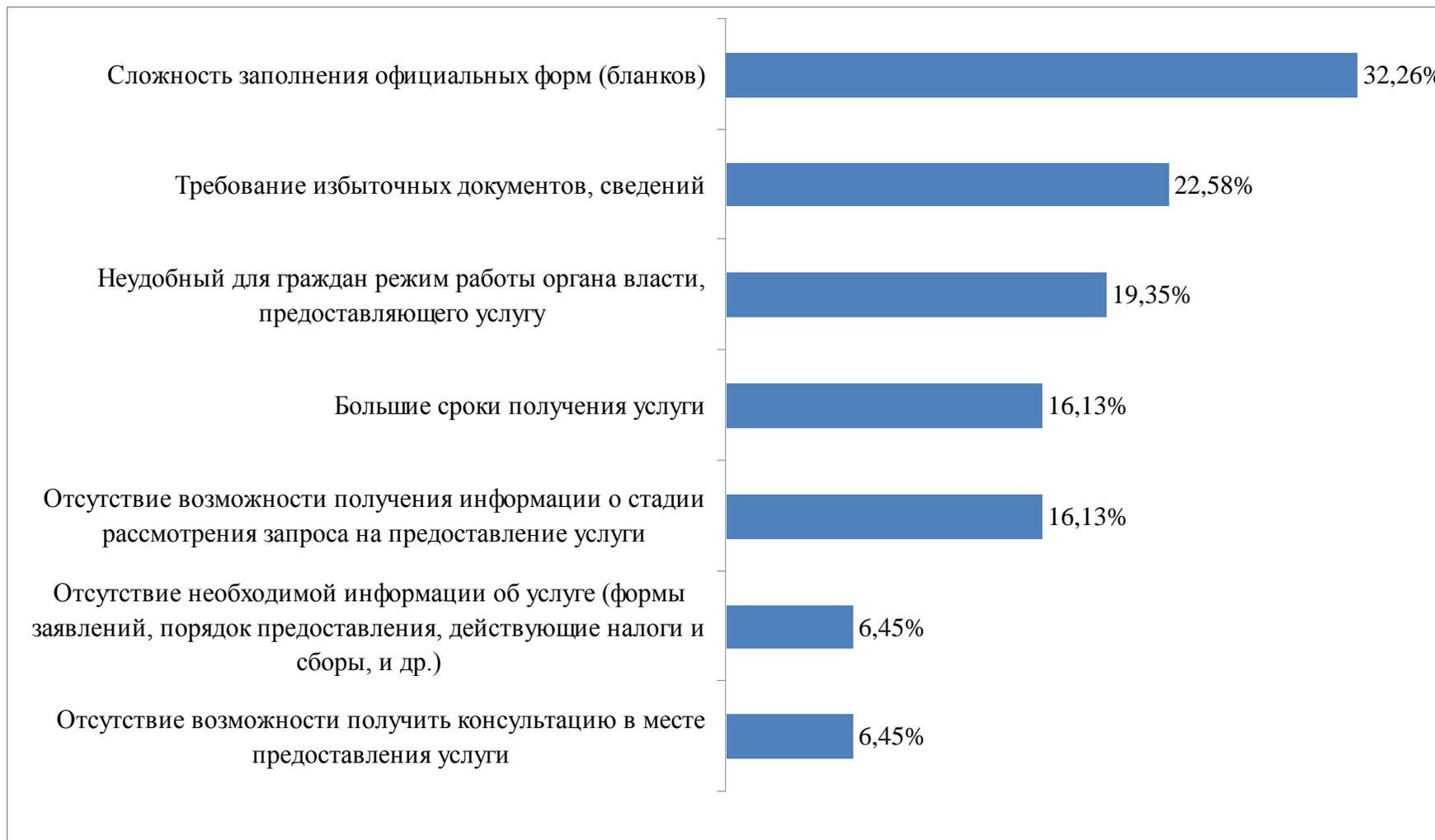
**Диаграмма «Уровень административных барьеров, с которыми сталкиваются субъекты предпринимательства при обращении за получением государственных и муниципальных услуг в 2014 году»**



**Таблица 4.3.3. Уровень административных барьеров, с которыми сталкиваются субъекты предпринимательства при обращении за получением государственных и муниципальных услуг в 2015 году**

Ранг	Административные барьеры	Год	
		2015	
1.	Сложность заполнения официальных форм (бланков)	10	32,26%
2.	Требование избыточных документов, сведений	7	22,58%
3.	Неудобный для граждан режим работы органа власти, предоставляющего услугу	6	19,35%
4.	Большие сроки получения услуги	5	16,13%
5.	Отсутствие возможности получения информации о стадии рассмотрения запроса на предоставление услуги	5	16,13%
6.	Отсутствие необходимой информации об услуге (формы заявлений, порядок предоставления, действующие налоги и сборы, и др.)	2	6,45%
7.	Отсутствие возможности получить консультацию в месте предоставления услуги	2	6,45%
Итого		31	100,00%

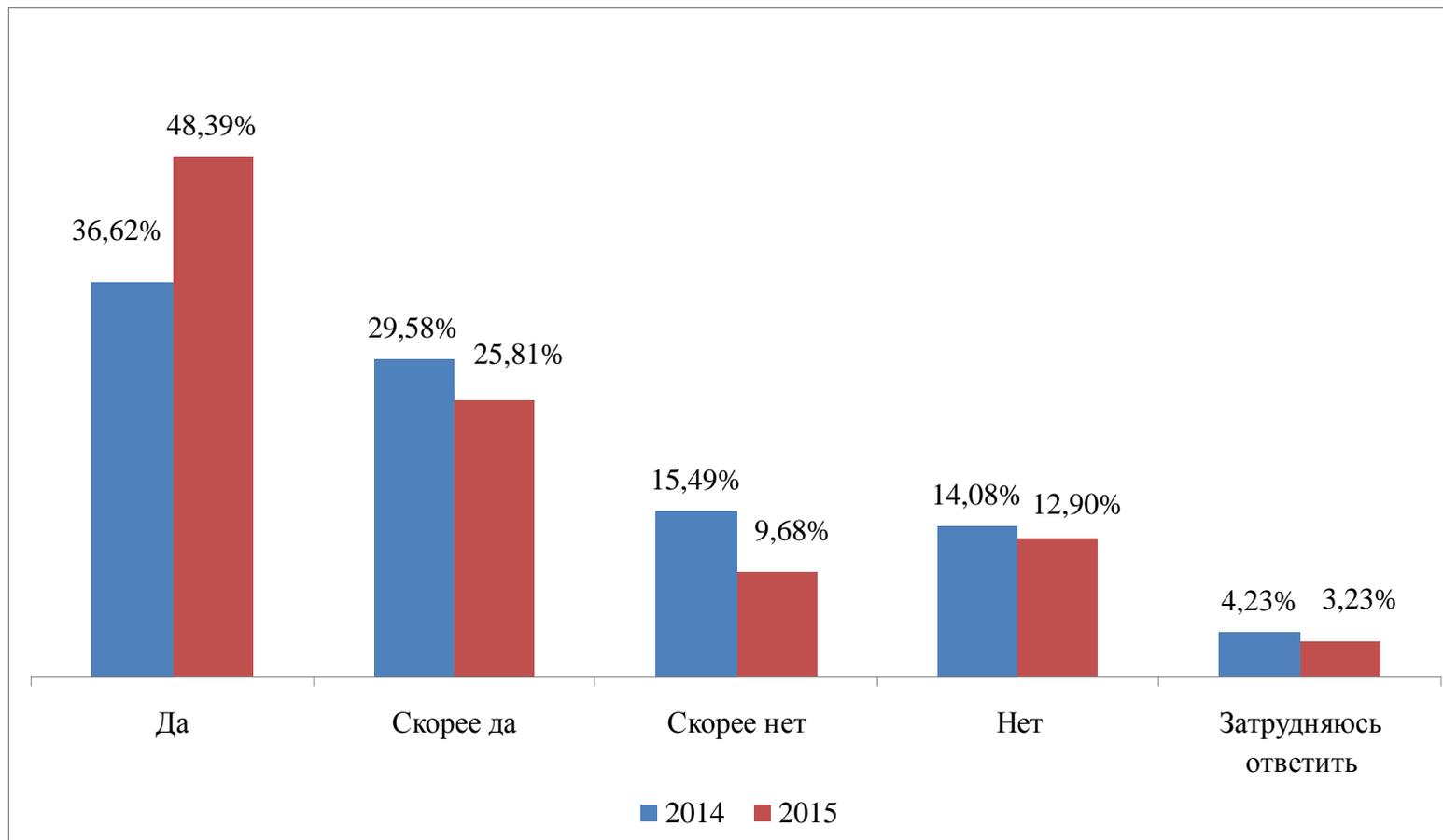
**Диаграмма «Уровень административных барьеров, с которыми сталкиваются субъекты предпринимательства при обращении за получением государственных и муниципальных услуг в 2015 году»**



**Таблица 4.3.4. Уровень издержек, необходимых для получения разрешительных документов, требующихся для ведения предпринимательской деятельности**

Если услуга предусматривала какие-либо официальные расходы (государственная пошлина), то, на Ваш взгляд, приемлема ли эта сумма?	Год			
	2014		2015	
Да	26	36,62%	15	48,39%
Скорее да	21	29,58%	8	25,81%
Скорее нет	11	15,49%	3	9,68%
Нет	10	14,08%	4	12,90%
Затрудняюсь ответить	3	4,23%	1	3,23%
Итого	71	100,00%	31	100,00%

**Диаграмма «Уровень издержек, необходимых для получения разрешительных документов, требующихся для ведения предпринимательской деятельности»**



**Таблица 4.3.5. Факт выплаты негласного денежного вознаграждения  
(оплата «в конверте») или передачи подарков для получения государственных и муниципальных услуг**

Приходилось ли Вам при оформлении документов для получения данной услуги выплачивать негласно денежное вознаграждение (оплата «в конверте») или делать подарки для получения нужных документов и прохождения процедур?	Год			
	2014		2015	
Да	2	0,4%	4	1,2%
Нет	482	99,6%	336	98,8%
Итого	484	100%	340	100%

**Таблица 4.3.6. Размер денежного вознаграждения (оплата «в конверте») или подарков для получения нужных документов и прохождения процедур**

Укажите сумму негласного денежного вознаграждения (оплаты «в конверте») или подарков для получения нужных документов и прохождения процедур	Количество (чел.)	
	2014	2015
300,00 руб.	1	0
2 000,00 руб.	0	1
3 000,00 руб.	0	1
15 000,00 руб.	0	1
20 000,00 руб.	0	1
50 000,00 руб.	1	0
Всего	2	4

#### **4.4 Рекомендации, направленные на устранение избыточных административных барьеров при получении государственных и муниципальных услуг, связанных с предпринимательской деятельностью**

Рекомендации в данном случае достаточно прозрачны. Поскольку по поводу некоторых препятствий в получении государственных и муниципальных услуг бизнес-сообщество сигнализирует второй год, то следует к этому прислушаться и выполнить следующее.

Во-первых, максимально упростить процедуру заполнения официальных форм (бланков), снабдить заявителей образцами заполненных документов, консультировать при заполнении.

Во-вторых, не требовать избыточных документов, сведений, справок. Формат требований должен быть ограничен только юридически необходимым.

В-третьих, установить для предпринимателей дополнительное время приёма документов, сделать режим работы органа власти, предоставляющего услугу, удобным.

В-четвертых, дать заявителю возможность оперативного получения информации о стадии рассмотрения запроса на предоставление услуги.

**5. Отчет о результатах мониторинга качества предоставления государственных и муниципальных услуг на базе органов исполнительной власти и органов местного самоуправления Смоленской области, в том числе в разрезе государственных (муниципальных услуг), разрезе органов исполнительной власти и органов местного самоуправления Смоленской области**

**Таблица 5.1. Оценка качества предоставления государственных и муниципальных услуг, в разрезе наиболее общественно значимых государственных (муниципальных услуг), в разрезе органов исполнительной власти и органов местного самоуправления Смоленской области**

					Год	
					2014	2015
Муниципальная услуга «Выдача разрешений на установку рекламных конструкций на	Администрация МО «Сафоновский район»	Как Вы оцениваете качество предоставления данной государственной (муниципальной) услуги?	Очень хорошо	Количество	1	0
				%	50,0%	0,0%
			Скорее хорошо	Количество	0	1
				%	0,0%	50,0%
			Очень плохо	Количество	1	1
				%	50,0%	50,0%

соответствующей территории, аннулирование таких разрешений, выдача предписаний о демонтаже самовольно установленных вновь рекламных конструкций»			Всего	Количество	2	2
				%	100,0%	100,0%
	Администрация МО «Вяземский район»	Как Вы оцениваете качество предоставления данной государственной (муниципальной) услуги?	Скорее хорошо	Количество	1	0
				%	100,0%	0,0%
			Всего	Количество	1	0
				%	100,0%	0,0%
	Администрация МО «Гагаринский район»	Как Вы оцениваете качество предоставления данной государственной (муниципальной) услуги?	Очень хорошо	Количество	2	0
				%	28,6%	0,0%
			Скорее хорошо	Количество	5	2
				%	71,4%	100,0%
			Всего	Количество	7	2
				%	100,0%	100,0%
Администрации МО «Остерское сельское поселение	Как Вы оцениваете качество предоставления данной государственной (муниципальной) услуги?	Скорее хорошо	Количество	0	1	
			%	0,0%	100,0%	

	Рославльского района» и других сельских поселений		Всего	Количество	0	1			
				%	0,0%	100,0%			
Администрация МО «г. Десногорск»	Как Вы оцениваете качество предоставления данной государственной (муниципальной) услуги?		Очень хорошо	Количество	1	0			
				%	100,0%	0,0%			
				Всего			Количество	1	0
							%	100,0%	0,0%
Администрация г. Смоленска	Как Вы оцениваете качество предоставления данной государственной (муниципальной) услуги?		Очень хорошо	Количество	2	1			
				%	40,0%	50,0%			
			Скорее хорошо	Количество	2	1			
				%	40,0%	50,0%			
			Скорее плохо	Количество	1	0			
				%	20,0%	0,0%			
Всего			Количество	5	2				
			%	100,0%	100,0%				

Муниципальная услуга «Прием заявлений и выдача документов о согласовании переустройства и (или) перепланировки жилого помещения»	Администрация МО «Сафоновский район»	Как Вы оцениваете качество предоставления данной государственной (муниципальной) услуги?	Очень хорошо	Количество	1	0	
				%	12,50%	0,00%	
			Скорее хорошо	Количество	3	3	
				%	37,50%	100,00%	
			Скорее плохо	Количество	2	0	
				%	25,00%	0,00%	
	Очень плохо	Количество	2	0			
		%	25,00%	0,00%			
	Всего			Количество	8	3	
				%	100,00%	100,00%	
	Администрация МО «Вяземский район»	Как Вы оцениваете качество предоставления данной государственной (муниципальной) услуги?	Очень хорошо	Количество	1	2	
				%	33,30%	100,00%	
Скорее хорошо			Количество	2	0		
			%	66,70%	0,00%		
Всего			Количество	3	2		
			%	100,00%	100,00%		
Администрация МО	Как Вы оцениваете качество предоставления	Скорее хорошо	Количество	3	3		
			%	100,00%	75,00%		

	«Гагаринский район»	данной государственной (муниципальной) услуги?	Скорее плохо	Количество	0	1
				%	0,00%	25,00%
		Всего		Количество	3	4
	%			100,00%	100,00%	
	Администрации МО «Остерское сельское поселение Рославльского района» и других сельских поселений	Как Вы оцениваете качество предоставления данной государственной (муниципальной) услуги?	Очень хорошо	Количество	1	0
				%	50,00%	0,0%
Скорее хорошо			Количество	1	0	
			%	50,00%	0,0%	
Всего		Количество	2	0		
		%	100,00%	0,0%		
Администрация МО «г. Десногорск»	Как Вы оцениваете качество предоставления данной государственной (муниципальной) услуги?	Скорее хорошо	Количество	3	1	
			%	100,00%	100,00%	
			Всего		Количество	3
	%	100,00%			100,00%	

Администрация г. Смоленска	Как Вы оцениваете качество предоставления данной государственной (муниципальной) услуги?	Очень хорошо	Количество	3	1	
			%	33,30%	50,00%	
		Скорее хорошо	Количество	4	1	
			%	44,40%	50,00%	
		Скорее плохо	Количество	1	0	
			%	11,10%	0,00%	
		Очень плохо	Количество	1	0	
			%	11,10%	0,00%	
		Всего		Количество	9	2
				%	100,00%	100,00%
Всего	Как Вы оцениваете качество предоставления данной государственной (муниципальной) услуги?	Очень хорошо	Количество	6	3	
			%	21,40%	25,00%	
		Скорее хорошо	Количество	16	8	
			%	57,10%	66,70%	
		Скорее плохо	Количество	3	1	
			%	10,70%	8,30%	
		Очень плохо	Количество	3	0	
			%	10,70%	0,00%	

			Всего	Количество	28	12	
				%	100,00%	100,00%	
Государственная услуга «Назначение и выплата областного государственного единовременного пособия при рождении ребенка»	Департамент Смоленской области по социальному развитию (Сафоновский район)	Как Вы оцениваете качество предоставления данной государственной (муниципальной) услуги?	Очень хорошо	Количество	3	1	
				%	50,00%	50,00%	
			Скорее хорошо	Количество	3	1	
				%	50,00%	50,00%	
				Всего	Количество	6	2
					%	100,00%	100,00%
	Департамент Смоленской области по социальному развитию (Вяземский район)	Как Вы оцениваете качество предоставления данной государственной (муниципальной) услуги?	Очень хорошо	Количество	4	1	
				%	66,70%	25,00%	
			Скорее хорошо	Количество	2	3	
				%	33,30%	75,00%	
			Всего	Количество	6	4	
				%	100,00%	100,00%	
Департамент Смоленской		Как Вы оцениваете качество предоставления	Очень хорошо	Количество	1	1	
				%	20,00%	33,30%	

области по социальному развитию (Гагаринский район)	данной государственной (муниципальной) услуги?	Скорее хорошо	Количество	4	1	
			%	80,00%	33,30%	
		Скорее плохо	Количество	0	1	
			%	0,00%	33,30%	
		Всего		Количество	5	3
				%	100,00%	100,00%
Департамент Смоленской области по социальному развитию (Рославльский район)	Как Вы оцениваете качество предоставления данной государственной (муниципальной) услуги?	Очень хорошо	Количество	1	2	
			%	100,00%	22,20%	
		Скорее хорошо	Количество	0	4	
			%	0,00%	44,40%	
		Скорее плохо	Количество	0	3	
			%	0,00%	33,30%	
Всего		Количество	1	9		
		%	100,00%	100,00%		
Департамент Смоленской области по	Как Вы оцениваете качество предоставления данной государственной	Очень хорошо	Количество	3	1	
			%	50,00%	25,00%	
		Скорее хорошо	Количество	3	3	

социальному развитию (Остерское сельское поселение Рославльского района и сельские населенные пункты)	(муниципальной) услуги?		%	50,00%	75,00%
	Всего		Количество	6	4
			%	100,00%	100,00%
Департамент Смоленской области по социальному развитию (г. Десногорск)	Как Вы оцениваете качество предоставления данной государственной (муниципальной) услуги?	Очень хорошо	Количество	3	0
			%	75,00%	0,00%
	Скорее хорошо	Количество	1	2	
		%	25,00%	100,00%	
	Всего		Количество	4	2
			%	100,00%	100,00%
Департамент Смоленской	Как Вы оцениваете качество предоставления	Очень хорошо	Количество	6	4
			%	37,50%	40,00%

области по социальному развитию (г. Смоленск)	данной государственной (муниципальной) услуги?	Скорее хорошо	Количество	9	5	
			%	56,30%	50,00%	
		Скорее плохо	Количество	0	1	
			%	0,00%	10,00%	
		Очень плохо	Количество	1	0	
			%	6,30%	0,00%	
		Всего		Количество	16	10
				%	100,00%	100,00%
	Всего	Как Вы оцениваете качество предоставления данной государственной (муниципальной) услуги?	Очень хорошо	Количество	21	10
				%	47,70%	29,40%
Скорее хорошо			Количество	22	19	
			%	50,00%	55,90%	
Скорее плохо			Количество	0	5	
			%	0,00%	14,70%	
Очень плохо			Количество	1	0	
			%	2,30%	0,00%	
Всего		Количество	44	34		
		%	100,00%	100,00%		

Государственная услуга «Назначение и выплата ежемесячного пособия по уходу за ребенком»	Департамент Смоленской области по социальному развитию (Сафоновский район)	Как Вы оцениваете качество предоставления данной государственной (муниципальной) услуги?	Скорее хорошо	Количество	0	1	
				%	0,00%	100,00%	
			Всего		Количество	0	1
					%	0,00%	100,00%
	Департамент Смоленской области по социальному развитию (Вяземский район)	Как Вы оцениваете качество предоставления данной государственной (муниципальной) услуги?	Очень хорошо	Количество	1	1	
				%	50,00%	33,30%	
			Скорее хорошо	Количество	0	2	
				%	0,00%	66,70%	
			Затрудняюсь ответить	Количество	1	0	
				%	50,00%	0,00%	
	Всего		Количество	2	3		
			%	100,00%	100,00%		
Департамент Смоленской области по	Как Вы оцениваете качество предоставления данной государственной	Скорее хорошо	Количество	2	1		
			%	50,00%	50,00%		
		Скорее плохо	Количество	2	0		

социальному развитию (Гагаринский район)	(муниципальной) услуги?		%	50,00%	0,00%
		Очень плохо	Количество	0	1
			%	0,00%	50,00%
		Всего	Количество	4	2
			%	100,00%	100,00%
Департамент Смоленской области по социальному развитию (Рославльский район)	Как Вы оцениваете качество предоставления данной государственной (муниципальной) услуги?	Очень хорошо	Количество	3	4
			%	75,00%	50,00%
		Скорее хорошо	Количество	1	1
			%	25,00%	12,50%
		Скорее плохо	Количество	0	2
			%	0,00%	25,00%
		Очень плохо	Количество	0	1
			%	0,00%	12,50%
Всего	Количество	4	8		
	%	100,00%	100,00%		
Департамент Смоленской области по	Как Вы оцениваете качество предоставления данной государственной	Очень хорошо	Количество	2	2
			%	40,00%	33,30%
		Скорее хорошо	Количество	3	2

социальному развитию (Остерское сельское поселение Рославльского района и сельские населенные пункты)	(муниципальной) услуги?		%	60,00%	33,30%
		Скорее плохо	Количество	0	2
			%	0,00%	33,30%
	Всего		Количество	5	6
			%	100,00%	100,00%
Департамент Смоленской области по социальному развитию (г. Десногорск)	Как Вы оцениваете качество предоставления данной государственной (муниципальной) услуги?	Очень хорошо	Количество	3	0
			%	75,00%	0,00%
	Скорее хорошо	Количество	1	2	
		%	25,00%	100,00%	
Всего		Количество	4	2	
			%	100,00%	100,00%
Департамент Смоленской	Как Вы оцениваете качество предоставления	Очень хорошо	Количество	2	0
			%	40,00%	0,00%

области по социальному развитию (г. Смоленск)	данной государственной (муниципальной) услуги?	Скорее хорошо	Количество	1	1	
			%	20,00%	50,00%	
		Скорее плохо	Количество	2	1	
			%	40,00%	50,00%	
		Всего		Количество	5	2
				%	100,00%	100,00%
	Всего	Как Вы оцениваете качество предоставления данной государственной (муниципальной) услуги?	Очень хорошо	Количество	11	7
				%	45,80%	29,20%
			Скорее хорошо	Количество	8	10
				%	33,30%	41,70%
Скорее плохо			Количество	4	5	
			%	16,70%	20,80%	
Очень плохо			Количество	0	2	
			%	0,00%	8,30%	
Затрудняюсь ответить			Количество	1	0	
			%	4,20%	0,00%	
Всего			Количество	24	24	
			%	100,00%	100,00%	

Государственная услуга «Назначение и выплата ежемесячной денежной выплаты ветеранам труда, ветеранам военной службы, ветеранам государственной службы и труженикам тыла»	Департамент Смоленской области по социальному развитию (Сафоновский район)	Как Вы оцениваете качество предоставления данной государственной (муниципальной) услуги?	Очень хорошо	Количество	3	2	
				%	60,00%	50,00%	
			Скорее хорошо	Количество	0	2	
				%	0,00%	50,00%	
			Скорее плохо	Количество	2	0	
				%	40,00%	0,00%	
	Всего			Количество	5	4	
				%	100,00%	100,00%	
	Департамент Смоленской области по социальному развитию (Вяземский район)	Как Вы оцениваете качество предоставления данной государственной (муниципальной) услуги?	Очень хорошо	Количество	1	0	
				%	50,00%	0,00%	
Скорее хорошо			Количество	1	1		
			%	50,00%	100,00%		
Всего			Количество	2	1		
			%	100,00%	100,00%		
Департамент Смоленской	Как Вы оцениваете качество предоставления	Скорее хорошо	Количество	0	2		
			%	0,00%	100,00%		

	области по социальному развитию (Гагаринский район)	данной государственной (муниципальной) услуги?	Скорее плохо	Количество	1	0	
				%	100,00%	0,00%	
				Всего	Количество	1	2
					%	100,00%	100,00%
	Департамент Смоленской области по социальному развитию (Рославльский район)	Как Вы оцениваете качество предоставления данной государственной (муниципальной) услуги?	Очень хорошо	Количество	1	0	
				%	100,00%	0,00%	
		Всего	Количество	1	0		
			%	100,00%	0,00%		
Департамент Смоленской области по социальному развитию (Остерское	Как Вы оцениваете качество предоставления данной государственной (муниципальной) услуги?	Очень хорошо	Количество	1	1		
			%	25,00%	50,00%		
		Скорее хорошо	Количество	2	1		
			%	50,00%	50,00%		
		Скорее плохо	Количество	1	0		
			%	25,00%	0,00%		

сельское поселение Рославльского района и сельские населенные пункты)		Всего	Количество	4	2
			%	100,00%	100,00%
Департамент Смоленской области по социальному развитию (г. Десногорск)	Как Вы оцениваете качество предоставления данной государственной (муниципальной) услуги?	Очень хорошо	Количество	2	1
			%	40,00%	20,00%
		Скорее хорошо	Количество	2	4
			%	40,00%	80,00%
		Затрудняюсь ответить	Количество	1	0
			%	20,00%	0,00%
Всего		Количество	5	5	
		%	100,00%	100,00%	
Департамент Смоленской области по	Как Вы оцениваете качество предоставления данной государственной	Очень хорошо	Количество	2	0
			%	40,00%	0,00%
		Скорее хорошо	Количество	3	1

	социальному развитию (г. Смоленск)	(муниципальной) услуги?		%	60,00%	100,00%
		Всего			Количество	5
	%				100,00%	100,00%
	Всего	Как Вы оцениваете качество предоставления данной государственной (муниципальной) услуги?	Очень хорошо	Количество	10	4
				%	43,50%	26,70%
			Скорее хорошо	Количество	8	11
				%	34,80%	73,30%
			Скорее плохо	Количество	4	0
				%	17,40%	0,00%
			Затрудняюсь ответить	Количество	1	0
%				4,30%	0,00%	
Всего			Количество	23	15	
			%	100,00%	100,00%	
Государственная услуга «Государственная регистрация прав на недвижимое	Администрация МО «Сафоновский район»	Как Вы оцениваете качество предоставления данной государственной (муниципальной) услуги?	Очень хорошо	Количество	0	2
				%	0,00%	66,70%
			Скорее хорошо	Количество	1	1
				%	50,00%	33,30%
Скорее плохо	Количество	1	0			

имущество и сделок с ним»				%	50,00%	0,00%	
				Всего	Количество	2	3
					%	100,00%	100,00%
	Администрация МО «Вяземский район»	Как Вы оцениваете качество предоставления данной государственной (муниципальной) услуги?	Очень хорошо	Количество	5	1	
				%	41,70%	33,30%	
			Скорее хорошо	Количество	4	2	
				%	33,30%	66,70%	
			Скорее плохо	Количество	3	0	
				%	25,00%	0,00%	
			Всего	Количество	12	3	
				%	100,00%	100,00%	
	Администрация МО «Гагаринский район»	Как Вы оцениваете качество предоставления данной государственной (муниципальной) услуги?	Скорее хорошо	Количество	3	1	
%				100,00%	100,00%		
			Всего	Количество	3	1	
			%	100,00%	100,00%		
Администрация	Как Вы оцениваете	Скорее хорошо	Количество	2	0		

МО «Рославльский район»	качество предоставления данной государственной (муниципальной) услуги?		%	100,00%	0,00%
		Всего		Количество	2
				%	100,00%
Администрации МО «Остерское сельское поселение Рославльского района» и других сельских поселений	Как Вы оцениваете качество предоставления данной государственной (муниципальной) услуги?	Очень хорошо	Количество	1	1
			%	16,70%	16,70%
		Скорее хорошо	Количество	4	3
			%	66,70%	50,00%
		Скорее плохо	Количество	1	1
			%	16,70%	16,70%
		Очень плохо	Количество	0	1
			%	0,00%	16,70%
Всего		Количество	6	6	
		%	100,00%	100,00%	
Администрация МО «г. Десногорск»	Как Вы оцениваете качество предоставления данной государственной	Очень хорошо	Количество	3	1
			%	42,90%	25,00%
		Скорее хорошо	Количество	4	2

		(муниципальной) услуги?		%	57,10%	50,00%	
		Скорее плохо		Количество	0	1	
				%	0,00%	25,00%	
		Всего		Количество	7	4	
				%	100,00%	100,00%	
	Администрация г. Смоленска	Как Вы оцениваете качество предоставления данной государственной (муниципальной) услуги?	Очень хорошо		Количество	2	4
					%	16,70%	57,10%
			Скорее хорошо		Количество	9	2
					%	75,00%	28,60%
			Скорее плохо		Количество	1	0
					%	8,30%	0,00%
			Очень плохо		Количество	0	1
	%	0,00%			14,30%		
Всего		Количество	12	7			
		%	100,00%	100,00%			
Всего	Как Вы оцениваете качество предоставления данной государственной	Очень хорошо		Количество	11	9	
				%	25,00%	37,50%	
		Скорее хорошо		Количество	27	11	

		(муниципальной) услуги?		%	61,40%	45,80%		
			Скорее плохо	Количество	6	2		
				%	13,60%	8,30%		
			Очень плохо	Количество	0	2		
				%	0,00%	8,30%		
			Всего		Количество	44	24	
					%	100,00%	100,00%	
Государственная услуга «Выдача, замена паспорта гражданина Российской Федерации, удостоверяющего личность гражданина Российской Федерации на	Администрация МО «Сафоновский район»	Как Вы оцениваете качество предоставления данной государственной (муниципальной) услуги?	Очень хорошо	Количество	1	2		
				%	14,30%	50,00%		
			Скорее хорошо	Количество	6	1		
				%	85,70%	25,00%		
	Затрудняюсь ответить	Количество	0	1				
		%	0,00%	25,00%				
				Всего		Количество	7	4
						%	100,00%	100,00%
Российской Федерации на	Администрация МО «Вяземский район»	Как Вы оцениваете качество предоставления данной государственной	Очень хорошо	Количество	3	6		
				%	13,60%	40,00%		
			Скорее хорошо	Количество	18	6		

территории Российской Федерации»		(муниципальной) услуги?		%	81,80%	40,00%	
			Скорее плохо	Количество	0	2	
				%	0,00%	13,30%	
			Затрудняюсь ответить	Количество	1	1	
		%		4,50%	6,70%		
		Всего			Количество	22	15
					%	100,00%	100,00%
Администрация МО «Гагаринский район»	Как Вы оцениваете качество предоставления данной государственной (муниципальной) услуги?	Очень хорошо	Количество	2	1		
			%	28,60%	25,00%		
		Скорее хорошо	Количество	5	3		
			%	71,40%	75,00%		
		Всего			Количество	7	4
					%	100,00%	100,00%
Администрация МО «Рославльский район»	Как Вы оцениваете качество предоставления данной государственной (муниципальной) услуги?	Очень хорошо	Количество	7	3		
			%	31,80%	60,00%		
		Скорее хорошо	Количество	10	2		
			%	45,50%	40,00%		
		Скорее плохо	Количество	4	0		
			%				

				%	18,20%	0,00%
			Очень плохо	Количество	1	0
				%	4,50%	0,00%
			Всего	Количество	22	5
	%	100,00%		100,00%		
	Администрации МО «Остерское сельское поселение Рославльского района» и других сельских поселений	Как Вы оцениваете качество предоставления данной государственной (муниципальной) услуги?	Очень хорошо	Количество	17	3
				%	77,30%	60,00%
			Скорее хорошо	Количество	5	2
				%	22,70%	40,00%
		Всего	Количество	22	5	
%			100,00%	100,00%		
Администрация МО «г. Десногорск»		Как Вы оцениваете качество предоставления данной государственной (муниципальной) услуги?	Очень хорошо	Количество	6	13
				%	75,00%	92,90%
	Скорее хорошо		Количество	2	1	
			%	25,00%	7,10%	
	Всего		Количество	8	14	

			%	100,00%	100,00%
Администрация г. Смоленска	Как Вы оцениваете качество предоставления данной государственной (муниципальной) услуги?	Очень хорошо	Количество	7	9
			%	30,40%	36,00%
		Скорее хорошо	Количество	12	13
			%	52,20%	52,00%
		Скорее плохо	Количество	3	2
			%	13,00%	8,00%
		Очень плохо	Количество	1	1
			%	4,30%	4,00%
Всего			Количество	23	25
			%	100,00%	100,00%
Всего	Как Вы оцениваете качество предоставления данной государственной (муниципальной) услуги?	Очень хорошо	Количество	43	37
			%	38,70%	51,40%
		Скорее хорошо	Количество	58	28
			%	52,30%	38,90%
		Скорее плохо	Количество	7	4
			%	6,30%	5,60%
Очень плохо	Количество	2	1		

				%	1,80%	1,40%
			Затрудняюсь ответить	Количество	1	2
				%	0,90%	2,80%
		Всего		Количество	111	72
				%	100,00%	100,00%
Государственная услуга «Проведение экзаменов на право управления транспортными средствами и выдача водительских удостоверений»	Администрация МО «Сафоновский район»	Как Вы оцениваете качество предоставления данной государственной (муниципальной) услуги?	Скорее хорошо	Количество		1
				%		100,00%
			Всего		Количество	
	%				100,00%	
	Администрация МО «Гагаринский район»	Как Вы оцениваете качество предоставления данной государственной (муниципальной) услуги?	Очень хорошо	Количество	1	1
				%	50,00%	50,00%
			Скорее хорошо	Количество	1	1
				%	50,00%	50,00%
			Всего		Количество	2
	%	100,00%			100,00%	
Администрация	Как Вы оцениваете	Очень хорошо	Количество	2	0	

МО «Рославльский район»	качество предоставления данной государственной (муниципальной) услуги?	Скорее хорошо	%	40,00%	0,00%
			Количество	2	1
		Очень плохо	%	40,00%	100,00%
			Количество	1	0
		Всего	%	20,00%	0,00%
			Количество	5	1
Администрации МО «Остерское сельское поселение Рославльского района» и других сельских поселений	Как Вы оцениваете качество предоставления данной государственной (муниципальной) услуги?	Очень хорошо	Количество	2	0
			%	66,70%	0,00%
		Скорее хорошо	Количество	1	2
			%	33,30%	100,00%
		Всего	Количество	3	2
			%	100,00%	100,00%
Администрация г. Смоленска	Как Вы оцениваете качество предоставления данной государственной	Очень хорошо	Количество	3	1
			%	20,00%	16,70%
		Скорее хорошо	Количество	9	5

		(муниципальной) услуги?		%	60,00%	83,30%	
			Скорее плохо	Количество	3	0	
				%	20,00%	0,00%	
		Всего	Количество	15	6		
			%	100,00%	100,00%		
		Всего	Как Вы оцениваете качество предоставления данной государственной (муниципальной) услуги?	Очень хорошо	Количество	8	2
					%	32,00%	16,70%
				Скорее хорошо	Количество	13	10
					%	52,00%	83,30%
				Скорее плохо	Количество	3	0
%	12,00%				0,00%		
Очень плохо	Количество			1	0		
	%	4,00%	0,00%				
Всего	Количество	25	12				
	%	100,00%	100,00%				
Государственная услуга «Оформление и	Администрация МО «Сафоновский	Как Вы оцениваете качество предоставления данной государственной	Очень хорошо	Количество	1	1	
				%	16,70%	33,30%	
			Скорее хорошо	Количество	5	2	

выдача паспортов гражданина Российской Федерации, удостоверяющих личность гражданина Российской Федерации за пределами территории Российской Федерации»	район»	(муниципальной) услуги?		%	83,30%	66,70%	
		Всего			Количество	6	3
	Всего				%	100,00%	100,00%
				Администрация МО «Вяземский район»	Как Вы оцениваете качество предоставления данной государственной (муниципальной) услуги?	Очень хорошо	Количество
	%	0,00%	66,70%				
	Скорее хорошо	Количество	0			1	
		%	0,00%			33,30%	
	Скорее плохо	Количество	1			0	
		%	100,00%			0,00%	
	Всего			Количество	1	3	
				%	100,00%	100,00%	
	Администрация МО «Гагаринский район»	Как Вы оцениваете качество предоставления данной государственной (муниципальной) услуги?	Очень хорошо	Количество	1	3	
				%	100,00%	75,00%	
			Скорее хорошо	Количество	0	1	
%				0,00%	25,00%		
Всего			Количество	1	4		
			%	100,00%	100,00%		
Рославльский	Как Вы оцениваете	Очень хорошо	Количество	2	2		

	район	качество предоставления данной государственной (муниципальной) услуги?		%	40,00%	100,00%
			Скорее хорошо	Количество	2	0
				%	40,00%	0,00%
			Скорее плохо	Количество	1	0
				%	20,00%	0,00%
			Всего		Количество	5
		%			100,00%	100,00%
Администрации МО «Остерское сельское поселение Рославльского района» и других сельских поселений	Как Вы оцениваете качество предоставления данной государственной (муниципальной) услуги?	Очень хорошо	Количество	4	7	
			%	80,00%	87,50%	
		Скорее хорошо	Количество	1	1	
			%	20,00%	12,50%	
		Всего		Количество	5	8
				%	100,00%	100,00%
Администрация МО «г. Десногорск»	Как Вы оцениваете качество предоставления данной государственной	Очень хорошо	Количество	1	0	
			%	33,30%	0,00%	
		Скорее хорошо	Количество	2	0	

	(муниципальной) услуги?		%	66,70%	0,00%
		Всего	Количество	3	0
			%	100,00%	0,00%
Администрация г. Смоленска	Как Вы оцениваете качество предоставления данной государственной (муниципальной) услуги?	Очень хорошо	Количество	4	2
			%	30,80%	18,20%
		Скорее хорошо	Количество	7	9
			%	53,80%	81,80%
		Скорее плохо	Количество	1	0
			%	7,70%	0,00%
		Затрудняюсь ответить	Количество	1	0
			%	7,70%	0,00%
		Всего	Количество	13	11
			%	100,00%	100,00%
Всего	Как Вы оцениваете качество предоставления данной государственной (муниципальной) услуги?	Очень хорошо	Количество	13	17
			%	38,20%	54,80%
		Скорее хорошо	Количество	17	14
			%	50,00%	45,20%
		Скорее плохо	Количество	3	0

			%	8,80%	0,00%
		Затрудняюсь ответить	Количество	1	0
			%	2,90%	0,00%
		Всего	Количество	34	31
			%	100,00%	100,00%

Потребители весьма высоко оценивают качество предоставления государственных и муниципальных услуг на базе органов исполнительной власти – Департамента Смоленской области по социальному развитию. В результате опроса зафиксированы лишь единичные оценки, свидетельствующие о неудовлетворенности граждан качеством оказания услуг на его базе. Кроме того, выявлена высокая оценка заявителями качества предоставления государственных и муниципальных услуг на базе органов местного самоуправления Смоленской области. Большинство получателей услуг высоко и очень высоко оценили качество их предоставления. В результате ранжирования полученных оценок определены передовые органы местного самоуправления. Это Администрация МО «г. Десногорск», Администрация МО «Вяземский район» и Администрация МО «Остерское сельское поселение Рославльского района». Их опыт может быть признан ориентиром для других органов местного самоуправления Смоленской области, так как подавляющее большинство потребителей (более 90%) высоко и очень высоко оценили качество оказания государственных и муниципальных этими органами местного

самоуправления. Менее высокую оценку заявителей (более 80% высоко и очень высоко оценивших качество предоставления услуг) получили Администрация г. Смоленска, Администрация МО «Гагаринский район», Администрация МО «Рославльский район» и Администрация МО «Сафоновский район». При этом в большинстве органов власти (Администрация МО «г. Десногорск», Администрация МО «Вяземский район», Администрация г. Смоленска, Администрация МО «Гагаринский район», Администрация МО «Рославльский район» и Администрация МО «Сафоновский район») зафиксирована положительная динамика повышения качества обслуживания населения в период с 2014 по 2015 гг. Вместе с тем выявлено некоторое снижение качества предоставления государственных и муниципальных услуг в Администрации МО «Рославльский район» и Администрации МО «Остерское сельское поселение Рославльского района», которое является незначительным.

**Таблица 5.2.1. Оценка качества предоставления государственных и муниципальных услуг, в разрезе наиболее общественно значимых услуг**

				Год	
				2014	2015
Муниципальная услуга «Выдача разрешений на установку рекламных конструкций на соответствующей территории, аннулирование таких разрешений, выдача предписаний о демонтаже самовольно установленных вновь рекламных конструкций»	Как Вы оцениваете качество предоставления данной государственной (муниципальной) услуги?	Очень хорошо	Количество	6	1
			%	37,5%	14,3%
		Скорее хорошо	Количество	8	5
			%	50,0%	71,4%
		Скорее плохо	Количество	1	0
			%	6,3%	0,0%
		Очень плохо	Количество	1	1
			%	6,3%	14,3%
Всего			Количество	16	7
			%	100,0%	100,0%
Муниципальная услуга «Прием заявлений и выдача документов о согласовании	Как Вы оцениваете качество предоставления	Очень хорошо	Количество	6	3
			%	21,4%	25,0%

переустройства и (или) перепланировки жилого помещения»	данной государственной (муниципальной) услуги?	Скорее хорошо	Количество	16	8
			%	57,1%	66,7%
		Скорее плохо	Количество	3	1
			%	10,7%	8,3%
		Очень плохо	Количество	3	0
			%	10,7%	0,0%
Всего		Количество	28	12	
		%	100,0%	100,0%	
Государственная услуга «Назначение и выплата областного государственного единовременного пособия при рождении ребенка»	Как Вы оцениваете качество предоставления данной государственной (муниципальной) услуги?	Очень хорошо	Количество	21	10
			%	47,7%	29,4%
		Скорее хорошо	Количество	22	19
			%	50,0%	55,9%
		Скорее плохо	Количество	0	5
			%	0,0%	14,7%
		Очень плохо	Количество	1	0
			%	2,3%	0,0%
Всего		Количество	44	34	
		%	100,0%	100,0%	

Государственная услуга «Назначение и выплата ежемесячного пособия по уходу за ребенком»	Как Вы оцениваете качество предоставления данной государственной (муниципальной) услуги?	Очень хорошо	Количество	11	7
			%	45,8%	29,2%
		Скорее хорошо	Количество	8	10
			%	33,3%	41,7%
		Скорее плохо	Количество	4	5
			%	16,7%	20,8%
		Очень плохо	Количество	0	2
			%	0,0%	8,3%
		Затрудняюсь ответить	Количество	1	0
			%	4,2%	0,0%
Всего			Количество	24	24
			%	100,0%	100,0%
Государственная услуга «Назначение и выплата ежемесячной денежной выплаты ветеранам труда, ветеранам военной службы, ветеранам государственной службы и труженикам тыла»	Как Вы оцениваете качество предоставления данной государственной (муниципальной) услуги?	Очень хорошо	Количество	10	4
			%	43,5%	26,7%
		Скорее хорошо	Количество	8	11
			%	34,8%	73,3%
		Скорее плохо	Количество	4	0
			%	17,4%	0,0%

		Затрудняюсь ответить	Количество	1	0	
			%	4,3%	0,0%	
		Всего		Количество	23	15
				%	100,0%	100,0%
Государственная услуга «Государственная регистрация прав на недвижимое имущество и сделок с ним»	Как Вы оцениваете качество предоставления данной государственной (муниципальной) услуги?	Очень хорошо	Количество	11	9	
			%	25,0%	37,5%	
		Скорее хорошо	Количество	27	11	
			%	61,4%	45,8%	
		Скорее плохо	Количество	6	2	
			%	13,6%	8,3%	
		Очень плохо	Количество	0	2	
			%	0,0%	8,3%	
Всего		Количество	44	24		
		%	100,0%	100,0%		
Государственная услуга «Выдача, замена паспорта гражданина Российской Федерации, удостоверяющего личность гражданина Российской Федерации на	Как Вы оцениваете качество предоставления данной государственной (муниципальной)	Очень хорошо	Количество	43	37	
			%	38,7%	51,4%	
		Скорее хорошо	Количество	58	28	
			%	52,3%	38,9%	

территории Российской Федерации»	услуги?	Скорее плохо	Количество	7	4
			%	6,3%	5,6%
		Очень плохо	Количество	2	1
			%	1,8%	1,4%
		Затрудняюсь ответить	Количество	1	2
			%	0,9%	2,8%
		Всего	Количество	111	72
%	100,0%		100,0%		
Государственная услуга «Проведение экзаменов на право управления транспортными средствами и выдача водительских удостоверений»	Как Вы оцениваете качество предоставления данной государственной (муниципальной) услуги?	Очень хорошо	Количество	8	2
			%	32,0%	16,7%
		Скорее хорошо	Количество	13	10
			%	52,0%	83,3%
		Скорее плохо	Количество	3	0
			%	12,0%	0,0%
		Очень плохо	Количество	1	0
			%	4,0%	0,0%
		Всего	Количество	25	12
			%	100,0%	100,0%

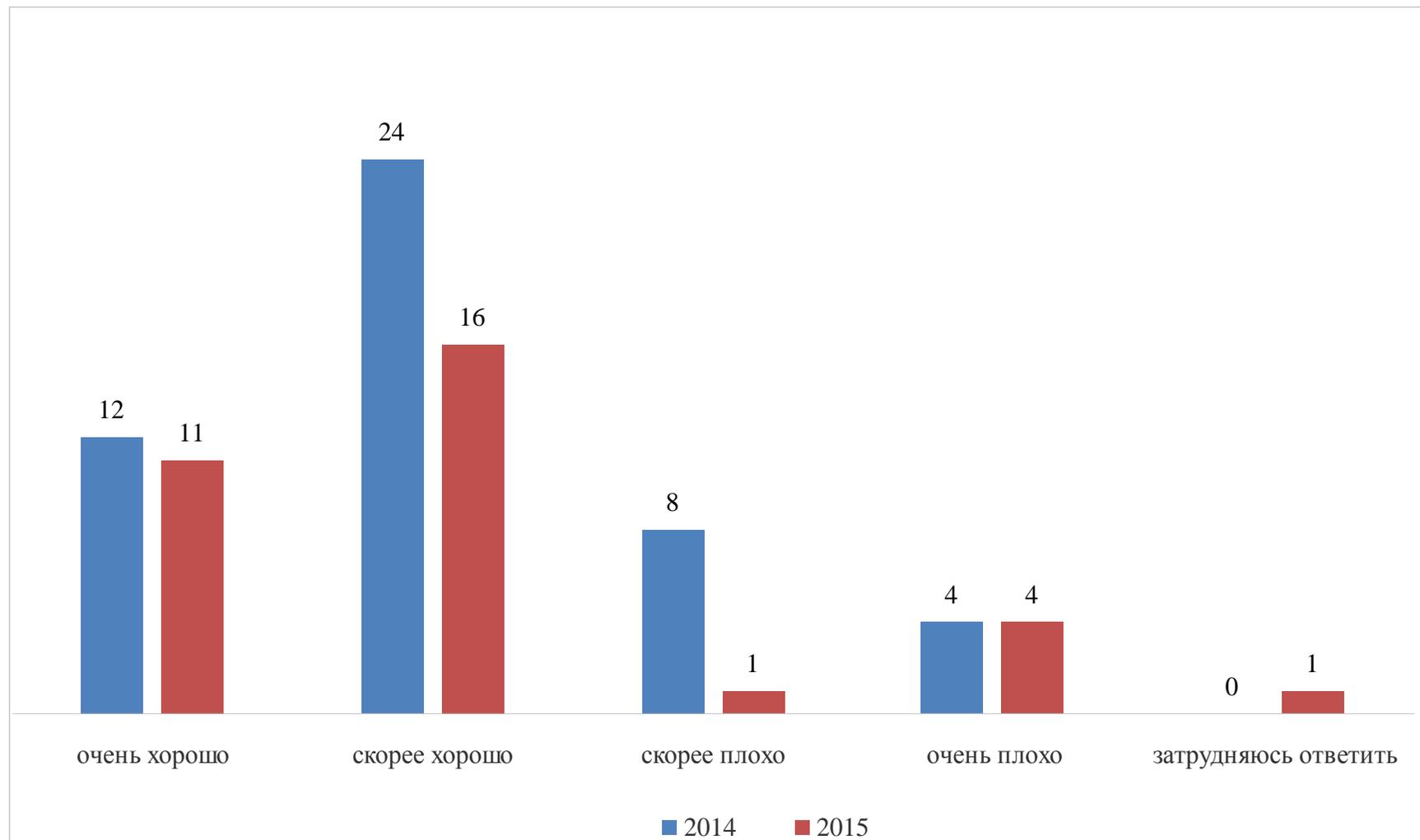
Государственная услуга «Оформление и выдача паспортов гражданина Российской Федерации, удостоверяющих личность гражданина Российской Федерации за пределами территории Российской Федерации»	Как Вы оцениваете качество предоставления данной государственной (муниципальной) услуги?	Очень хорошо	Количество	13	17
			%	38,2%	54,8%
		Скорее хорошо	Количество	17	14
			%	50,0%	45,2%
		Скорее плохо	Количество	3	0
			%	8,8%	0,0%
		Затрудняюсь ответить	Количество	1	0
			%	2,9%	0,0%
		Всего	Количество	34	31
			%	100,0%	100,0%

**Оценка качества предоставления государственных и муниципальных услуг, в разрезе органов исполнительной власти и органов местного самоуправления Смоленской области**

**Таблица 5.2.2. Оценка качества предоставления государственных и муниципальных услуг на базе органов исполнительной власти и органов местного самоуправления Администрации МО «Сафоновский район»**

Как Вы оцениваете качество предоставления данной государственной (муниципальной) услуги?		Год	
		2014	2015
Очень хорошо	Количество	12	11
	%	25,0%	33,3%
Скорее хорошо	Количество	24	16
	%	50,0%	48,5%
Скорее плохо	Количество	8	1
	%	16,7%	3,0%
Очень плохо	Количество	4	4
	%	8,3%	12,1%
Затрудняюсь ответить	Количество	0	1
	%	0,0%	3,0%
Всего	Количество	48	33
	%	100,0%	100,0%

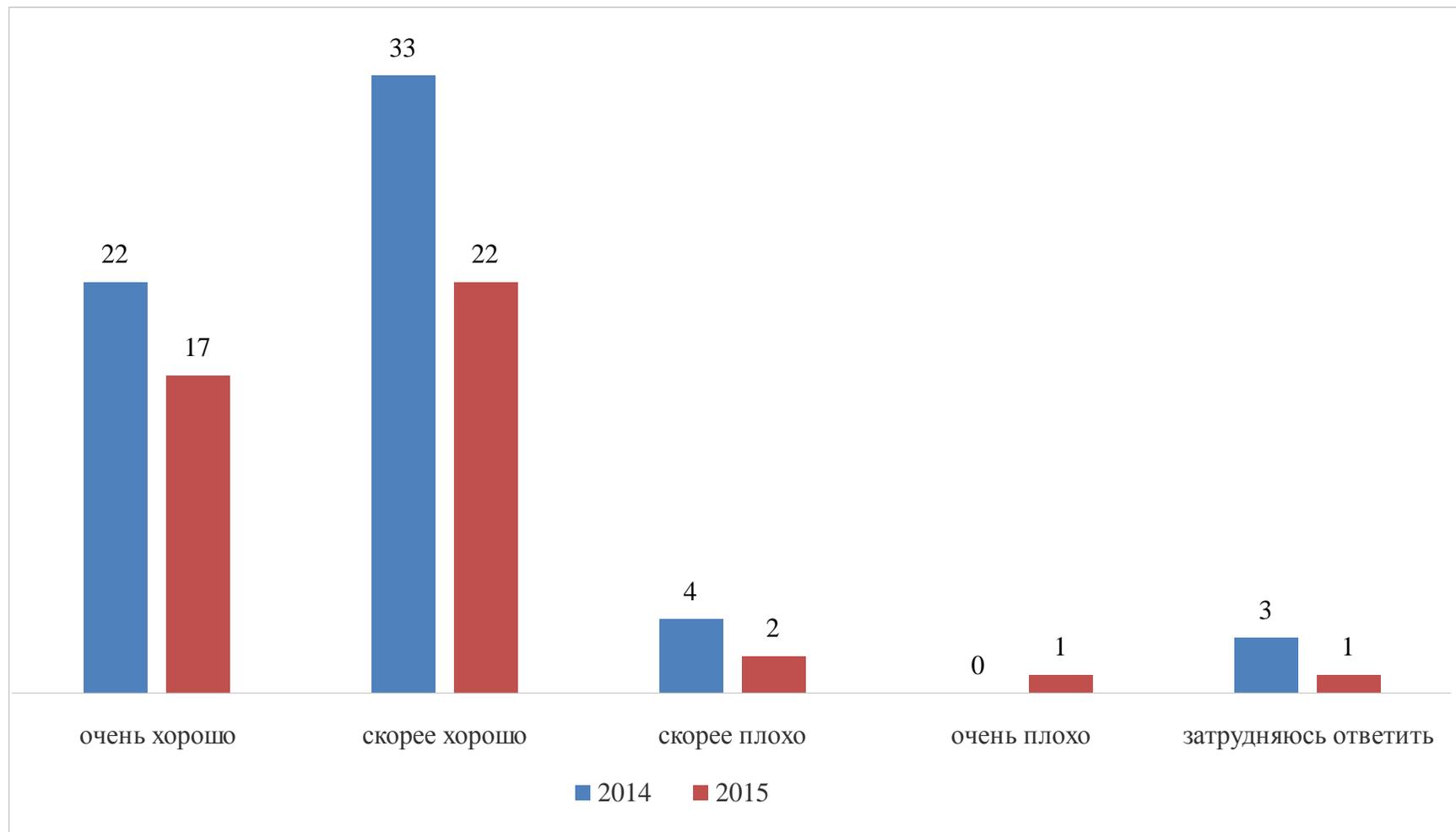
**Диаграмма «Оценка качества предоставления государственных и муниципальных услуг на базе органов исполнительной власти и органов местного самоуправления Администрации МО «Сафоновский район»»**



**Таблица 5.2.3. Оценка качества предоставления государственных и муниципальных услуг на базе органов исполнительной власти и органов местного самоуправления Администрации МО «Вяземский район»**

Как Вы оцениваете качество предоставления данной государственной (муниципальной) услуги?		Год	
		2014	2015
Очень хорошо	Количество	22	17
	%	35,5%	39,5%
Скорее хорошо	Количество	33	22
	%	53,2%	51,2%
Скорее плохо	Количество	4	2
	%	6,5%	4,7%
Очень плохо	Количество	0	1
	%	0,0%	2,3%
Затрудняюсь ответить	Количество	3	1
	%	4,8%	2,3%
Всего	Количество	62	43
	%	100,0%	100,0%

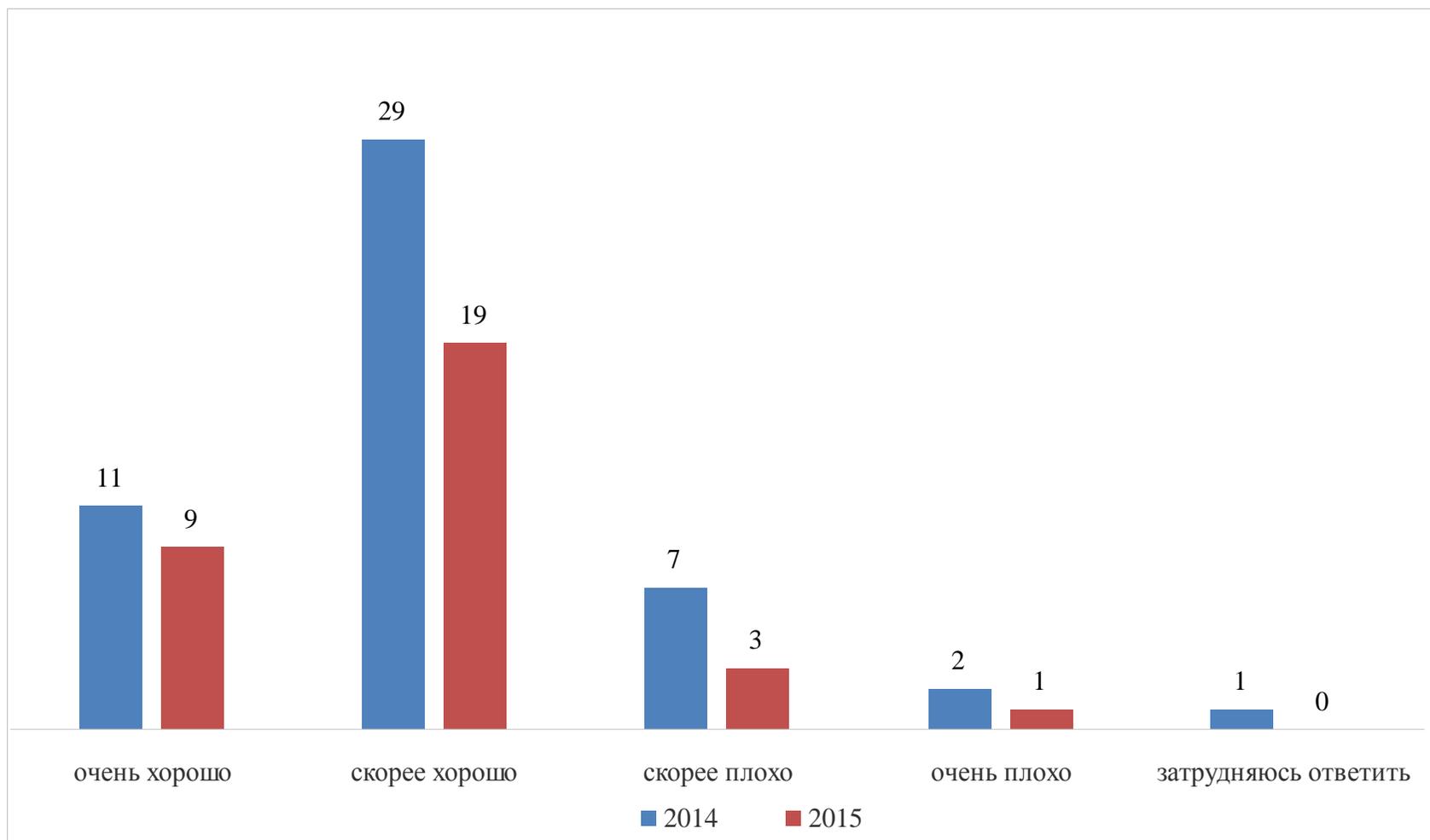
**Диаграмма «Оценка качества предоставления государственных и муниципальных услуг на базе органов исполнительной власти и органов местного самоуправления Администрации МО «Вяземский район»»**



**Таблица 5.2.4. Оценка качества предоставления государственных и муниципальных услуг на базе органов исполнительной власти и органов местного самоуправления Администрации МО «Гагаринский район»**

Как Вы оцениваете качество предоставления данной государственной (муниципальной) услуги?		Год	
		2014	2015
Очень хорошо	Количество	11	9
	%	22,0%	28,1%
Скорее хорошо	Количество	29	19
	%	58,0%	59,4%
Скорее плохо	Количество	7	3
	%	14,0%	9,4%
Очень плохо	Количество	2	1
	%	4,0%	3,1%
Затрудняюсь ответить	Количество	1	0
	%	2,0%	0,0%
Всего	Количество	50	32
	%	100,0%	100,0%

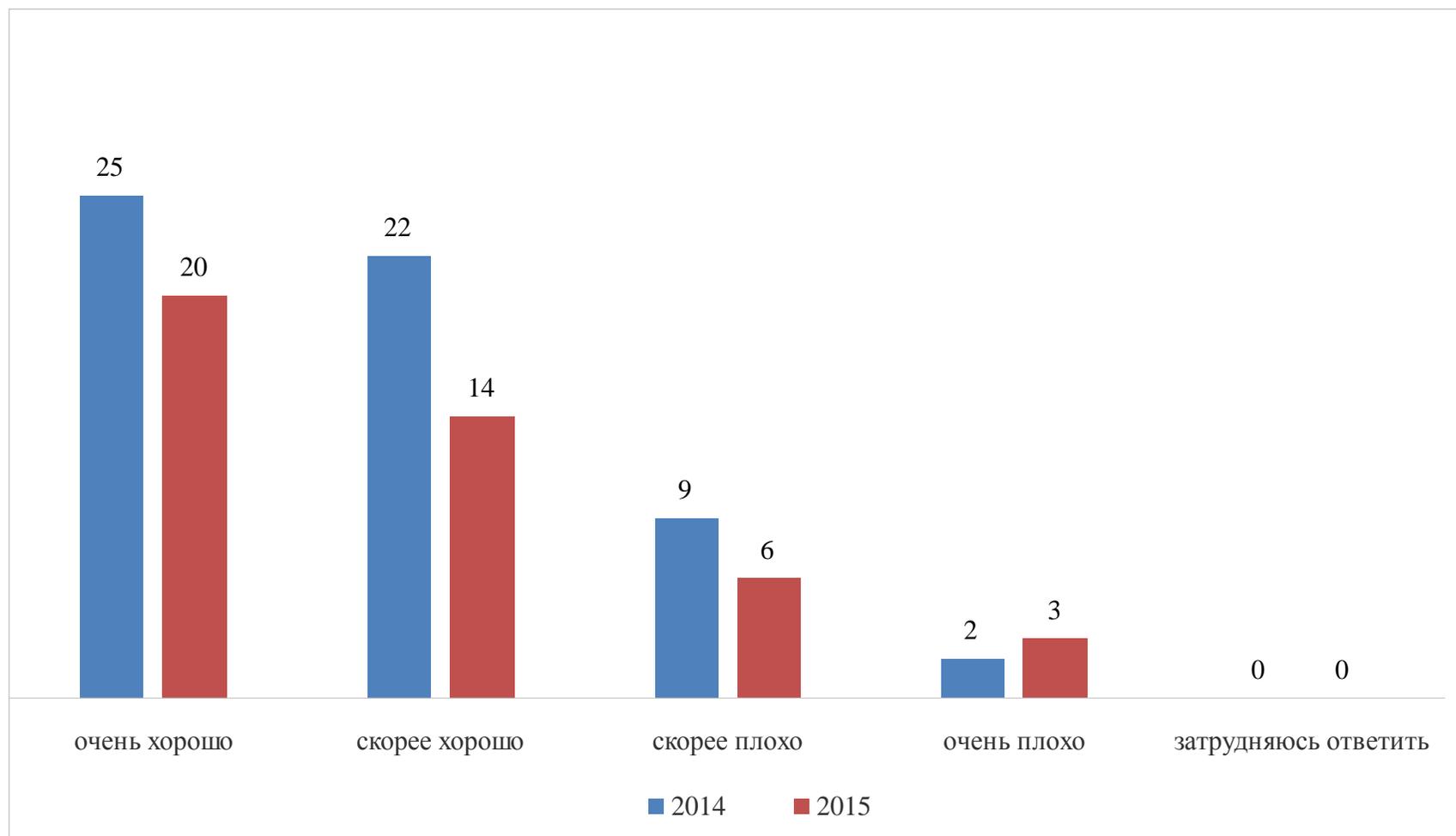
**Диаграмма «Оценка качества предоставления государственных и муниципальных услуг на базе органов исполнительной власти и органов местного самоуправления Администрации МО «Тагаринский район»»**



**Таблица 5.2.5. Оценка качества предоставления государственных и муниципальных услуг на базе органов исполнительной власти и органов местного самоуправления Администрации МО «Рославльский район»**

Как Вы оцениваете качество предоставления данной государственной (муниципальной) услуги?		Год	
		2014	2015
Очень хорошо	Количество	25	20
	%	43,1%	46,5%
Скорее хорошо	Количество	22	14
	%	37,9%	32,6%
Скорее плохо	Количество	9	6
	%	15,5%	14,0%
Очень плохо	Количество	2	3
	%	3,4%	7,0%
Всего	Количество	58	43
	%	100,0%	100,0%

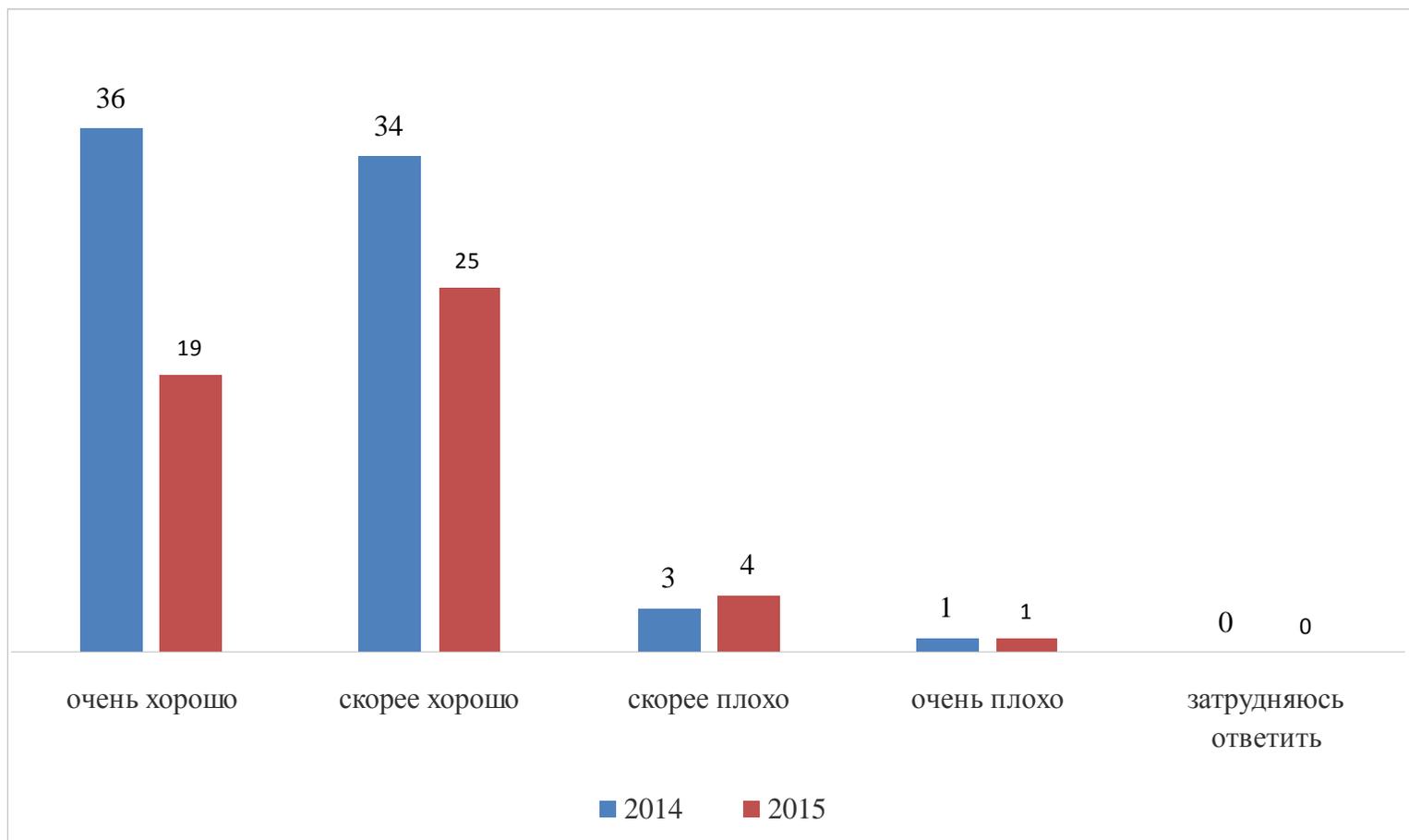
**Диаграмма «Оценка качества предоставления государственных и муниципальных услуг на базе органов исполнительной власти и органов местного самоуправления Администрации МО «Рославльский район»»**



**Таблица 5.2.6. Оценка качества предоставления государственных и муниципальных услуг на базе органов исполнительной власти и органов местного самоуправления Администраций МО «Остерское сельское поселение Рославльского района» и других сельских поселений**

Как Вы оцениваете качество предоставления данной государственной (муниципальной) услуги?		Год	
		2014	2015
Очень хорошо	Количество	36	19
	%	48,6%	38,8%
Скорее хорошо	Количество	34	25
	%	45,9%	51,0%
Скорее плохо	Количество	3	4
	%	4,1%	8,2%
Очень плохо	Количество	1	1
	%	1,4%	2,0%
Всего	Количество	74	49
	%	100,0%	100,0%

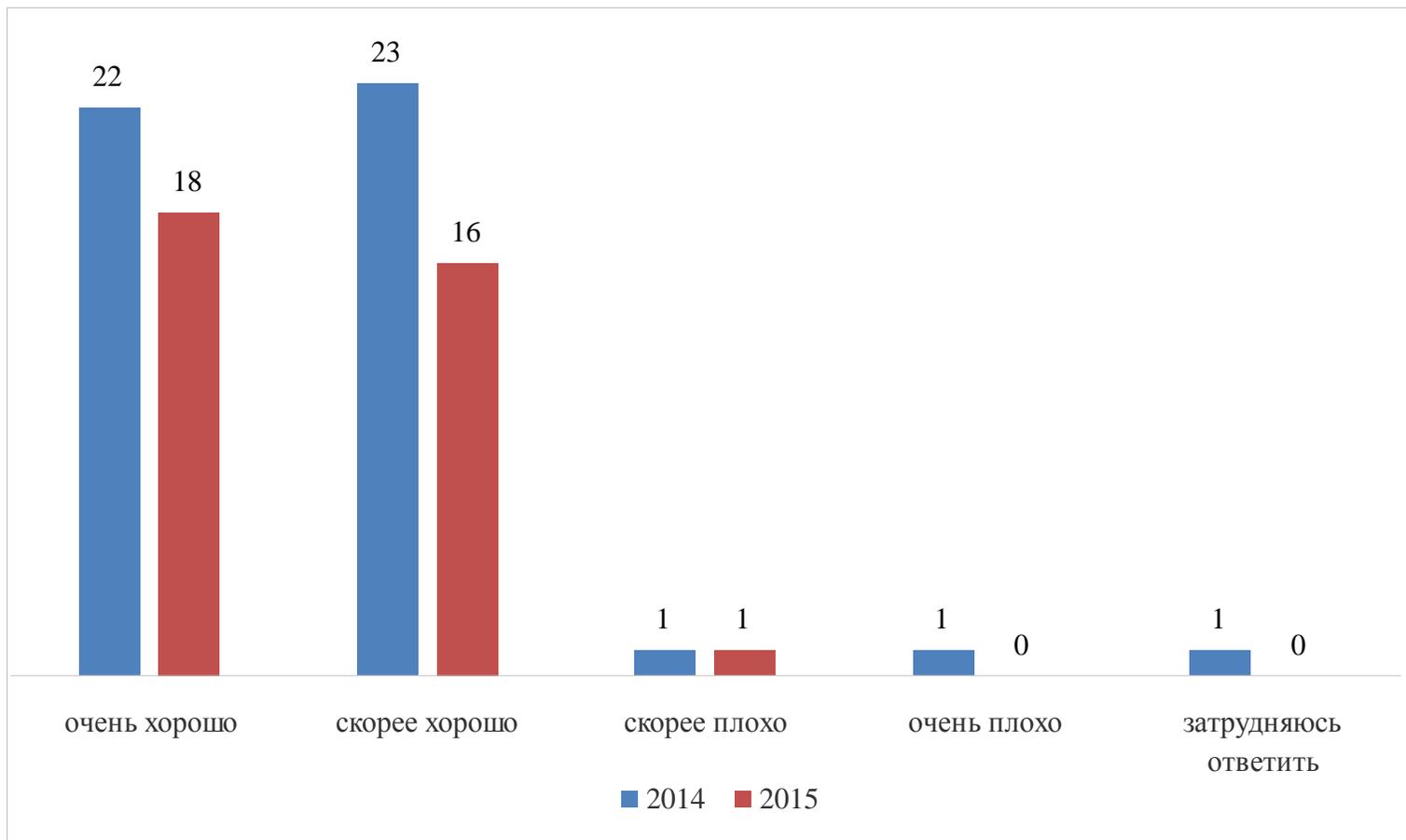
**Диаграмма «Оценка качества предоставления государственных и муниципальных услуг на базе органов исполнительной власти и органов местного самоуправления Администрации МО «Остерское сельское поселение Рославльского района» и других сельских поселений»**



**Таблица 5.2.7. Оценка качества предоставления государственных и муниципальных услуг на базе органов исполнительной власти и органов местного самоуправления Администрации МО «г. Десногорск»**

Как Вы оцениваете качество предоставления данной государственной (муниципальной) услуги?		Год	
		2014	2015
Очень хорошо	Количество	22	18
	%	45,8%	51,4%
Скорее хорошо	Количество	23	16
	%	47,9%	45,7%
Скорее плохо	Количество	1	1
	%	2,1%	2,9%
Очень плохо	Количество	1	0
	%	2,1%	0,0%
Затрудняюсь ответить	Количество	1	0
	%	2,1%	0,0%
Всего	Количество	48	35
	%	100,0%	100,0%

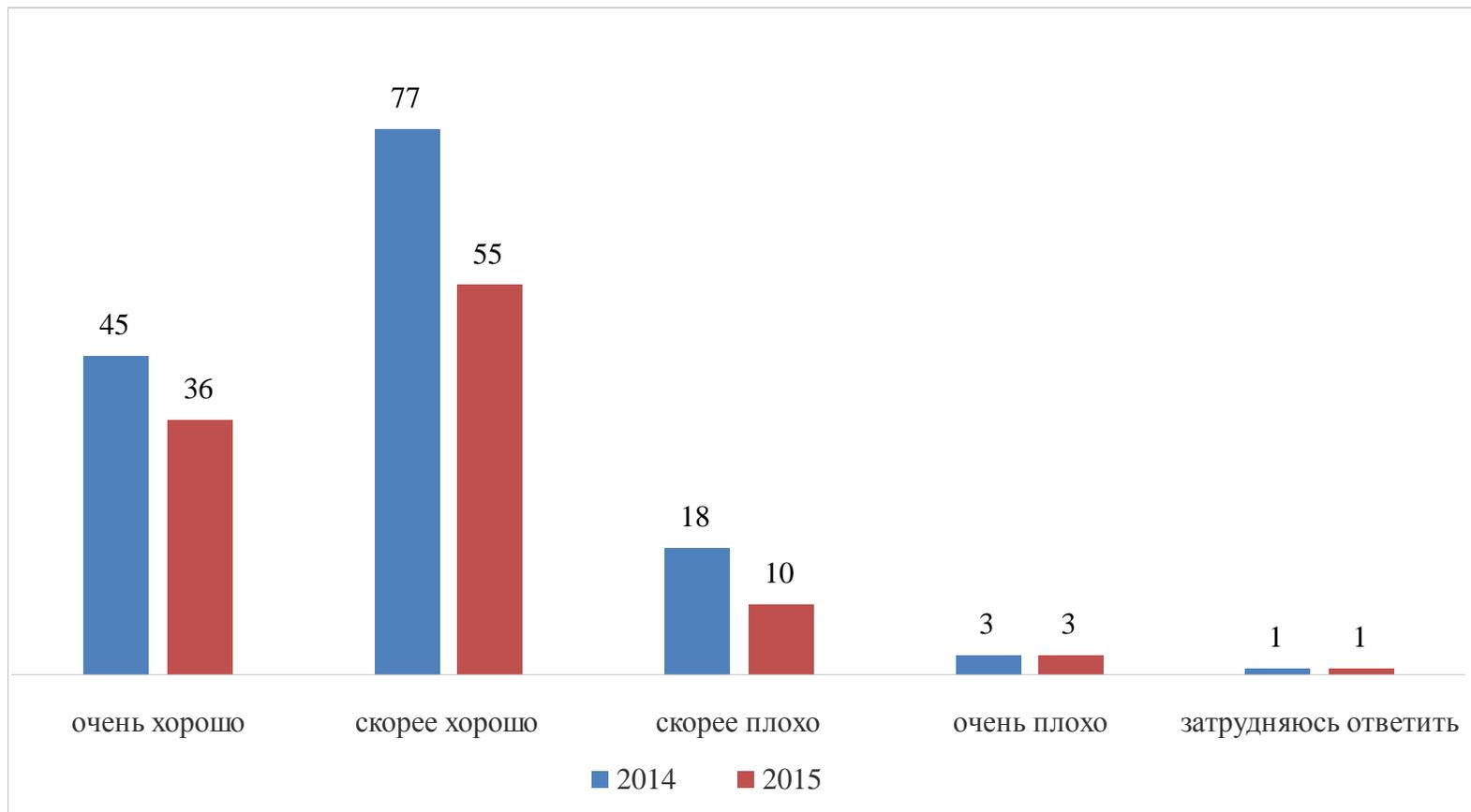
**Диаграмма «Оценка качества предоставления государственных и муниципальных услуг на базе органов исполнительной власти и органов местного самоуправления Администрации МО «г. Десногорск»»**



**Таблица 5.2.8. Оценка качества предоставления государственных и муниципальных услуг на базе органов исполнительной власти и органов местного самоуправления Администрации г. Смоленска**

Как Вы оцениваете качество предоставления данной государственной (муниципальной) услуги?		Год	
		2014	2015
Очень хорошо	Количество	45	36
	%	31,3%	34,3%
Скорее хорошо	Количество	77	55
	%	53,5%	52,4%
Скорее плохо	Количество	18	10
	%	12,5%	9,5%
Очень плохо	Количество	3	3
	%	2,1%	2,9%
Затрудняюсь ответить	Количество	1	1
	%	0,7%	1,0%
Всего	Количество	144	105
	%	100,0%	100,0%

**Диаграмма «Оценка качества предоставления государственных и муниципальных услуг на базе органов исполнительной власти и органов местного самоуправления Администрации г. Смоленска»**



**Таблица 5.3.1. Степень ознакомления**

**с административным регламентом (стандартом услуг), регулирующим их предоставление, в целом**

Знакомы ли Вы с административным регламентом (стандартом услуги), регулирующим предоставление данной услуги?		Год	
		2014	2015
Да, хорошо	Количество	63	44
	%	13,0%	12,9%
Приблизительно	Количество	249	171
	%	51,4%	50,3%
Нет	Количество	172	125
	%	35,5%	36,8%
Всего	Количество	484	340
	%	100,0%	100,0%

**Таблица 5.3.2. Степень ознакомления с административным регламентом (стандартом услуг), регулирующим их предоставление, в разрезе наиболее общественно значимых услуг**

				Год	
				2014	2015
Муниципальная услуга «Выдача разрешений на установку рекламных конструкций на соответствующей территории, аннулирование таких разрешений, выдача предписаний о демонтаже самовольно установленных вновь рекламных конструкций»	Знакомы ли Вы с административным регламентом (стандартом услуги), регулирующим предоставление данной услуги?	Да, хорошо	Количество	3	1
			%	18,8%	14,3%
		Приблизительно	Количество	9	4
			%	56,3%	57,1%
		Нет	Количество	4	2
			%	25,0%	28,6%
	Всего	Количество	16	7	
%		100,0%	100,0%		
Муниципальная услуга «Прием заявлений и выдача документов о согласовании переустройства и (или) перепланировки жилого помещения»	Знакомы ли Вы с административным регламентом (стандартом услуги), регулирующим предоставление данной услуги?	Да, хорошо	Количество	4	2
			%	14,3%	16,7%
		Приблизительно	Количество	16	6
			%	57,1%	50,0%
		Нет	Количество	8	4
			%		

	услуги?		%	28,6%	33,3%	
		Всего		Количество	28	12
			%	100,0%	100,0%	
Государственная услуга «Назначение и выплата областного государственного единовременного пособия при рождении ребенка»	Знакомы ли Вы с административным регламентом (стандартом услуги), регулирующим предоставление данной услуги?	Да, хорошо	Количество	6	1	
			%	13,6%	2,9%	
		Приблизительно	Количество	26	18	
			%	59,1%	52,9%	
		Нет	Количество	12	15	
			%	27,3%	44,1%	
		Всего		Количество	44	34
			%	100,0%	100,0%	
Государственная услуга «Назначение и выплата ежемесячного пособия по уходу за ребенком»	Знакомы ли Вы с административным регламентом (стандартом услуги), регулирующим предоставление данной услуги?	Да, хорошо	Количество	1	2	
			%	4,2%	8,3%	
		Приблизительно	Количество	12	14	
			%	50,0%	58,3%	
		Нет	Количество	11	8	
			%	45,8%	33,3%	
		Всего		Количество	24	24

			%	100,0%	100,0%
Государственная услуга «Назначение и выплата ежемесячной денежной выплаты ветеранам труда, ветеранам военной службы, ветеранам государственной службы и труженикам тыла»	Знакомы ли Вы с административным регламентом (стандартом услуги), регулирующим предоставление данной услуги?	Да, хорошо	Количество	2	0
			%	8,7%	0,0%
		Приблизительно	Количество	10	5
			%	43,5%	33,3%
		Нет	Количество	11	10
			%	47,8%	66,7%
	Всего		Количество	23	15
		%	100,0%	100,0%	
Государственная услуга «Государственная регистрация прав на недвижимое имущество и сделок с ним»	Знакомы ли Вы с административным регламентом (стандартом услуги), регулирующим предоставление данной услуги?	Да, хорошо	Количество	9	5
			%	20,5%	20,8%
		Приблизительно	Количество	19	14
			%	43,2%	58,3%
		Нет	Количество	16	5
			%	36,4%	20,8%
	Всего		Количество	44	24
		%	100,0%	100,0%	

Государственная услуга «Выдача, замена паспорта гражданина Российской Федерации, удостоверяющего личность гражданина Российской Федерации на территории Российской Федерации»	Знакомы ли Вы с административным регламентом (стандартом услуги), регулирующим предоставление данной услуги?	Да, хорошо	Количество	7	7		
			%	6,3%	9,7%		
		Приблизительно	Количество	58	25		
			%	52,3%	34,7%		
		Нет	Количество	45	40		
			%	40,5%	55,6%		
		7,00	Количество	1	0		
			%	0,9%	0,0%		
Всего			Количество	111	72		
			%	100,0%	100,0%		
Государственная услуга «Проведение экзаменов на право управления транспортными средствами и выдача водительских удостоверений»	Знакомы ли Вы с административным регламентом (стандартом услуги), регулирующим предоставление данной услуги?	Да, хорошо	Количество	3	3		
			%	12,0%	25,0%		
		Приблизительно	Количество	11	8		
			%	44,0%	66,7%		
		Нет	Количество	11	1		
			%	44,0%	8,3%		
		Всего			Количество	25	12
					%	100,0%	100,0%

Государственная услуга «Оформление и выдача паспортов гражданина Российской Федерации, удостоверяющих личность гражданина Российской Федерации за пределами территории Российской Федерации»	Знакомы ли Вы с административным регламентом (стандартом услуги), регулирующим предоставление данной услуги?	Да, хорошо	Количество	2	2
			%	5,9%	6,5%
		Приблизительно	Количество	23	21
			%	67,6%	67,7%
		Нет	Количество	9	8
			%	26,5%	25,8%
		Всего	Количество	34	31
			%	100,0%	100,0%

**Таблица 5.3.3. Степень ознакомления  
с административным регламентом (стандартом услуг), регулирующим их предоставление,  
в разрезе органов исполнительной власти и органов местного самоуправления Смоленской области**

				Год	
				2014	2015
Администрация МО «Сафоновский район»	Знакомы ли Вы с административным регламентом (стандартом услуги), регулирующим предоставление данной услуги?	Да, хорошо	Количество	8	4
			%	16,7%	12,1%
		Приблизительно	Количество	25	17
			%	52,1%	51,5%
		Нет	Количество	15	12
			%	31,3%	36,4%
		Всего	Количество	48	33
			%	100,0%	100,0%
Администрация МО «Вяземский район»	Знакомы ли Вы с административным регламентом (стандартом услуги), регулирующим предоставление данной услуги?	Да, хорошо	Количество	5	11
			%	8,1%	25,6%
		Приблизительно	Количество	28	18
			%	45,2%	41,9%

		Нет	Количество	29	14
			%	46,8%	32,6%
		Всего	Количество	62	43
			%	100,0%	100,0%
Администрация МО «Гагаринский район»	Знакомы ли Вы с административным регламентом (стандартом услуги), регулирующим предоставление данной услуги?	Да, хорошо	Количество	9	4
			%	18,0%	12,5%
		Приблизительно	Количество	28	21
			%	56,0%	65,6%
		Нет	Количество	13	7
			%	26,0%	21,9%
		Всего	Количество	50	32
			%	100,0%	100,0%
Администрация МО «Рославльский район»	Знакомы ли Вы с административным регламентом (стандартом услуги), регулирующим предоставление данной услуги?	Да, хорошо	Количество	8	3
			%	13,8%	7,0%
		Приблизительно	Количество	17	23
			%	29,3%	53,5%
		Нет	Количество	33	17
			%	56,9%	39,5%

			Всего	Количество	58	43		
				%	100,0%	100,0%		
Администрации МО «Остерское сельское поселение Рославльского района» и других сельских поселений	Знакомы ли Вы с административным регламентом (стандартом услуги), регулирующим предоставление данной услуги?	Да, хорошо		Количество	5	3		
				%	6,8%	6,1%		
		Приблизительно		Количество	52	32		
				%	70,3%	65,3%		
		Нет		Количество	17	14		
				%	23,0%	28,6%		
					Всего	Количество	74	49
						%	100,0%	100,0%
Администрация МО «г. Десногорск»	Знакомы ли Вы с административным регламентом (стандартом услуги), регулирующим предоставление данной услуги?	Да, хорошо		Количество	11	6		
				%	22,9%	17,1%		
		Приблизительно		Количество	23	13		
				%	47,9%	37,1%		
		Нет		Количество	14	16		
				%	29,2%	45,7%		
					Всего	Количество	48	35
						%	100,0%	100,0%

Администрация г. Смоленска	Знакомы ли Вы с административным регламентом (стандартом услуги), регулирующим предоставление данной услуги?	Да, хорошо	Количество	17	13		
			%	11,8%	12,4%		
		Приблизительно	Количество	76	47		
			%	52,8%	44,8%		
		Нет	Количество	51	45		
			%	35,4%	42,9%		
		Всего			Количество	144	105
					%	100,0%	100,0%
Всего	Знакомы ли Вы с административным регламентом (стандартом услуги), регулирующим предоставление данной услуги?	Да, хорошо	Количество	63	44		
			%	13,0%	12,9%		
		Приблизительно	Количество	249	171		
			%	51,4%	50,3%		
		Нет	Количество	172	125		
			%	35,5%	36,8%		
		Всего			Количество	484	340
					%	100,0%	100,0%

**Таблица 5.4.1. Оснащение учреждений, представляющих органы власти или местного самоуправления, оказывающих государственные и муниципальные услуги, в целом**

Что из перечисленного имеется в органе власти или местного самоуправления (представляющих их учреждениях), где Вы получали данную услугу?		ГОД	
		2014	2015
Пандусы для инвалидов	Количество	151	130
	%	31,2%	38,2%
Консультант	Количество	165	151
	%	34,1%	44,4%
Справочное бюро для информирования посетителей	Количество	155	134
	%	32,0%	39,4%
Информационный стенд	Количество	358	261
	%	74,0%	76,8%
Инфомат	Количество	34	24
	%	7,0%	7,1%
Организована «электронная очередь»	Количество	146	142
	%	30,2%	41,8%

Копировальный аппарат для посетителей	Количество	56	45
	%	11,6%	13,2%
Терминал для оплаты пошлин и осуществления других платежей	Количество	139	108
	%	28,7%	31,8%
Предоставляются услуги нотариуса	Количество	22	20
	%	4,5%	5,9%
Стулья (скамьи) для посетителей	Количество	360	240
	%	74,4%	70,6%
Достаточное количество стульев (скамей) для посетителей	Количество	173	133
	%	35,7%	39,1%
Стол для работы с документами	Количество	307	185
	%	63,4%	54,4%
Удобный стол для работы с документами	Количество	109	100
	%	22,5%	29,4%
Кондиционер	Количество	81	61
	%	16,7%	17,9%

Гардероб	Количество	33	33	
	%	6,8%	9,7%	
Туалеты	Количество	171	124	
	%	35,3%	36,5%	
Другое	Количество	9	8	
	%	1,9%	2,4%	
Всего		Количество	484	340

**Таблица 5.4.2. Оснащение учреждений, представляющих органы власти или местного самоуправления, оказывающих государственные и муниципальные услуги, в разрезе наиболее общественно значимых услуг**

Что из перечисленного имеется в органе власти или местного самоуправления (представляющих их учреждениях), где Вы получали данную услугу?			Год	
			2014	2015
Муниципальная услуга «Выдача разрешений на установку рекламных конструкций на соответствующей территории, аннулирование таких разрешений, выдача предписаний о демонтаже самовольно установленных вновь рекламных конструкций»	Пандусы для инвалидов	Количество	10	1
		%	62,5%	14,3%
	Консультант	Количество	7	2
		%	43,8%	28,6%
	Справочное бюро для информирования посетителей	Количество	6	1
		%	37,5%	14,3%
	Информационный стенд	Количество	12	2
		%	75,0%	28,6%
	Инфомат	Количество	0	1
		%	0,0%	14,3%
	Организована «электронная очередь»	Количество	6	0
		%	37,5%	0,0%

	Копировальный аппарат для посетителей	Количество	2	0
		%	12,5%	0,0%
	Терминал для оплаты пошлин и осуществления других платежей	Количество	6	1
		%	37,5%	14,3%
	Предоставляются услуги нотариуса	Количество	1	2
		%	6,3%	28,6%
	Стулья (скамьи) для посетителей	Количество	9	4
		%	56,3%	57,1%
	Достаточное количество стульев (скамей) для посетителей	Количество	10	2
		%	62,5%	28,6%
	Стол для работы с документами	Количество	9	3
		%	56,3%	42,9%
	Удобный стол для работы с документами	Количество	5	2
		%	31,3%	28,6%
	Кондиционер	Количество	4	0
		%	25,0%	0,0%
	Туалеты	Количество	8	2

		%	50,0%	28,6%
	Всего	Количество	16	7
Муниципальная услуга «Прием заявлений и выдача документов о согласовании переустройства и (или) перепланировки жилого помещения»	Пандусы для инвалидов	Количество	11	5
		%	39,3%	41,7%
	Консультант	Количество	14	5
		%	50,0%	41,7%
	Справочное бюро для информирования посетителей	Количество	10	6
		%	35,7%	50,0%
	Информационный стенд	Количество	18	8
		%	64,3%	66,7%
	Инфомат	Количество	3	1
		%	10,7%	8,3%
	Организована «электронная очередь»	Количество	8	1
		%	28,6%	8,3%
	Копировальный аппарат для посетителей	Количество	7	2
		%	25,0%	16,7%
Терминал для оплаты пошлин и	Количество	5	6	

	осуществления других платежей	%	17,9%	50,0%
	Предоставляются услуги нотариуса	Количество	4	3
		%	14,3%	25,0%
	Стулья (скамьи) для посетителей	Количество	24	7
		%	85,7%	58,3%
	Достаточное количество стульев (скамей) для посетителей	Количество	10	8
		%	35,7%	66,7%
	Стол для работы с документами	Количество	20	7
		%	71,4%	58,3%
	Удобный стол для работы с документами	Количество	7	4
		%	25,0%	33,3%
	Кондиционер	Количество	9	5
		%	32,1%	41,7%
	Гардероб	Количество	3	2
		%	10,7%	16,7%
	Туалеты	Количество	14	3
		%	50,0%	25,0%

	Всего	Количество	28	12
Государственная услуга «Назначение и выплата областного государственного единовременного пособия при рождении ребенка»	Пандусы для инвалидов	Количество	18	9
		%	40,9%	26,5%
	Консультант	Количество	13	11
		%	29,5%	32,4%
	Справочное бюро для информирования посетителей	Количество	17	14
		%	38,6%	41,2%
	Информационный стенд	Количество	37	22
		%	84,1%	64,7%
	Инфомат	Количество	5	4
		%	11,4%	11,8%
	Организована «электронная очередь»	Количество	14	11
		%	31,8%	32,4%
	Копировальный аппарат для посетителей	Количество	5	4
		%	11,4%	11,8%
	Терминал для оплаты пошлин и осуществления других платежей	Количество	15	6
		%	34,1%	17,6%

	Предоставляются услуги нотариуса	Количество	4	1
		%	9,1%	2,9%
	Стулья (скамьи) для посетителей	Количество	34	22
		%	77,3%	64,7%
	Достаточное количество стульев (скамей) для посетителей	Количество	23	17
		%	52,3%	50,0%
	Стол для работы с документами	Количество	31	24
		%	70,5%	70,6%
	Удобный стол для работы с документами	Количество	15	11
		%	34,1%	32,4%
	Кондиционер	Количество	9	5
		%	20,5%	14,7%
	Гардероб	Количество	6	4
		%	13,6%	11,8%
	Туалеты	Количество	20	10
		%	45,5%	29,4%
	Другое	Количество	1	0
		%	2,3%	0,0%

	Всего	Количество	44	34
Государственная услуга «Назначение и выплата ежемесячного пособия по уходу за ребенком»	Пандусы для инвалидов	Количество	10	6
		%	41,7%	25,0%
	Консультант	Количество	3	11
		%	12,5%	45,8%
	Справочное бюро для информирования посетителей	Количество	6	12
		%	25,0%	50,0%
	Информационный стенд	Количество	19	22
		%	79,2%	91,7%
	Инфомат	Количество	1	0
		%	4,2%	0,0%
	Организована «электронная очередь»	Количество	10	8
		%	41,7%	33,3%
	Копировальный аппарат для посетителей	Количество	5	4
		%	20,8%	16,7%
	Терминал для оплаты пошлин и осуществления других платежей	Количество	10	10
		%	41,7%	41,7%

	Предоставляются услуги нотариуса	Количество	0	1
		%	0,0%	4,2%
	Стулья (скамьи) для посетителей	Количество	22	15
		%	91,7%	62,5%
	Достаточное количество стульев (скамей) для посетителей	Количество	9	12
		%	37,5%	50,0%
	Стол для работы с документами	Количество	14	15
		%	58,3%	62,5%
	Удобный стол для работы с документами	Количество	7	6
		%	29,2%	25,0%
	Кондиционер	Количество	3	4
		%	12,5%	16,7%
	Гардероб	Количество	1	4
		%	4,2%	16,7%
	Туалеты	Количество	11	6
		%	45,8%	25,0%
	Другое	Количество	1	0
		%	4,2%	0,0%

	Всего	Количество	24	24
Государственная услуга «Назначение и выплата ежемесячной денежной выплаты ветеранам труда, ветеранам военной службы, ветеранам государственной службы и труженикам тыла»	Пандусы для инвалидов	Количество	11	7
		%	47,8%	46,7%
	Консультант	Количество	4	7
		%	17,4%	46,7%
	Справочное бюро для информирования посетителей	Количество	5	8
		%	21,7%	53,3%
	Информационный стенд	Количество	19	11
		%	82,6%	73,3%
	Инфомат	Количество	0	2
		%	0,0%	13,3%
	Организована «электронная очередь»	Количество	3	4
		%	13,0%	26,7%
	Копировальный аппарат для посетителей	Количество	4	3
		%	17,4%	20,0%
	Терминал для оплаты пошлин и осуществления других платежей	Количество	5	5
		%	21,7%	33,3%

	Предоставляются услуги нотариуса	Количество	0	1
		%	0,0%	6,7%
	Стулья (скамьи) для посетителей	Количество	16	13
		%	69,6%	86,7%
	Достаточное количество стульев (скамей) для посетителей	Количество	8	5
		%	34,8%	33,3%
	Стол для работы с документами	Количество	15	10
		%	65,2%	66,7%
	Удобный стол для работы с документами	Количество	7	7
		%	30,4%	46,7%
	Гардероб	Количество	1	1
		%	4,3%	6,7%
	Туалеты	Количество	12	5
		%	52,2%	33,3%
	Другое	Количество	0	1
%		0,0%	6,7%	
	Всего	Количество	23	15
Государственная услуга	Пандусы для инвалидов	Количество	18	13

«Государственная регистрация прав на недвижимое имущество и сделок с ним»		%	40,9%	54,2%
	Консультант	Количество	15	11
		%	34,1%	45,8%
	Справочное бюро для информирования посетителей	Количество	16	10
		%	36,4%	41,7%
	Информационный стенд	Количество	35	18
		%	79,5%	75,0%
	Инфомат	Количество	6	3
		%	13,6%	12,5%
	Организована «электронная очередь»	Количество	23	16
		%	52,3%	66,7%
	Копировальный аппарат для посетителей	Количество	6	5
		%	13,6%	20,8%
	Терминал для оплаты пошлин и осуществления других платежей	Количество	14	11
		%	31,8%	45,8%
	Предоставляются услуги нотариуса	Количество	3	2
		%	6,8%	8,3%

	Стулья (скамьи) для посетителей	Количество	40	22
		%	90,9%	91,7%
	Достаточное количество стульев (скамей) для посетителей	Количество	20	8
		%	45,5%	33,3%
	Стол для работы с документами	Количество	25	15
		%	56,8%	62,5%
	Удобный стол для работы с документами	Количество	12	7
		%	27,3%	29,2%
	Кондиционер	Количество	9	7
		%	20,5%	29,2%
	Гардероб	Количество	1	1
		%	2,3%	4,2%
	Туалеты	Количество	18	12
		%	40,9%	50,0%
	Другое	Количество	1	2
%		2,3%	8,3%	
	Всего	Количество	44	24
Государственная услуга «Выдача, замена	Пандусы для инвалидов	Количество	27	34

паспорта гражданина Российской Федерации, удостоверяющего личность гражданина Российской Федерации на территории Российской Федерации»		%	24,3%	47,2%
	Консультант	Количество	47	36
		%	42,3%	50,0%
	Справочное бюро для информирования посетителей	Количество	34	33
		%	30,6%	45,8%
	Информационный стенд	Количество	82	56
		%	73,9%	77,8%
	Инфомат	Количество	5	4
		%	4,5%	5,6%
	Организована «электронная очередь»	Количество	34	38
		%	30,6%	52,8%
	Копировальный аппарат для посетителей	Количество	5	12
		%	4,5%	16,7%
	Терминал для оплаты пошлин и осуществления других платежей	Количество	25	32
		%	22,5%	44,4%
	Предоставляются услуги нотариуса	Количество	2	3
		%	1,8%	4,2%

	Стулья (скамьи) для посетителей	Количество	77	53
		%	69,4%	73,6%
	Достаточное количество стульев (скамей) для посетителей	Количество	30	27
		%	27,0%	37,5%
	Стол для работы с документами	Количество	70	43
		%	63,1%	59,7%
	Удобный стол для работы с документами	Количество	19	19
		%	17,1%	26,4%
	Кондиционер	Количество	17	13
		%	15,3%	18,1%
	Гардероб	Количество	2	7
		%	1,8%	9,7%
	Туалеты	Количество	26	27
		%	23,4%	37,5%
	Другое	Количество	2	0
		%	1,8%	0,0%
	Всего	Количество	111	72
Государственная услуга «Проведение	Пандусы для инвалидов	Количество	3	5

экзаменов на право управления транспортными средствами и выдача водительских удостоверений»		%	12,0%	41,7%
	Консультант	Количество	8	5
		%	32,0%	41,7%
	Справочное бюро для информирования посетителей	Количество	15	6
		%	60,0%	50,0%
	Информационный стенд	Количество	16	12
		%	64,0%	100,0%
	Инфомат	Количество	3	1
		%	12,0%	8,3%
	Организована «электронная очередь»	Количество	2	4
		%	8,0%	33,3%
	Копировальный аппарат для посетителей	Количество	2	1
		%	8,0%	8,3%
	Терминал для оплаты пошлин и осуществления других платежей	Количество	8	5
		%	32,0%	41,7%
	Предоставляются услуги нотариуса	Количество	0	1
%		0,0%	8,3%	

	Стулья (скамьи) для посетителей	Количество	19	10
		%	76,0%	83,3%
	Достаточное количество стульев (скамей) для посетителей	Количество	4	3
		%	16,0%	25,0%
	Стол для работы с документами	Количество	14	6
		%	56,0%	50,0%
	Удобный стол для работы с документами	Количество	1	2
		%	4,0%	16,7%
	Кондиционер	Количество	1	4
		%	4,0%	33,3%
	Гардероб	Количество	3	1
		%	12,0%	8,3%
	Туалеты	Количество	9	5
		%	36,0%	41,7%
Всего		Количество	25	12
Государственная услуга «Оформление и выдача паспортов гражданина Российской Федерации, удостоверяющих	Пандусы для инвалидов	Количество	9	12
		%	26,5%	38,7%
	Консультант	Количество	14	18

личность гражданина Российской Федерации за пределами территории Российской Федерации»		%	41,2%	58,1%
	Справочное бюро для информирования посетителей	Количество	8	7
		%	23,5%	22,6%
	Информационный стенд	Количество	22	22
		%	64,7%	71,0%
	Инфомат	Количество	3	0
		%	8,8%	0,0%
	Организована «электронная очередь»	Количество	14	14
		%	41,2%	45,2%
	Копировальный аппарат для посетителей	Количество	4	3
		%	11,8%	9,7%
	Терминал для оплаты пошлин и осуществления других платежей	Количество	8	9
		%	23,5%	29,0%
	Предоставляются услуги нотариуса	Количество	4	0
		%	11,8%	0,0%
	Стулья (скамьи) для посетителей	Количество	29	21
		%	85,3%	67,7%

	Достаточное количество стульев (скамей) для посетителей	Количество	14	10
		%	41,2%	32,3%
	Стол для работы с документами	Количество	23	14
		%	67,6%	45,2%
	Удобный стол для работы с документами	Количество	8	6
		%	23,5%	19,4%
	Кондиционер	Количество	10	3
		%	29,4%	9,7%
	Гардероб	Количество	3	1
		%	8,8%	3,2%
	Туалеты	Количество	9	12
		%	26,5%	38,7%
	Всего	Количество	34	31

**Таблица 5.4.3. Оснащение учреждений, представляющих органы власти или местного самоуправления, оказывающих государственные и муниципальные услуги, в разрезе органов исполнительной власти и органов местного самоуправления Смоленской области**

Что из перечисленного имеется в органе власти или местного самоуправления (представляющих их учреждениях), где Вы получали данную услугу?			Год	
			2014	2015
Администрация МО «Сафоновский район»	Пандусы для инвалидов	Количество	27	19
		%	56,3%	57,6%
	Консультант	Количество	8	7
		%	16,7%	21,2%
	Справочное бюро для информирования посетителей	Количество	12	7
		%	25,0%	21,2%
	Информационный стенд	Количество	29	25
		%	60,4%	75,8%
	Инфомат	Количество	2	2
		%	4,2%	6,1%
	Организована «электронная очередь»	Количество	11	8
		%	22,9%	24,2%

Копировальный аппарат для посетителей	Количество	7	7
	%	14,6%	21,2%
Терминал для оплаты пошлин и осуществления других платежей	Количество	12	10
	%	25,0%	30,3%
Предоставляются услуги нотариуса	Количество	1	3
	%	2,1%	9,1%
Стулья (скамьи) для посетителей	Количество	40	26
	%	83,3%	78,8%
Достаточное количество стульев (скамей) для посетителей	Количество	19	12
	%	39,6%	36,4%
Стол для работы с документами	Количество	36	22
	%	75,0%	66,7%
Удобный стол для работы с документами	Количество	10	9
	%	20,8%	27,3%
Кондиционер	Количество	8	2
	%	16,7%	6,1%
Гардероб	Количество	3	6
	%	6,3%	18,2%

	Туалеты	Количество	22	18
		%	45,8%	54,5%
	Всего	Количество	48	33
Администрация МО «Вяземский район»	Пандусы для инвалидов	Количество	6	5
		%	9,7%	11,6%
	Консультант	Количество	19	16
		%	30,6%	37,2%
	Справочное бюро для информирования посетителей	Количество	13	19
		%	21,0%	44,2%
	Информационный стенд	Количество	57	39
		%	91,9%	90,7%
	Инфомат	Количество	2	2
		%	3,2%	4,7%
	Организована «электронная очередь»	Количество	8	12
		%	12,9%	27,9%
	Копировальный аппарат для посетителей	Количество	2	0
		%	3,2%	0,0%
	Терминал для оплаты пошлин и осуществления других платежей	Количество	14	12

		%	22,6%	27,9%
Предоставляются услуги нотариуса		Количество	4	4
		%	6,5%	9,3%
Стулья (скамьи) для посетителей		Количество	55	33
		%	88,7%	76,7%
Достаточное количество стульев (скамей) для посетителей		Количество	22	25
		%	35,5%	58,1%
Стол для работы с документами		Количество	45	24
		%	72,6%	55,8%
Удобный стол для работы с документами		Количество	19	23
		%	30,6%	53,5%
Кондиционер		Количество	4	8
		%	6,5%	18,6%
Гардероб		Количество	5	9
		%	8,1%	20,9%
Туалеты		Количество	15	11
		%	24,2%	25,6%
Другое		Количество	1	0

		%	1,6%	0,0%	
		Всего	Количество	62	43
Администрация МО «Гагаринский район»	Пандусы для инвалидов	Количество	20	16	
		%	40,0%	50,0%	
	Консультант	Количество	20	10	
		%	40,0%	31,3%	
	Справочное бюро для информирования посетителей	Количество	27	13	
		%	54,0%	40,6%	
	Информационный стенд	Количество	41	26	
		%	82,0%	81,3%	
	Инфомат	Количество	4	4	
		%	8,0%	12,5%	
	Организована «электронная очередь»	Количество	28	17	
		%	56,0%	53,1%	
	Копировальный аппарат для посетителей	Количество	8	6	
		%	16,0%	18,8%	
	Терминал для оплаты пошлин и осуществления других платежей	Количество	24	13	
		%	48,0%	40,6%	

Предоставляются услуги нотариуса	Количество	4	4
	%	8,0%	12,5%
Стулья (скамьи) для посетителей	Количество	39	23
	%	78,0%	71,9%
Достаточное количество стульев (скамей) для посетителей	Количество	26	14
	%	52,0%	43,8%
Стол для работы с документами	Количество	38	21
	%	76,0%	65,6%
Удобный стол для работы с документами	Количество	25	11
	%	50,0%	34,4%
Кондиционер	Количество	15	7
	%	30,0%	21,9%
Гардероб	Количество	2	1
	%	4,0%	3,1%
Туалеты	Количество	14	5
	%	28,0%	15,6%
Другое	Количество	3	2
	%	6,0%	6,3%

		Всего	Количество	50	32
Администрация МО «Рославльский район»	Пандусы для инвалидов	Количество	7	7	
		%	12,1%	16,3%	
	Консультант	Количество	23	22	
		%	39,7%	51,2%	
	Справочное бюро для информирования посетителей	Количество	16	26	
		%	27,6%	60,5%	
	Информационный стенд	Количество	36	31	
		%	62,1%	72,1%	
	Инфомат	Количество	2	0	
		%	3,4%	0,0%	
	Организована «электронная очередь»	Количество	10	18	
		%	17,2%	41,9%	
	Копировальный аппарат для посетителей	Количество	3	2	
		%	5,2%	4,7%	
	Терминал для оплаты пошлин и осуществления других платежей	Количество	6	3	
		%	10,3%	7,0%	
	Стулья (скамьи) для посетителей	Количество	34	16	

		%	58,6%	37,2%
	Достаточное количество стульев (скамей) для посетителей	Количество	12	22
		%	20,7%	51,2%
	Стол для работы с документами	Количество	33	22
		%	56,9%	51,2%
	Удобный стол для работы с документами	Количество	5	14
		%	8,6%	32,6%
	Кондиционер	Количество	10	3
		%	17,2%	7,0%
	Гардероб.	Количество	3	4
		%	5,2%	9,3%
	Туалеты	Количество	11	13
		%	19,0%	30,2%
	Другое	Количество	0	1
		%	0,0%	2,3%
	Всего	Количество	58	43
Администрации МО «Остерское	Пандусы для инвалидов	Количество	20	13
		%	27,0%	26,5%

сельское поселение Рославльского района» и других сельских поселений	Консультант	Количество	20	25
		%	27,0%	51,0%
	Справочное бюро для информирования посетителей	Количество	21	13
		%	28,4%	26,5%
	Информационный стенд	Количество	50	33
		%	67,6%	67,3%
	Инфомат	Количество	3	1
		%	4,1%	2,0%
	Организована «электронная очередь»	Количество	14	17
		%	18,9%	34,7%
	Копировальный аппарат для посетителей	Количество	7	3
		%	9,5%	6,1%
	Терминал для оплаты пошлин и осуществления других платежей	Количество	26	14
		%	35,1%	28,6%
	Предоставляются услуги нотариуса	Количество	5	2
		%	6,8%	4,1%
	Стулья (скамьи) для посетителей	Количество	56	36
		%	75,7%	73,5%

	Достаточное количество стульев (скамей) для посетителей	Количество	20	12
		%	27,0%	24,5%
	Стол для работы с документами	Количество	41	25
		%	55,4%	51,0%
	Удобный стол для работы с документами	Количество	17	8
		%	23,0%	16,3%
	Кондиционер	Количество	7	6
		%	9,5%	12,2%
	Гардероб	Количество	10	8
		%	13,5%	16,3%
Туалеты	Количество	39	24	
	%	52,7%	49,0%	
Другое	Количество	1	1	
	%	1,4%	2,0%	
	Всего	Количество	74	49
Администрация МО «г. Десногорск»	Пандусы для инвалидов	Количество	24	25
		%	50,0%	71,4%
	Консультант	Количество	18	21

		%	37,5%	60,0%
Справочное бюро для информирования посетителей		Количество	20	23
		%	41,7%	65,7%
Информационный стенд		Количество	37	26
		%	77,1%	74,3%
Инфомат		Количество	2	2
		%	4,2%	5,7%
Организована «электронная очередь»		Количество	18	13
		%	37,5%	37,1%
Копировальный аппарат для посетителей		Количество	12	10
		%	25,0%	28,6%
Терминал для оплаты пошлин и осуществления других платежей		Количество	14	10
		%	29,2%	28,6%
Предоставляются услуги нотариуса		Количество	0	2
		%	0,0%	5,7%
Стулья (скамьи) для посетителей		Количество	38	28
		%	79,2%	80,0%
Достаточное количество стульев (скамей) для посетителей		Количество	12	9

		%	25,0%	25,7%	
	Стол для работы с документами	Количество	34	19	
		%	70,8%	54,3%	
	Удобный стол для работы с документами	Количество	11	10	
		%	22,9%	28,6%	
	Кондиционер	Количество	13	12	
		%	27,1%	34,3%	
	Гардероб	Количество	1	0	
		%	2,1%	0,0%	
	Туалеты	Количество	20	11	
		%	41,7%	31,4%	
	Другое	Количество	1	0	
		%	2,1%	0,0%	
		Всего	Количество	48	35
Администрация г. Смоленска	Пандусы для инвалидов	Количество	47	45	
		%	32,6%	42,9%	
	Консультант	Количество	57	50	
		%	39,6%	47,6%	

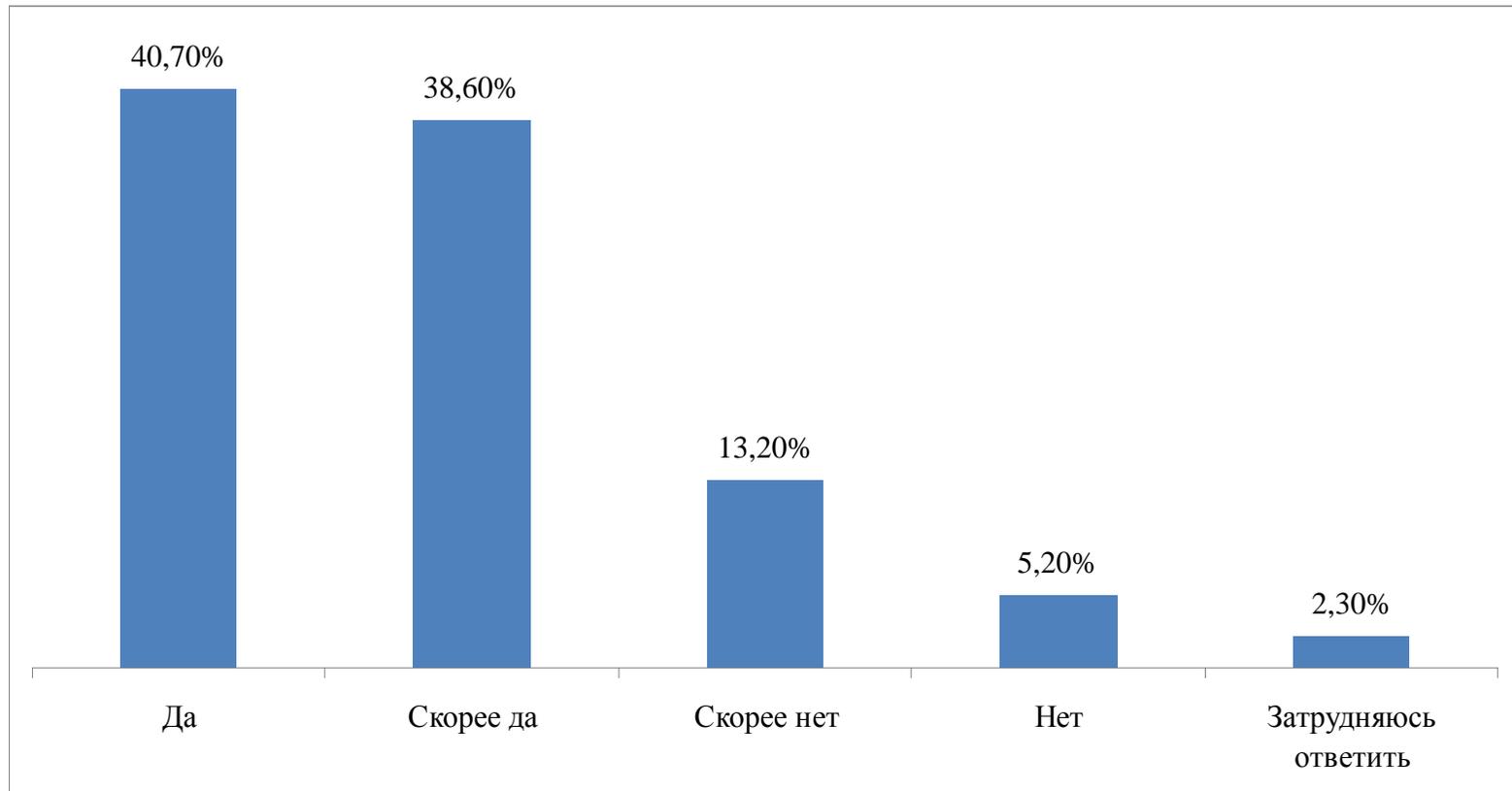
Справочное бюро для информирования посетителей	Количество	46	33
	%	31,9%	31,4%
Информационный стенд	Количество	108	81
	%	75,0%	77,1%
Инфомат	Количество	19	13
	%	13,2%	12,4%
Организована «электронная очередь»	Количество	57	57
	%	39,6%	54,3%
Копировальный аппарат для посетителей	Количество	17	17
	%	11,8%	16,2%
Терминал для оплаты пошлин и осуществления других платежей	Количество	43	46
	%	29,9%	43,8%
Предоставляются услуги нотариуса	Количество	8	5
	%	5,6%	4,8%
Стулья (скамьи) для посетителей	Количество	98	78
	%	68,1%	74,3%
Достаточное количество стульев (скамей) для посетителей	Количество	62	39
	%	43,1%	37,1%

Стол для работы с документами	Количество	80	52	
	%	55,6%	49,5%	
Удобный стол для работы с документами	Количество	22	25	
	%	15,3%	23,8%	
Кондиционер	Количество	24	23	
	%	16,7%	21,9%	
Гардероб	Количество	9	5	
	%	6,3%	4,8%	
Туалеты	Количество	50	42	
	%	34,7%	40,0%	
Другое	Количество	3	4	
	%	2,1%	3,8%	
Всего		Количество	144	105

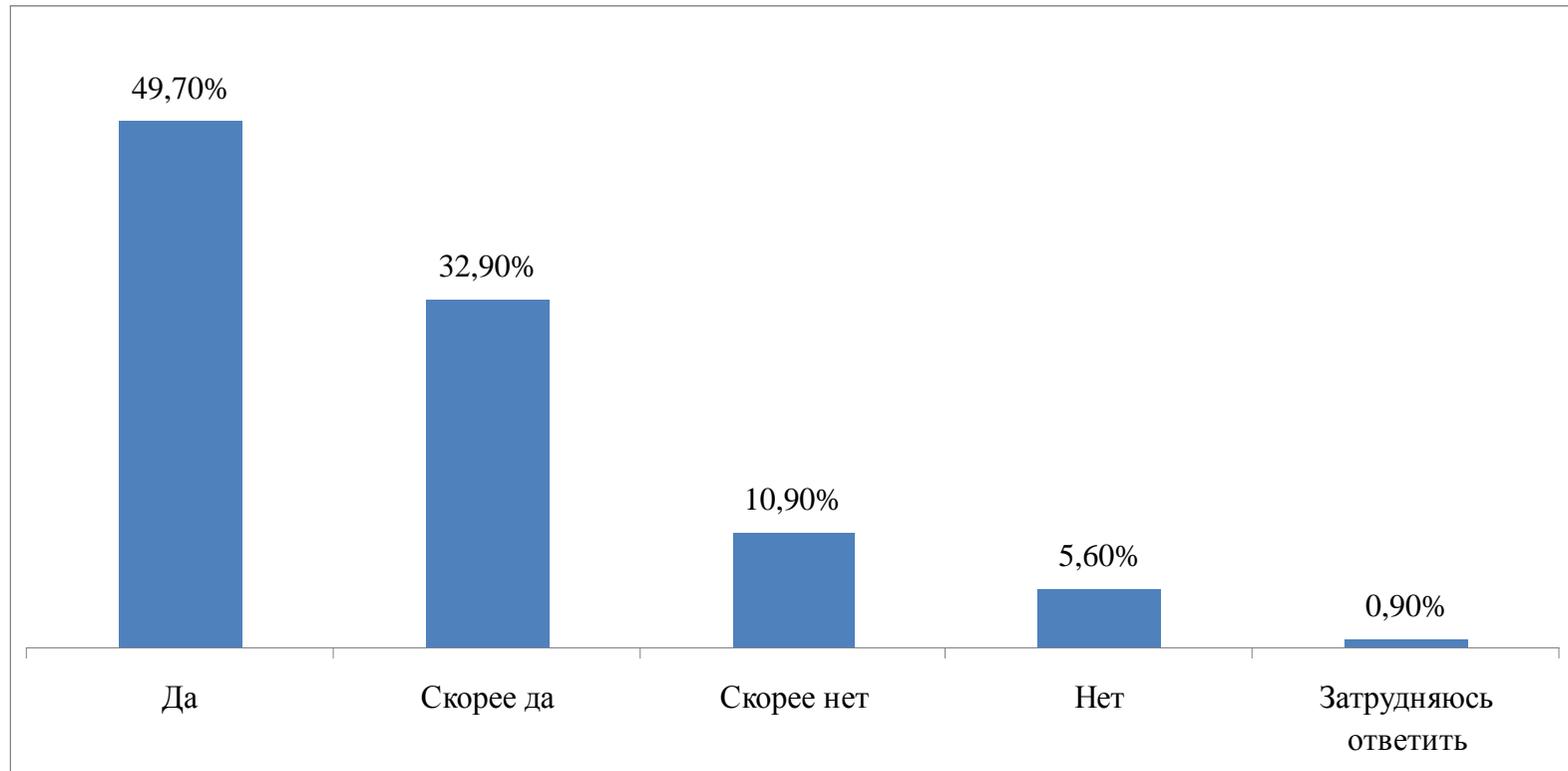
**Таблица 5.5.1. Удовлетворённость условиями ведения приёма посетителей в органах власти или местного самоуправления, оказывающих государственные или муниципальные услуги, в целом**

Устраивают ли Вас условия ведения приема посетителей в органе власти или местного самоуправления, где Вы получали данную услугу?		Год	
		2014	2015
Да	Количество	197	169
	%	40,7%	49,7%
Скорее да	Количество	187	112
	%	38,6%	32,9%
Скорее нет	Количество	64	37
	%	13,2%	10,9%
Нет	Количество	25	19
	%	5,2%	5,6%
Затрудняюсь ответить	Количество	11	3
	%	2,3%	0,9%
Всего	Количество	484	340
	%	100,0%	100,0%

**Диаграмма «Удовлетворённость условиями ведения приёма посетителей в органах власти или местного самоуправления, оказывающих государственные или муниципальные услуги, 2014 год»**



**Диаграмма «Удовлетворённость условиями ведения приёма посетителей в органах власти или местного самоуправления, оказывающих государственные или муниципальные услуги, 2015 год»**



**Таблица 5.5.2. Удовлетворённость условиями ведения приёма посетителей в органах власти или местного самоуправления, оказывающих государственные или муниципальные услуги, в разрезе наиболее общественно значимых услуг**

				Год			
				2014	2015		
Муниципальная услуга «Выдача разрешений на установку рекламных конструкций на соответствующей территории, аннулирование таких разрешений, выдача предписаний о демонтаже самовольно установленных вновь рекламных конструкций»	Устраивают ли Вас условия ведения приема посетителей в органе власти или местного самоуправления, где Вы получали данную услугу?	Да	Количество	6	0		
			%	37,5%	0,0%		
		Скорее да	Количество	6	5		
			%	37,5%	71,4%		
		Скорее нет	Количество	3	2		
			%	18,8%	28,6%		
		Затрудняюсь ответить	Количество	1	0		
			%	6,3%	0,0%		
		Всего			Количество	16	7
					%	100,0%	100,0%
Муниципальная услуга «Прием заявлений и выдача документов о	Устраивают ли Вас условия ведения приема	Да	Количество	12	7		
			%	42,9%	58,3%		

согласовании переустройства и (или) перепланировки жилого помещения»	посетителей в органе власти или местного самоуправления, где Вы получали данную услугу?	Скорее да	Количество	7	3		
			%	25,0%	25,0%		
		Скорее нет	Количество	5	2		
			%	17,9%	16,7%		
		Нет	Количество	3	0		
			%	10,7%	0,0%		
		Затрудняюсь ответить	Количество	1	0		
			%	3,6%	0,0%		
		Всего			Количество	28	12
					%	100,0%	100,0%
Государственная услуга «Назначение и выплата областного государственного единовременного пособия при рождении ребенка»	Устраивают ли Вас условия ведения приема посетителей в органе власти или местного самоуправления, где Вы получали данную услугу?	Да	Количество	23	17		
			%	52,3%	50,0%		
		Скорее да	Количество	16	13		
			%	36,4%	38,2%		
		Скорее нет	Количество	4	3		
			%	9,1%	8,8%		
		Нет	Количество	1	1		
			%	2,3%	2,9%		

			Всего	Количество	44	34
				%	100,0%	100,0%
Государственная услуга «Назначение и выплата ежемесячного пособия по уходу за ребенком»	Устраивают ли Вас условия ведения приема посетителей в органе власти или местного самоуправления, где Вы получали данную услугу?	Да	Количество	15	17	
			%	62,5%	70,8%	
		Скорее да	Количество	6	3	
			%	25,0%	12,5%	
		Скорее нет	Количество	2	2	
			%	8,3%	8,3%	
		Нет	Количество	1	2	
			%	4,2%	8,3%	
		Всего	Количество	24	24	
			%	100,0%	100,0%	
Государственная услуга «Назначение и выплата ежемесячной денежной выплаты ветеранам труда, ветеранам военной службы, ветеранам государственной службы и	Устраивают ли Вас условия ведения приема посетителей в органе власти или местного самоуправления, где Вы получали данную услугу?	Да	Количество	12	9	
			%	52,2%	60,0%	
		Скорее да	Количество	8	5	
			%	34,8%	33,3%	
		Скорее нет	Количество	1	0	
			%	4,3%	0,0%	

труженикам тыла»		Нет	Количество	2	1	
			%	8,7%	6,7%	
		Всего		Количество	23	15
				%	100,0%	100,0%
Государственная услуга «Государственная регистрация прав на недвижимое имущество и сделок с ним»	Устраивают ли Вас условия ведения приема посетителей в органе власти или местного самоуправления, где Вы получали данную услугу?	Да	Количество	17	14	
			%	38,6%	58,3%	
		Скорее да	Количество	23	7	
			%	52,3%	29,2%	
		Скорее нет	Количество	3	2	
			%	6,8%	8,3%	
		Нет	Количество	1	1	
			%	2,3%	4,2%	
Всего		Количество	44	24		
		%	100,0%	100,0%		
Государственная услуга «Выдача, замена паспорта гражданина Российской Федерации, удостоверяющего личность	Устраивают ли Вас условия ведения приема посетителей в органе власти или местного	Да	Количество	40	34	
			%	36,0%	47,2%	
		Скорее да	Количество	44	22	
			%	39,6%	30,6%	

гражданина Российской Федерации на территории Российской Федерации»	самоуправления, где Вы получали данную услугу?	Скорее нет	Количество	21	11
			%	18,9%	15,3%
		Нет	Количество	3	4
			%	2,7%	5,6%
		Затрудняюсь ответить	Количество	3	1
			%	2,7%	1,4%
Всего			Количество	111	72
			%	100,0%	100,0%
Государственная услуга «Проведение экзаменов на право управления транспортными средствами и выдача водительских удостоверений»	Устраивают ли Вас условия ведения приема посетителей в органе власти или местного самоуправления, где Вы получали данную услугу?	Да	Количество	5	5
			%	20,0%	41,7%
		Скорее да	Количество	9	5
			%	36,0%	41,7%
		Скорее нет	Количество	7	2
			%	28,0%	16,7%
		Нет	Количество	3	0
			%	12,0%	0,0%
		Затрудняюсь ответить	Количество	1	0
			%	4,0%	0,0%

		Всего	Количество	25	12		
			%	100,0%	100,0%		
Государственная услуга «Оформление и выдача паспортов гражданина Российской Федерации, удостоверяющих личность гражданина Российской Федерации за пределами территории Российской Федерации»	Устраивают ли Вас условия ведения приема посетителей в органе власти или местного самоуправления, где Вы получали данную услугу?	Да	Количество	11	16		
			%	32,4%	51,6%		
		Скорее да	Количество	12	14		
			%	35,3%	45,2%		
		Скорее нет	Количество	6	1		
			%	17,6%	3,2%		
		Нет	Количество	4	0		
			%	11,8%	0,0%		
		Затрудняюсь ответить	Количество	1	0		
			%	2,9%	0,0%		
				Всего	Количество	34	31
					%	100,0%	100,0%

**Таблица 5.5.3. Удовлетворённость условиями ведения приёма посетителей в органах власти или местного самоуправления, оказывающих государственные или муниципальные услуги, в разрезе органов исполнительной власти и органов местного самоуправления Смоленской области**

				Год			
				2014	2015		
Администрация МО «Сафоновский район»	Устраивают ли Вас условия ведения приема посетителей в органе власти или местного самоуправления, где Вы получали данную услугу?	Да	Количество	20	17		
			%	41,7%	51,5%		
		Скорее да	Количество	11	10		
			%	22,9%	30,3%		
		Скорее нет	Количество	5	4		
			%	10,4%	12,1%		
		Нет	Количество	11	2		
			%	22,9%	6,1%		
		Затрудняюсь ответить	Количество	1	0		
			%	2,1%	0,0%		
		Всего			Количество	48	33
					%	100,0%	100,0%

Администрация МО «Вяземский район»	Устраивают ли Вас условия ведения приема посетителей в органе власти или местного самоуправления, где Вы получали данную услугу?	Да	Количество	17	23
			%	27,4%	53,5%
		Скорее да	Количество	24	10
			%	38,7%	23,3%
		Скорее нет	Количество	15	5
			%	24,2%	11,6%
		Нет	Количество	3	3
			%	4,8%	7,0%
		Затрудняюсь ответить	Количество	3	2
			%	4,8%	4,7%
Всего			Количество	62	43
			%	100,0%	100,0%
Администрация МО «Гагаринский район»	Устраивают ли Вас условия ведения приема посетителей в органе власти или местного самоуправления, где Вы получали данную услугу?	Да	Количество	19	12
			%	38,0%	37,5%
		Скорее да	Количество	21	14
			%	42,0%	43,8%
		Скорее нет	Количество	7	5
			%	14,0%	15,6%

		Нет	Количество	2	1	
			%	4,0%	3,1%	
		Затрудняюсь ответить	Количество	1	0	
			%	2,0%	0,0%	
		Всего		Количество	50	32
				%	100,0%	100,0%
Администрация МО «Рославльский район»	Устраивают ли Вас условия ведения приема посетителей в органе власти или местного самоуправления, где Вы получали данную услугу?	Да	Количество	30	29	
			%	51,7%	67,4%	
		Скорее да	Количество	16	11	
			%	27,6%	25,6%	
		Скорее нет	Количество	11	1	
			%	19,0%	2,3%	
		Нет	Количество	1	2	
			%	1,7%	4,7%	
		Всего		Количество	58	43
				%	100,0%	100,0%
Администрации МО «Остерское	Устраивают ли Вас условия ведения приема посетителей в органе власти или местного самоуправления, где Вы получали данную услугу?	Да	Количество	39	24	
			%	52,7%	49,0%	

сельское поселение Рославльского района» и других сельских поселений	самоуправления, где Вы получали данную услугу?	Скорее да	Количество	27	15		
			%	36,5%	30,6%		
		Скорее нет	Количество	5	6		
			%	6,8%	12,2%		
		Нет	Количество	0	4		
			%	0,0%	8,2%		
		Затрудняюсь ответить	Количество	3	0		
			%	4,1%	0,0%		
		Всего			Количество	74	49
					%	100,0%	100,0%
Администрация МО «г. Десногорск»	Устраивают ли Вас условия ведения приема посетителей в органе власти или местного самоуправления, где Вы получали данную услугу?	Да	Количество	24	22		
			%	50,0%	62,9%		
		Скорее да	Количество	19	9		
			%	39,6%	25,7%		
		Скорее нет	Количество	3	3		
			%	6,3%	8,6%		
		Нет	Количество	1	1		
			%	2,1%	2,9%		

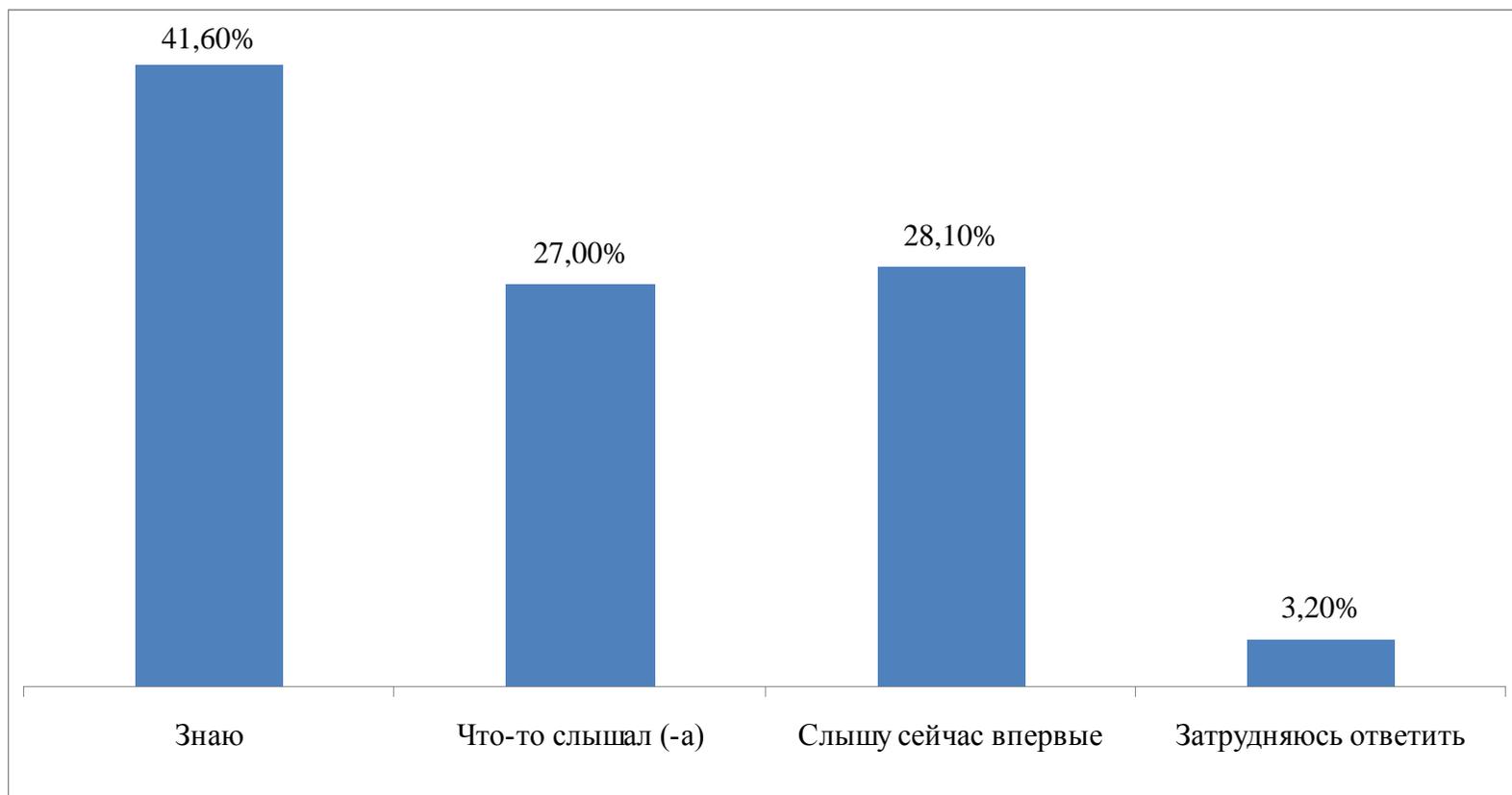
		Затрудняюсь ответить	Количество	1	0	
			%	2,1%	0,0%	
		Всего		Количество	48	35
			%	100,0%	100,0%	
Администрация г. Смоленска	Устраивают ли Вас условия ведения приема посетителей в органе власти или местного самоуправления, где Вы получали данную услугу?	Да	Количество	48	42	
			%	33,3%	40,0%	
		Скорее да	Количество	69	43	
			%	47,9%	41,0%	
		Скорее нет	Количество	18	13	
			%	12,5%	12,4%	
		Нет	Количество	7	6	
			%	4,9%	5,7%	
		Затрудняюсь ответить	Количество	2	1	
			%	1,4%	1,0%	
		Всего		Количество	144	105
			%	100,0%	100,0%	
Всего	Устраивают ли Вас условия ведения приема посетителей в органе власти или местного самоуправления, где Вы получали данную услугу?	Да	Количество	197	169	
			%	40,7%	49,7%	

самоуправления, где Вы получали данную услугу?	Скорее да	Количество	187	112	
		%	38,6%	32,9%	
	Скорее нет	Количество	64	37	
		%	13,2%	10,9%	
	Нет	Количество	25	19	
		%	5,2%	5,6%	
	Затрудняюсь ответить	Количество	11	3	
		%	2,3%	0,9%	
	Всего		Количество	484	340
			%	100,0%	100,0%

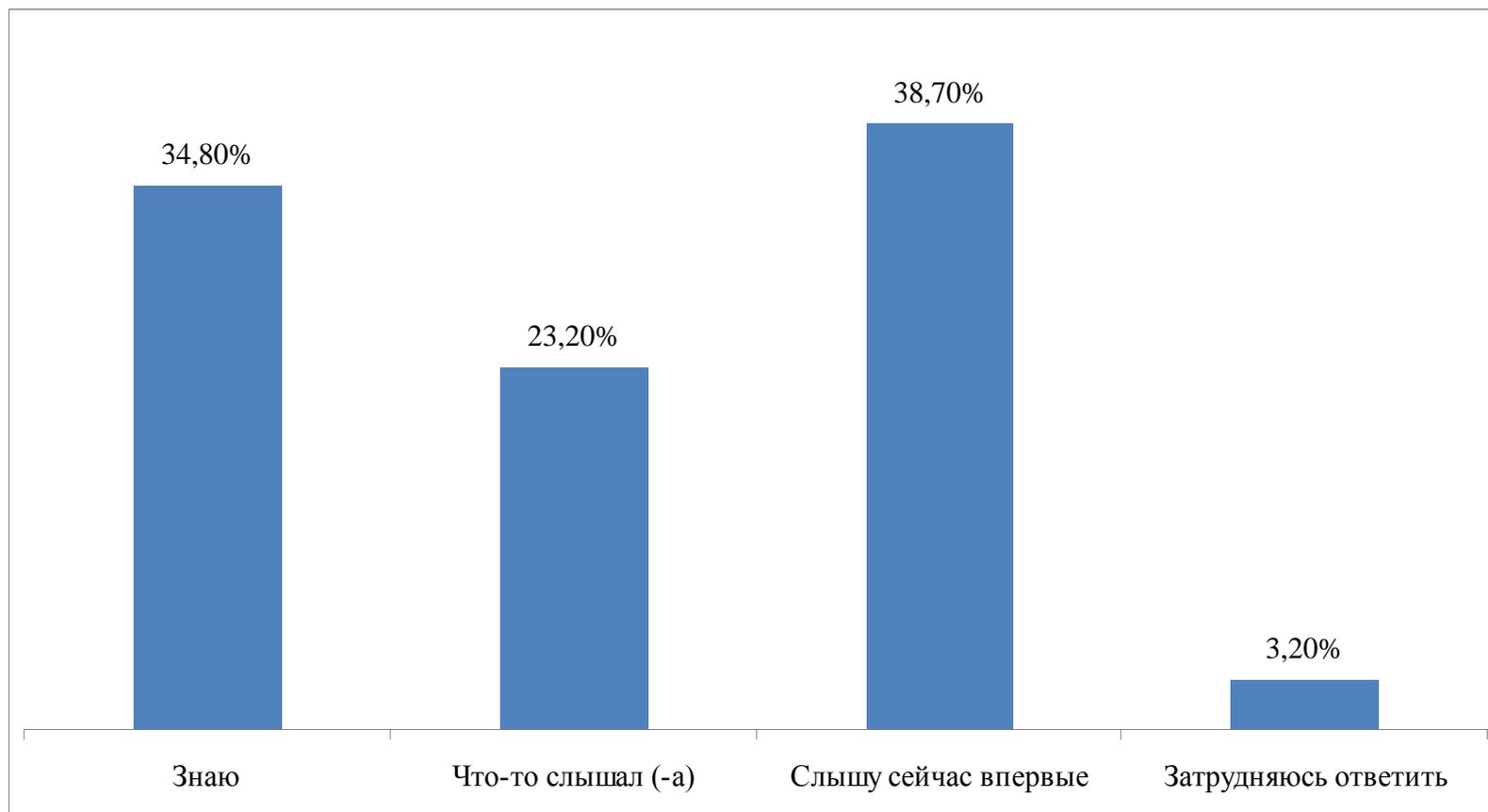
**Таблица 5.6.1. Степень информированности  
о Едином портале государственных и муниципальных услуг, в целом**

Знаете ли Вы о существовании в интернете Единого портала государственных и муниципальных услуг (www.gosuslugi.ru)?		Год	
		2014	2015
Знаю	Количество	77	54
	%	41,6%	34,8%
Что-то слышал (-а)	Количество	50	36
	%	27,0%	23,2%
Слышу сейчас впервые	Количество	52	60
	%	28,1%	38,7%
Затрудняюсь ответить	Количество	6	5
	%	3,2%	3,2%
Всего	Количество	185	155
	%	100,0%	100,0%

**Диаграмма «Степень информированности  
о Едином портале государственных и муниципальных услуг, 2014 год»**



**Диаграмма «Степень информированности  
о Едином портале государственных и муниципальных услуг, 2015 год»**



**Таблица 5.6.2. Степень информированности  
о Едином портале государственных и муниципальных услуг, в разрезе наиболее общественно значимых услуг**

				Год	
				2014	2015
Муниципальная услуга «Выдача разрешений на установку рекламных конструкций на соответствующей территории, аннулирование таких разрешений, выдача предписаний о демонтаже самовольно установленных вновь рекламных конструкций»	Знаете ли Вы о существовании в интернете Единого портала государственных и муниципальных услуг (www.gosuslugi.ru)?	Знаю	Количество	1	
			%	14,3%	
		Что-то слышал (-а)	Количество	4	
			%	57,1%	
		Слышу сейчас впервые	Количество	2	
			%	28,6%	
		Всего	Количество	7	
			%	100,0%	
Муниципальная услуга «Прием заявлений и выдача документов о согласовании переустройства и (или) перепланировки жилого помещения»	Знаете ли Вы о существовании в интернете Единого портала государственных и муниципальных услуг	Знаю	Количество	5	3
			%	41,7%	50,0%
		Что-то слышал (-а)	Количество	4	2
			%	33,3%	33,3%

	(www.gosuslugi.ru)?	Слышу сейчас впервые	Количество	3	1
			%	25,0%	16,7%
	Всего	Количество	12	6	
		%	100,0%	100,0%	
Государственная услуга «Назначение и выплата областного государственного единовременного пособия при рождении ребенка»	Знаете ли Вы о существовании в интернете Единого портала государственных и муниципальных услуг (www.gosuslugi.ru)?	Знаю	Количество	8	4
			%	44,4%	28,6%
		Что-то слышал (-а)	Количество	5	3
			%	27,8%	21,4%
	Слышу сейчас впервые	Количество	4	7	
		%	22,2%	50,0%	
	Затрудняюсь ответить	Количество	1	0	
		%	5,6%	0,0%	
Всего	Количество	18	14		
	%	100,0%	100,0%		
Государственная услуга «Назначение и выплата ежемесячного пособия по уходу за ребенком»	Знаете ли Вы о существовании в интернете Единого портала государственных	Знаю	Количество	6	3
			%	42,9%	20,0%
	Что-то слышал (-а)	Количество	3	3	
		%	21,4%	20,0%	

	и муниципальных услуг (www.gosuslugi.ru)?	Слышу сейчас впервые	Количество	5	8	
			%	35,7%	53,3%	
		Затрудняюсь ответить	Количество	0	1	
			%	0,0%	6,7%	
		Всего		Количество	14	15
				%	100,0%	100,0%
Государственная услуга «Назначение и выплата ежемесячной денежной выплаты ветеранам труда, ветеранам военной службы, ветеранам государственной службы и труженикам тыла»	Знаете ли Вы о существовании в интернете Единого портала государственных и муниципальных услуг (www.gosuslugi.ru)?	Знаю	Количество	1	2	
			%	16,7%	25,0%	
		Что-то слышал (-а)	Количество	0	3	
			%	0,0%	37,5%	
		Слышу сейчас впервые	Количество	5	3	
			%	83,3%	37,5%	
Всего		Количество	6	8		
		%	100,0%	100,0%		
Государственная услуга «Государственная регистрация прав на недвижимое имущество и сделок с ним»	Знаете ли Вы о существовании в интернете Единого портала государственных	Знаю	Количество	9	12	
			%	50,0%	70,6%	
		Что-то слышал (-а)	Количество	6	1	
			%	33,3%	5,9%	

	и муниципальных услуг (www.gosuslugi.ru)?	Слышу сейчас впервые	Количество	3	3
			%	16,7%	17,6%
	Затрудняюсь ответить		Количество	0	1
			%	0,0%	5,9%
	Всего		Количество	18	17
			%	100,0%	100,0%
Государственная услуга «Выдача, замена паспорта гражданина Российской Федерации, удостоверяющего личность гражданина Российской Федерации на территории Российской Федерации»	Знаете ли Вы о существовании в интернете Единого портала государственных и муниципальных услуг (www.gosuslugi.ru)?	Знаю	Количество	18	12
			%	35,3%	27,9%
		Что-то слышал (-а)	Количество	18	10
			%	35,3%	23,3%
	Слышу сейчас впервые	Количество	13	18	
		%	25,5%	41,9%	
	Затрудняюсь ответить	Количество	2	3	
		%	3,9%	7,0%	
	Всего		Количество	51	43
			%	100,0%	100,0%
Государственная услуга «Проведение экзаменов на право	Знаете ли Вы о существовании в	Знаю	Количество	1	2
			%	25,0%	100,0%

управления транспортными средствами и выдача водительских удостоверений»	интернете Единого портала государственных и муниципальных услуг (www.gosuslugi.ru)?	Что-то слышал (-а)	Количество	1	0
			%	25,0%	0,0%
		Слышу сейчас впервые	Количество	1	0
			%	25,0%	0,0%
		Затрудняюсь ответить	Количество	1	0
			%	25,0%	0,0%
	Всего		Количество	4	2
%			100,0%	100,0%	
Государственная услуга «Оформление и выдача паспортов гражданина Российской Федерации, удостоверяющих личность гражданина Российской Федерации за пределами территории Российской Федерации»	Знаете ли Вы о существовании в интернете Единого портала государственных и муниципальных услуг (www.gosuslugi.ru)?	Знаю	Количество	6	6
			%	50,0%	46,2%
		Что-то слышал (-а)	Количество	1	4
			%	8,3%	30,8%
		Слышу сейчас впервые	Количество	5	3
			%	41,7%	23,1%
	Всего		Количество	12	13
%			100,0%	100,0%	

**Таблица 5.6.3. Степень информированности о Едином портале государственных и муниципальных услуг, в разрезе органов исполнительной власти и органов местного самоуправления Смоленской области**

				Год			
				2014	2015		
Администрация МО «Сафоновский район»	Знаете ли Вы о существовании в интернете Единого портала государственных и муниципальных услуг (www.gosuslugi.ru)?	Знаю	Количество	8	6		
			%	40,0%	46,2%		
		Что-то слышал (-а)	Количество	5	2		
			%	25,0%	15,4%		
		Слышу сейчас впервые	Количество	7	5		
			%	35,0%	38,5%		
		Всего			Количество	20	13
					%	100,0%	100,0%
Администрация МО «Вяземский район»	Знаете ли Вы о существовании в интернете Единого портала государственных и муниципальных услуг (www.gosuslugi.ru)?	Знаю	Количество	12	11		
			%	50,0%	61,1%		
		Что-то слышал (-а)	Количество	9	3		
			%	37,5%	16,7%		
		Слышу сейчас впервые	Количество	3	4		
			%				

			%	12,5%	22,2%
			Количество	24	18
			%	100,0%	100,0%
Администрация МО «Гагаринский район»	Знаете ли Вы о существовании в интернете Единого портала государственных и муниципальных услуг (www.gosuslugi.ru)?	Знаю	Количество	9	5
			%	28,1%	27,8%
		Что-то слышал (-а)	Количество	14	9
			%	43,8%	50,0%
		Слышу сейчас впервые	Количество	8	4
			%	25,0%	22,2%
		Затрудняюсь ответить	Количество	1	0
			%	3,1%	0,0%
			Количество	32	18
			%	100,0%	100,0%
Администрация МО «Рославльский район»	Знаете ли Вы о существовании в интернете Единого портала государственных и муниципальных услуг (www.gosuslugi.ru)?	Знаю	Количество	4	1
			%	19,0%	4,2%
		Что-то слышал (-а)	Количество	3	3
			%	14,3%	12,5%
		Слышу сейчас впервые	Количество	14	20

			%	66,7%	83,3%
			Количество	21	24
			%	100,0%	100,0%
Администрации МО «Остерское сельское поселение Рославльского района» и других сельских поселений	Знаете ли Вы о существовании в интернете Единого портала государственных и муниципальных услуг (www.gosuslugi.ru)?	Знаю	Количество	9	3
			%	47,4%	21,4%
		Что-то слышал (-а)	Количество	7	4
			%	36,8%	28,6%
		Слышу сейчас впервые	Количество	2	4
			%	10,5%	28,6%
		Затрудняюсь ответить	Количество	1	3
			%	5,3%	21,4%
			Количество	19	14
			%	100,0%	100,0%
Администрация МО «г. Десногорск»	Знаете ли Вы о существовании в интернете Единого портала государственных и муниципальных услуг (www.gosuslugi.ru)?	Знаю	Количество	5	4
			%	16,7%	14,8%
		Что-то слышал (-а)	Количество	8	7
			%	26,7%	25,9%
		Слышу сейчас впервые	Количество	14	14

			%	46,7%	51,9%	
		Затрудняюсь ответить	Количество	3	2	
			%	10,0%	7,4%	
		Всего		Количество	30	27
				%	100,0%	100,0%
Администрация г. Смоленска	Знаете ли Вы о существовании в интернете Единого портала государственных и муниципальных услуг (www.gosuslugi.ru)?	Знаю	Количество	30	24	
			%	76,9%	58,5%	
		Что-то слышал (-а)	Количество	4	8	
			%	10,3%	19,5%	
		Слышу сейчас впервые	Количество	4	9	
			%	10,3%	22,0%	
		Затрудняюсь ответить	Количество	1	0	
			%	2,6%	0,0%	
		Всего		Количество	39	41
				%	100,0%	100,0%
Департамент Смоленской области по	Знаете ли Вы о существовании в интернете Единого портала государственных и муниципальных услуг	Знаю	Количество	15	9	
			%	39,47%	24,32%	
		Что-то слышал (-а)	Количество	8	9	

социальному развитию	(www.gosuslugi.ru)?		%	21,05%	24,32%
		Слышу сейчас впервые	Количество	14	18
			%	36,84%	48,65%
		Затрудняюсь ответить	Количество	1	1
			%	2,63%	2,70%
		Всего	Количество	38	37
	%		100,00%	100,00%	

**6. Предложения по повышению качества и доступности предоставления обследованных государственных и муниципальных услуг, в том числе предложения по внесению изменений в административные регламенты предоставления государственных и муниципальных услуг, иные нормативные правовые акты, регулирующие порядок предоставления государственных и муниципальных услуг, или по разработке соответствующих нормативных правовых актов**

Отметим, что проблемы, с которыми сталкиваются заявители (Таблицы 3.4 – 3.12 и диаграммы к ним), можно разделить на три группы. Первая – это проблемы, характерные для многих общественно-значимых услуг; вторая – проблемы, свойственные получению какой-либо конкретной государственной или муниципальной услуги; третья – проблемы ситуативные, зафиксированные исключительно только в каком-то определенном году.

Большое значение для повышения качества и доступности предоставления государственных и муниципальных услуг имеют соответствующие административные регламенты, определяющие условия ведения приема посетителей. Судя по ответам респондентов (Таблица 5.3.1 «Степень ознакомления с административным регламентом (стандартом услуг), регулирующим их предоставление, в целом»), небольшая часть опрошенных (примерно пятая часть, не более 25%) хорошо знакома с Административным регламентом, регулирующим предоставление услуги, около половины респондентов имеют приблизительные представления о регламентах, остальные опрошенные вообще незнакомы с регламентами и их доля по некоторым видам услуг существенна. Так, среди получавших госуслугу «Назначение и выплата областного государственного единовременного пособия при рождении ребенка», доля не ознакомленных с регламентом увеличилась с 27,3% (2014 г.) до 44,1% в 2015 году. Не ознакомлены с административным регламентом и респонденты, получившие

госуслугу «Назначение и выплата ежемесячной денежной выплаты ветеранам труда, ветеранам военной службы, ветеранам государственной службы и труженикам тыла»: в 2014 г. – 47,8%, а в 2015 заметно больше – 66,7%. Не знали об Административном регламенте получатели госуслуги «Выдача, замена паспорта гражданина Российской Федерации, удостоверяющего личность гражданина Российской Федерации на территории Российской Федерации» (в 2014 – 40,5%, а в 2015 – 55,6%). В среднем не знакомы с административным регламентом более 35% опрошенных (**Таблица 5.3.1** «Степень ознакомления с административным регламентом (стандартом услуг), регулирующим их предоставление, в целом»). Отсюда следует первое предложение – довести до получателей услуг самую первичную информацию об условиях и стандарте предоставления услуги.

В ходе опроса респонденты высоко оценили качество предоставления государственных (муниципальных) услуг – в среднем более 90% опрошенных считают (**Таблица 5.2.1** «Оценка качества предоставления государственных и муниципальных услуг, в разрезе наиболее общественно значимых услуг»), что оно хорошее или скорее хорошее (конечно, нюансировка есть, но она, в общем, не снижает достигнутой планки). Это коррелирует и с оценкой условий ведения приёма посетителей в органах власти или местного самоуправления, где получалась услуга (**Таблица 7.1** «Удовлетворённость условиями ведения приёма посетителей в органах власти или местного самоуправления, оказывающих государственные или муниципальные услуги, в целом» и **Таблица 7.2** «Удовлетворённость условиями ведения приёма посетителей в органах власти или местного самоуправления, оказывающих государственные или муниципальные услуги, в разрезе наиболее общественно значимых услуг»). В целом более 80% респондентов условия приема устраивают, а по большинству общественно значимых услуг эта цифра в районе 90%.

Между тем, уточняющие вопросы респондентам (**Таблица 5.4.1** «Оснащение учреждений, представляющих органы власти или местного самоуправления, оказывающие государственные и муниципальные услуги, в целом» и **Таблица 5.4.2**

«Оснащение учреждений, представляющих органы власти или местного самоуправления, оказывающие государственные и муниципальные услуги, в разрезе наиболее общественно значимых услуг») позволили выявить некоторые проблемные моменты. Большинство опрошенных (более 70%) отмечают обеспеченность помещений для приёма стульями, но достаточным их количество признают менее 40%. Аналогичная ситуация со столами. Они, конечно, имеются, но то, что они удобны для работы с документами отметило не более 30% респондентов. Поэтому второе предложение – качественное соблюдение установленных регламентами требований (столы и стулья формально есть, а фактически они не удобны для работы).

Наконец, еще одно третье предложение касается конкретно Административного регламента Администрации города Смоленска по предоставлению муниципальной услуги «Оформление и выдача разрешения на установку и эксплуатацию рекламных конструкций». Во-первых, отмечается рост недовольных большими сроками получения данной услуги – 25% в 2014 г. и 42,9% в 2015 г. Действительно, п. 2.4. Регламента устанавливает, что муниципальная услуга предоставляется в срок не позднее 60 дней с момента регистрации заявления. Для сферы рекламы два месяца – это огромное время. Предлагается его значительно сократить, что зафиксировать в Административном регламенте. В данном Регламенте весьма скупо изложены требования к помещениям (п. 2.12), в которых предоставляется эта муниципальная услуга, в частности, вообще опущена необходимость соответствия помещения действующим санитарно-эпидемиологическим правилам, т.е. предлагается п. 2.12 Административного регламента детализировать.

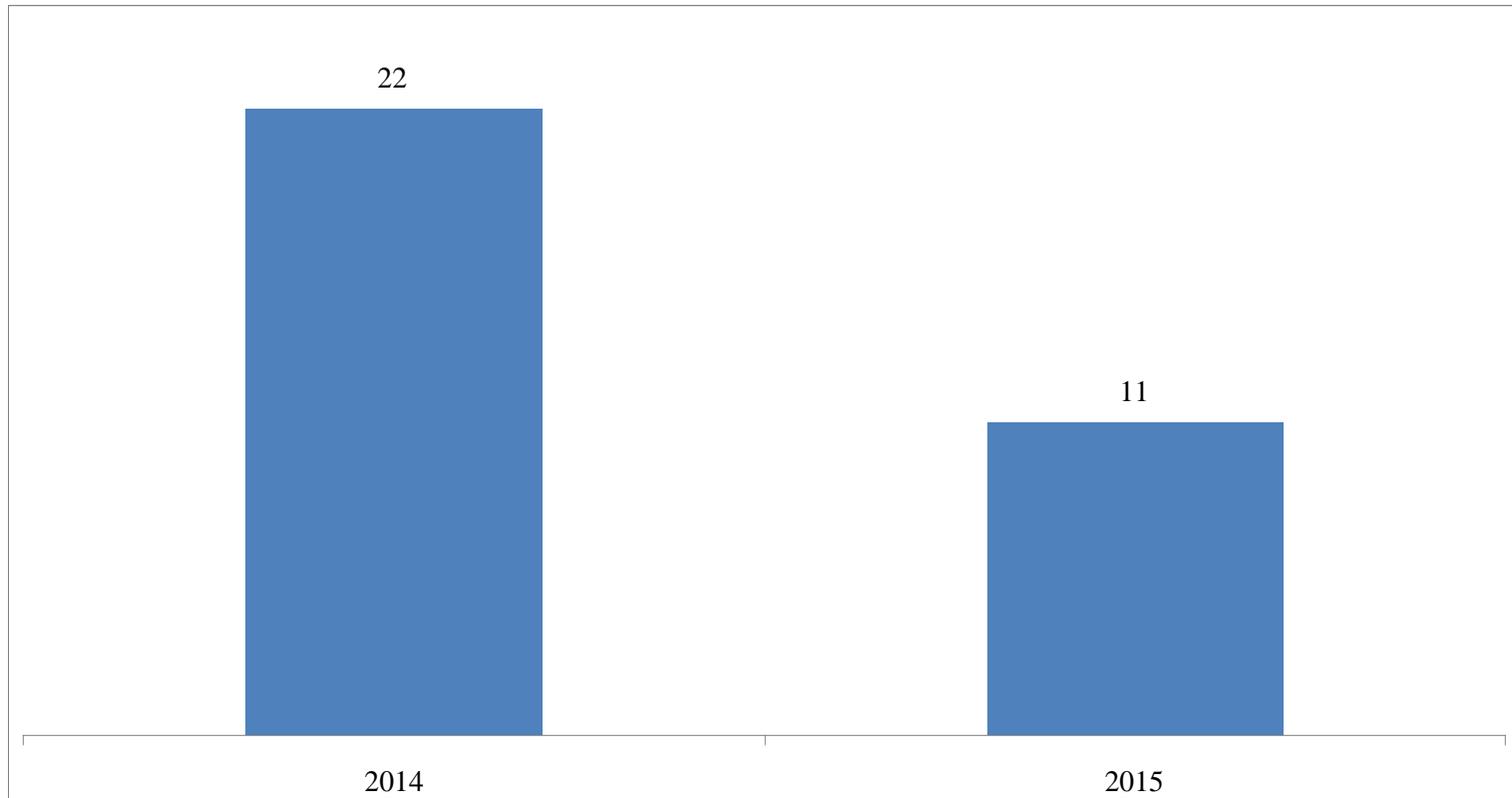
## 7. Данные по среднему времени ожидания в очереди при обращении граждан

### 7.1. Данные по среднему времени ожидания в очереди при обращении граждан в государственный (муниципальный) орган Смоленской области, в разрезе каждого органа власти и в целом

Таблица 7.1.1. Среднее время ожидания в очереди при обращении граждан в государственный (муниципальный) орган Смоленской области, в целом

Год			
2014		2015	
Количество обращений	Среднее время ожидания	Количество обращений	Среднее время ожидания
484	22	340	11

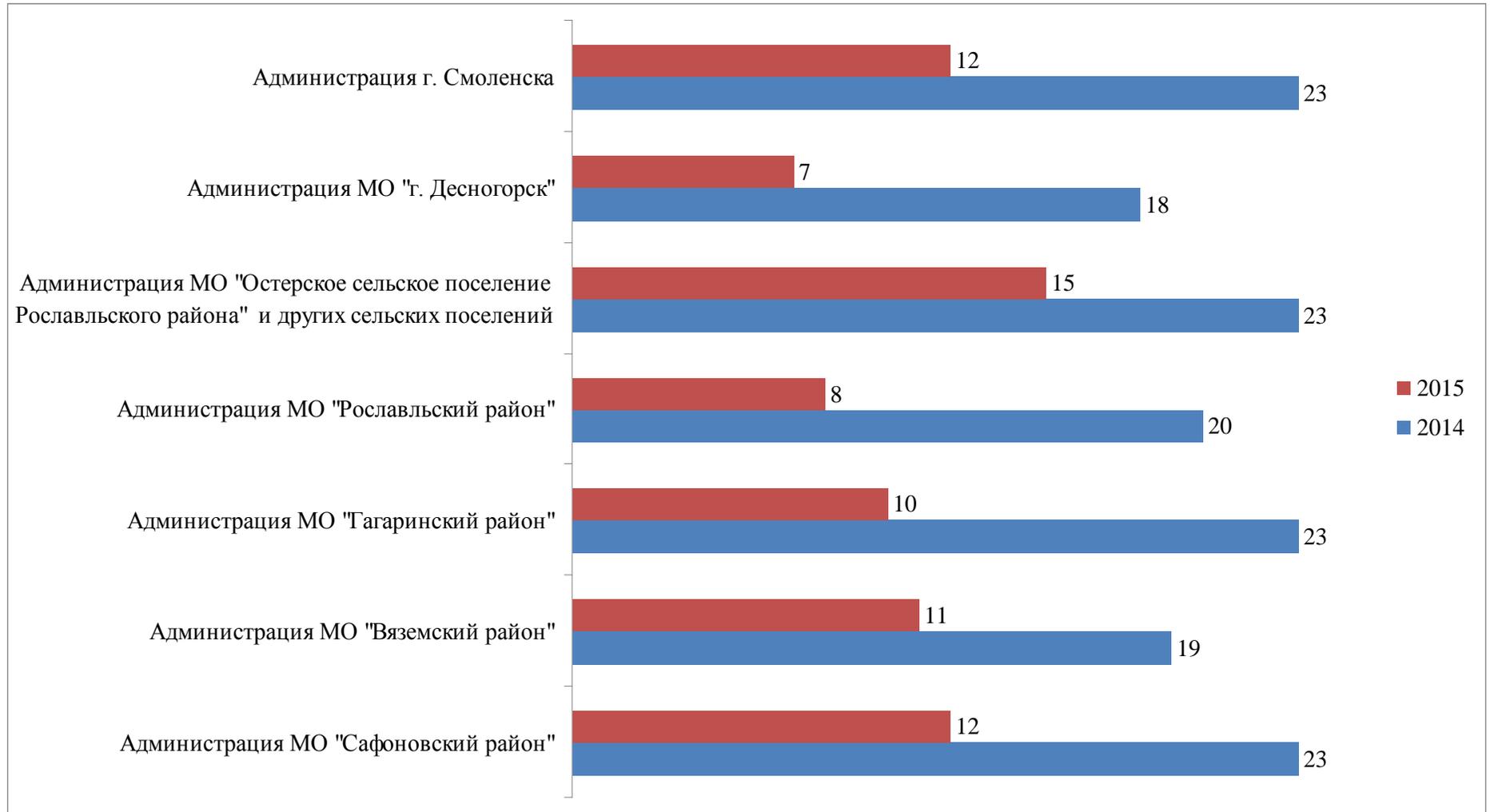
**Диаграмма «Среднее время ожидания в очереди при обращении граждан в государственный (муниципальный) орган Смоленской области»**



**Таблица 7.1.2. Среднее время ожидания в очереди при обращении граждан, в разрезе государственных (муниципальных) органов власти**

	Год	
	2014	2015
	Среднее время ожидания	Среднее время ожидания
Администрация МО «Сафоновский район»	23	12
Администрация МО «Вяземский район»	19	11
Администрация МО «Гагаринский район»	23	10
Администрация МО «Рославльский район»	20	8
Администрации МО «Остерское сельское поселение Рославльского района» и других сельских поселений	23	15
Администрация МО «г. Десногорск»	18	7
Администрация г. Смоленска	23	12

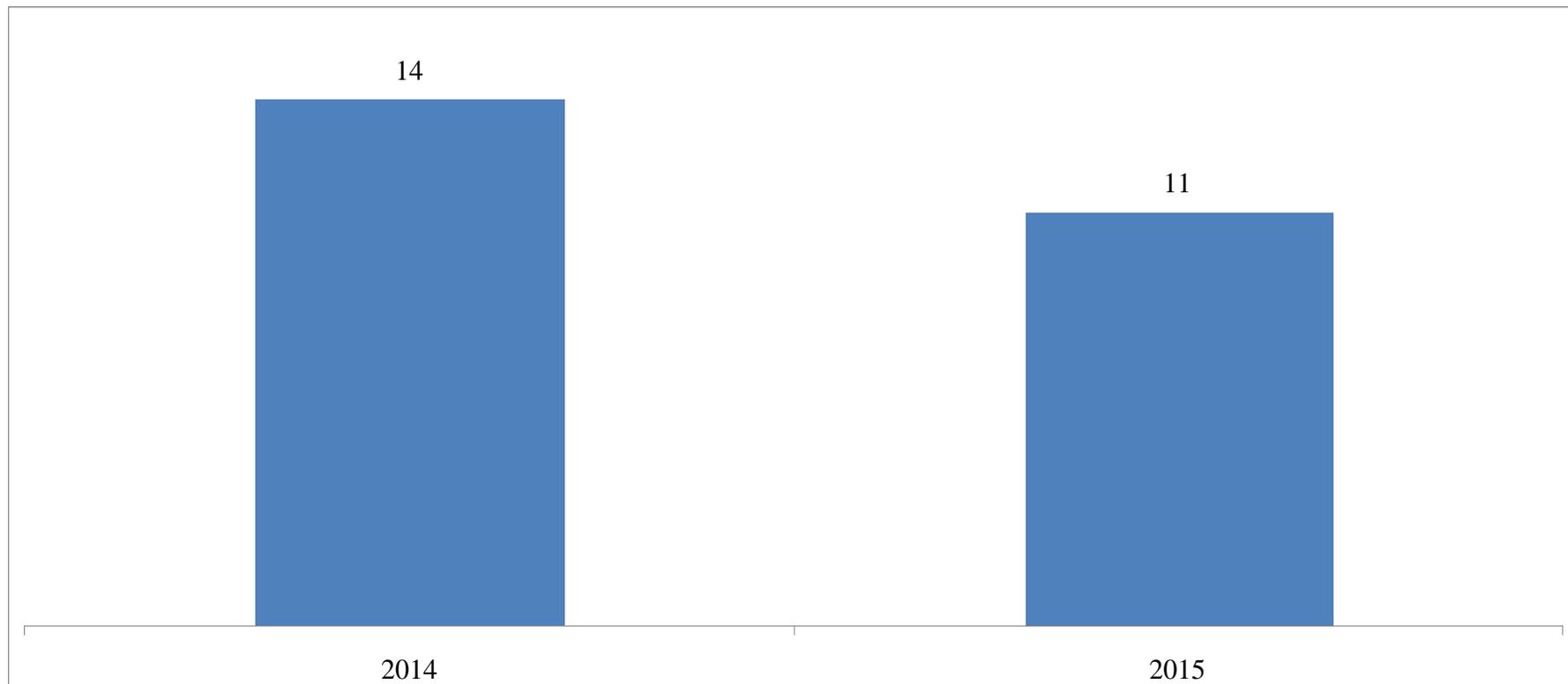
**Диаграмма «Среднее время ожидания в очереди при обращении граждан, в разрезе государственных (муниципальных) органов власти»**



**Таблица 7.1.3. Среднее время ожидания в очереди на получение результатов, в целом**

Год			
2014		2015	
Количество обращений	Среднее время ожидания	Количество обращений	Среднее время ожидания
484	14	340	11

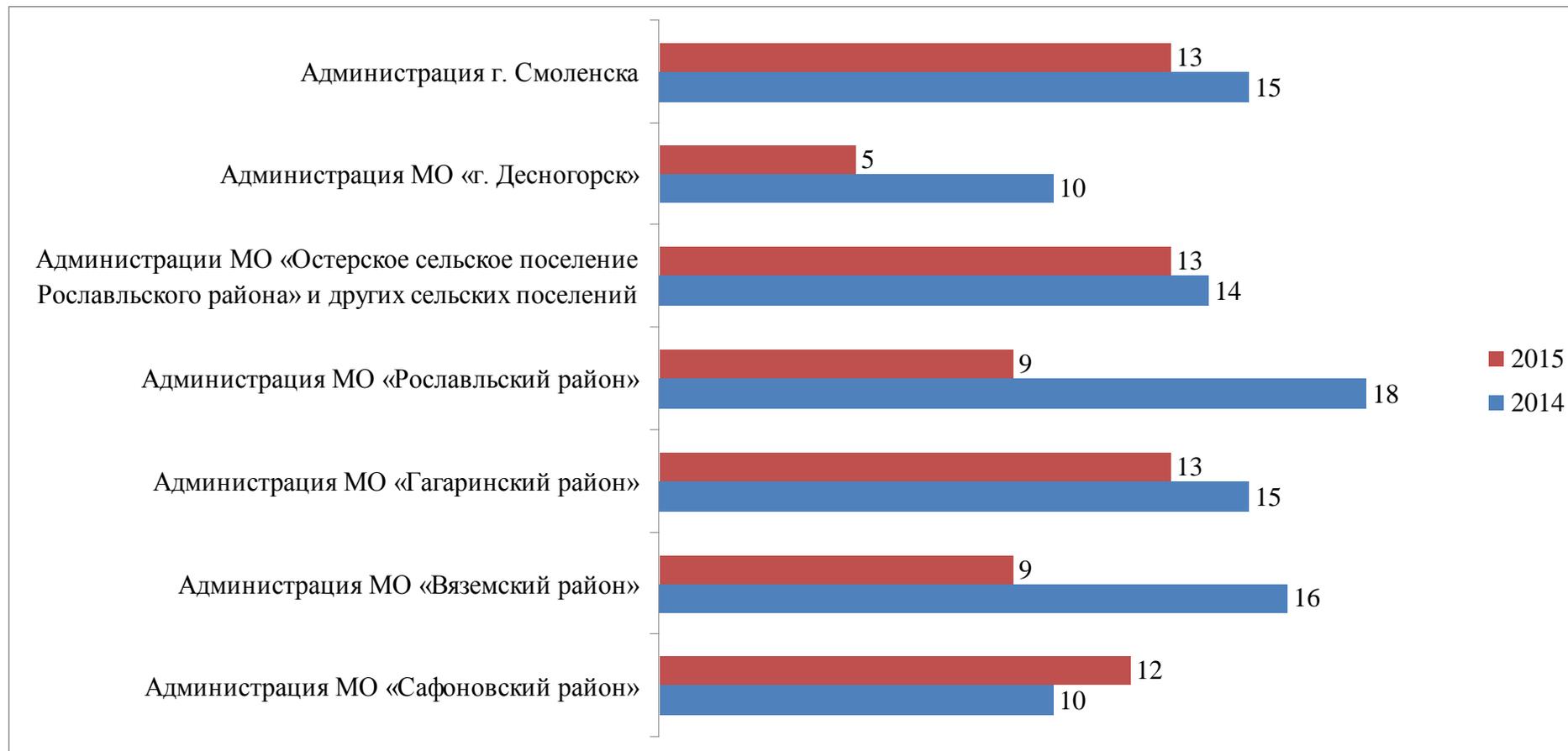
**Диаграмма «Среднее время ожидания в очереди на получение результатов»**



**Таблица 7.1.4. Среднее время ожидания в очереди на получение результата услуги, в разрезе государственных (муниципальных) органов власти**

	Год	
	2014	2015
	Среднее время ожидания	Среднее время ожидания
Администрация МО «Сафоновский район»	10	12
Администрация МО «Вяземский район»	16	9
Администрация МО «Гагаринский район»	15	13
Администрация МО «Рославльский район»	18	9
Администрации МО «Остерское сельское поселение Рославльского района» и других сельских поселений	14	13
Администрация МО «г. Десногорск»	10	5
Администрация г. Смоленска	15	13

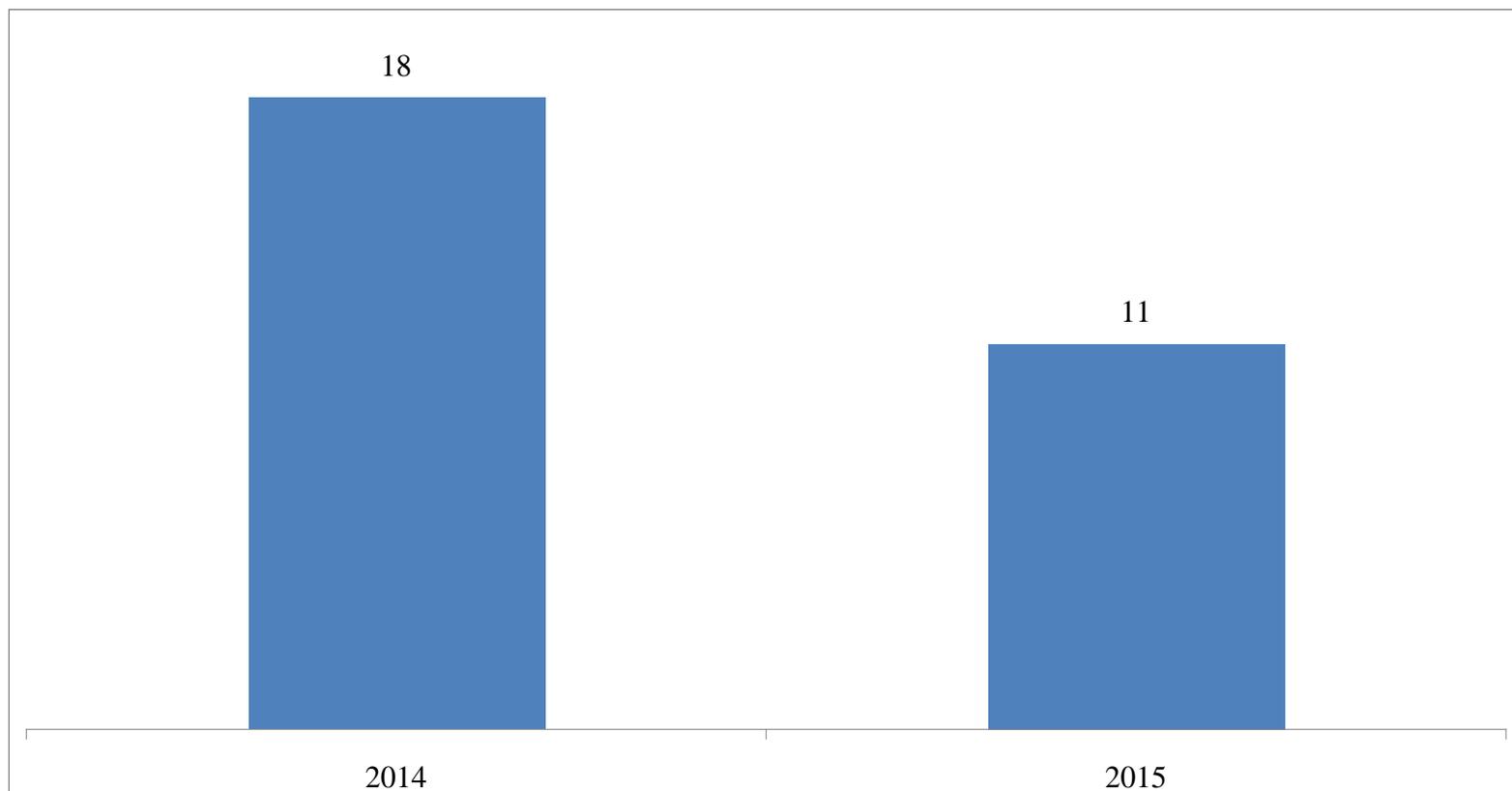
**Диаграмма «Среднее время ожидания в очереди на получение результата услуги, в разрезе государственных (муниципальных) органов власти»**



**Таблица 7.1.5. Среднее время ожидания в очереди при обращении граждан в государственные  
(муниципальные) органы Смоленской области, в целом**

Год			
2014		2015	
Количество обращений	Среднее время ожидания	Количество обращений	Среднее время ожидания
484	18	340	11

**Диаграмма «Среднее время ожидания в очереди при обращении граждан в государственные (муниципальные) органы Смоленской области»**



**7.2. Данные по среднему времени ожидания в очереди при обращении граждан в многофункциональные центры предоставления государственных и муниципальных услуг Смоленской области**

**Таблица 7.2.1. Среднее время ожидания в очереди на подачу запросов при обращении в многофункциональные центры Смоленской области**

Год	
2014	2015
Среднее время ожидания	Среднее время ожидания
20	7

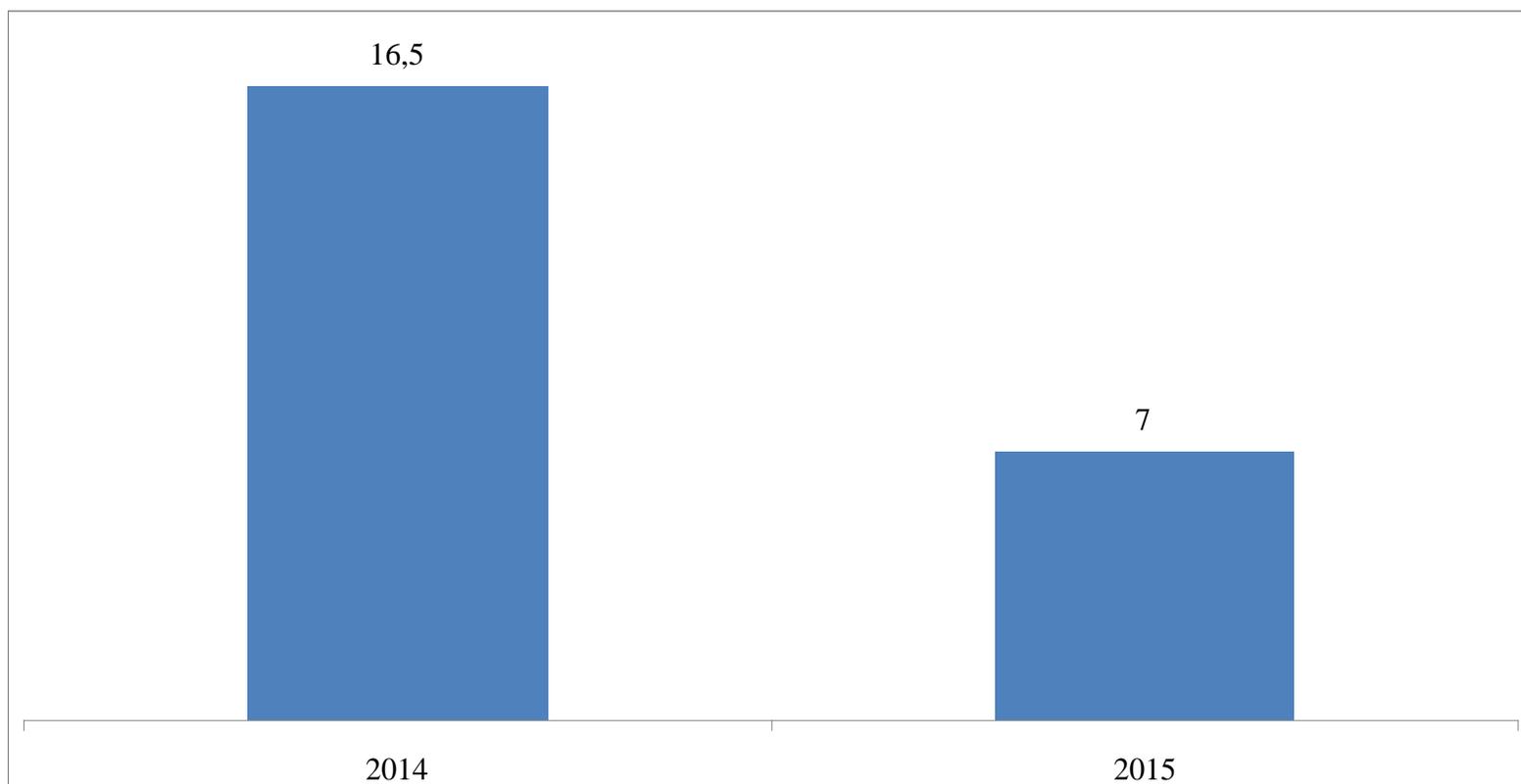
**Таблица 7.2.2. Среднее время ожидания в очереди на получение результата услуги при обращении в многофункциональные центры Смоленской области**

Год	
2014	2015
Среднее время ожидания	Среднее время ожидания
13	7

**Таблица 7.2.3. Среднее время ожидания в очереди при обращении граждан в многофункциональные центры предоставления государственных (муниципальных) услуг Смоленской области**

Год	
2014	2015
Среднее время ожидания	Среднее время ожидания
16,5	7

**Диаграмма «Среднее время ожидания в очереди при обращении граждан в многофункциональные центры предоставления государственных (муниципальных) услуг Смоленской области»**

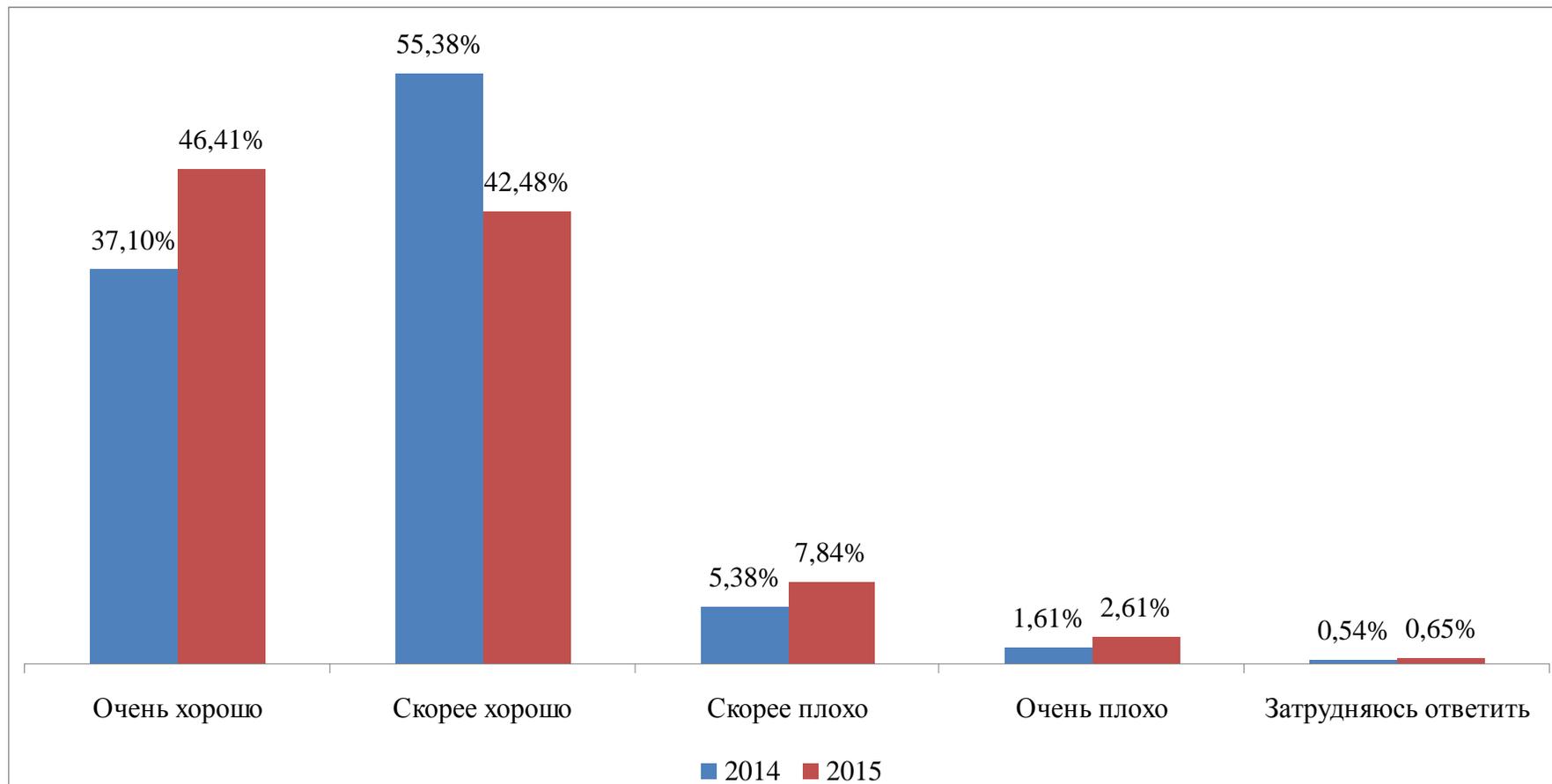


**7.3. Оценка удовлетворенности заявителей качеством и доступностью предоставления государственных и муниципальных услуг в филиалах СОГБУ МФЦ**

**Таблица 7.3.1. Оценка удовлетворенности заявителей качеством и доступностью предоставления государственных и муниципальных услуг в филиалах СОГБУ МФЦ**

Как Вы оцениваете качество предоставления данной государственной (муниципальной) услуги?	ГОД			
	2014		2015	
Очень хорошо	69	37,10%	71	46,41%
Скорее хорошо	103	55,38%	65	42,48%
Скорее плохо	10	5,38%	12	7,84%
Очень плохо	3	1,61%	4	2,61%
Затрудняюсь ответить	1	0,54%	1	0,65%
Итого	186	100,00%	153	100,00%

**Диаграмма «Оценка удовлетворенности заявителей качеством и доступностью предоставления государственных и муниципальных услуг в филиалах СОГБУ МФЦ»**



**Таблица 7.3.2. Оценка удовлетворенности заявителей качеством и доступностью предоставления государственных и муниципальных услуг в филиалах СОГБУ МФЦ**

				Год	
				2014	2015
Сафоновский МФЦ – филиал СОГБУ МФЦ	Как Вы оцениваете качество предоставления данной государственной (муниципальной) услуги?	Очень хорошо	Количество	12	11
			%	25,0%	33,3%
		Скорее хорошо	Количество	24	16
			%	50,0%	48,5%
		Скорее плохо	Количество	8	1
			%	16,7%	3,0%
		Очень плохо	Количество	4	4
			%	8,3%	12,1%
		Затрудняюсь ответить	Количество	0	1
			%	0,0%	3,0%
Всего			Количество	48	33
			%	100,0%	100,0%
Вяземский МФЦ – филиал СОГБУ МФЦ	Как Вы оцениваете качество предоставления данной государственной (муниципальной) услуги?	Очень хорошо	Количество	30	23
			%	40,5%	45,1%

	государственной (муниципальной) услуги?	Скорее хорошо	Количество	37	24		
			%	50,0%	47,1%		
		Скорее плохо	Количество	4	2		
			%	5,4%	3,9%		
		Очень плохо	Количество	0	1		
			%	0,0%	2,0%		
		Затрудняюсь ответить	Количество	3	1		
			%	4,1%	2,0%		
		Всего			Количество	74	51
					%	100,0%	100,0%
Гагаринский МФЦ – филиал СОГБУ МФЦ	Как Вы оцениваете качество предоставления данной государственной (муниципальной) услуги?	Очень хорошо	Количество	11	9		
			%	22,0%	28,1%		
		Скорее хорошо	Количество	29	19		
			%	58,0%	59,4%		
		Скорее плохо	Количество	7	3		
			%	14,0%	9,4%		
		Очень плохо	Количество	2	1		
			%	4,0%	3,1%		

		Затрудняюсь ответить	Количество	1	0
			%	2,0%	0,0%
		Всего	Количество	50	32
			%	100,0%	100,0%
Рославльский МФЦ – филиал СОГБУ МФЦ	Как Вы оцениваете качество предоставления данной государственной (муниципальной) услуги?	Очень хорошо	Количество	34	21
			%	42,5%	39,6%
		Скорее хорошо	Количество	34	23
			%	42,5%	43,4%
		Скорее плохо	Количество	9	6
			%	11,3%	11,3%
		Очень плохо	Количество	3	3
			%	3,8%	5,7%
Всего	Количество	80	53		
	%	100,0%	100,0%		
Десногорский МФЦ – филиал СОГБУ МФЦ	Как Вы оцениваете качество предоставления данной государственной (муниципальной) услуги?	Очень хорошо	Количество	22	18
			%	45,8%	51,4%
		Скорее хорошо	Количество	23	16
			%	47,9%	45,7%

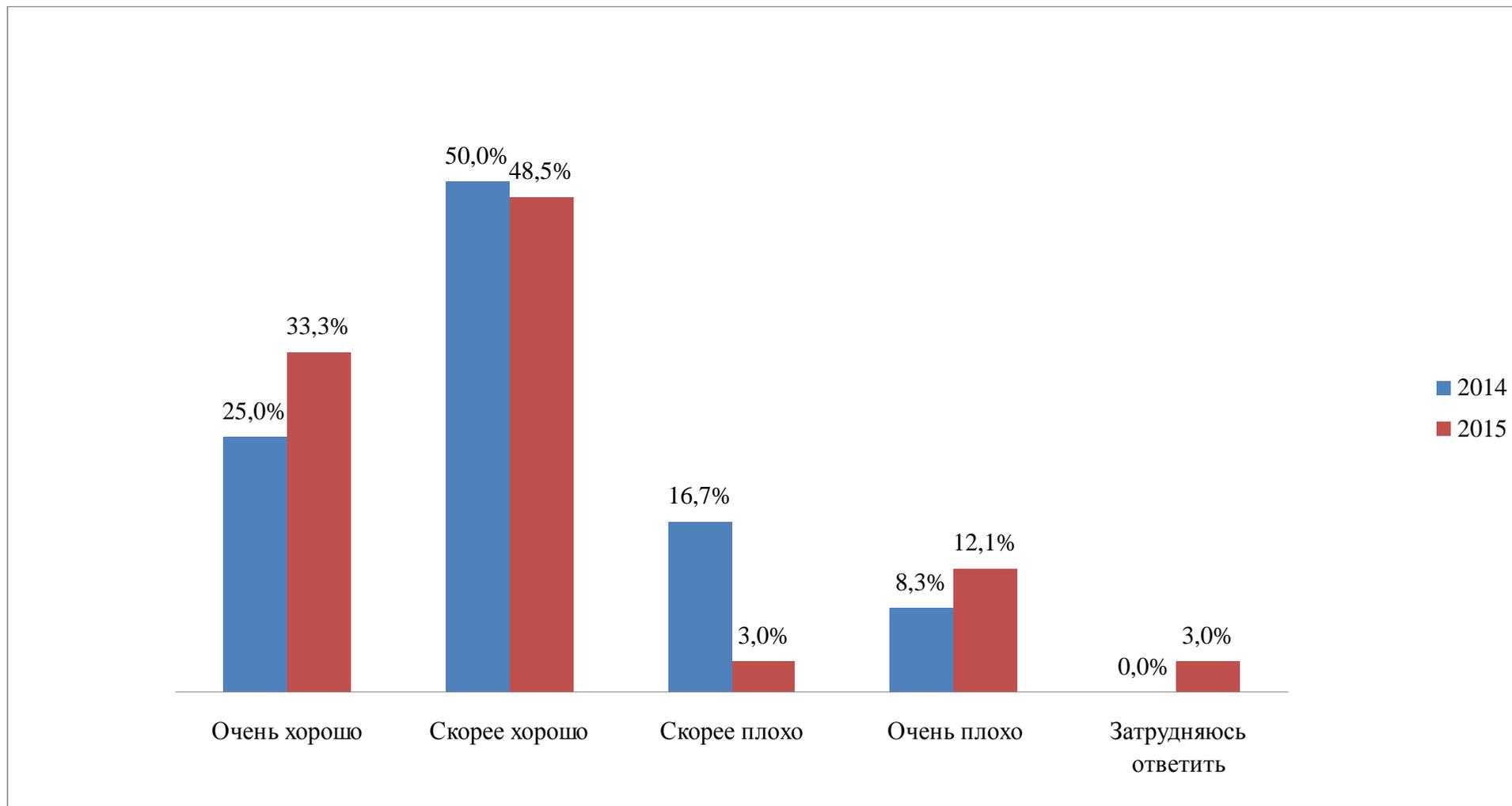
		Скорее плохо	Количество	1	1
			%	2,1%	2,9%
		Очень плохо	Количество	1	0
			%	2,1%	0,0%
		Затрудняюсь ответить	Количество	1	0
			%	2,1%	0,0%
Всего			Количество	48	35
			%	100,0%	100,0%
СОГБУ «Многофункциональный центр по предоставлению государственных и муниципальных услуг населению»	Как Вы оцениваете качество предоставления данной государственной (муниципальной) услуги?	Очень хорошо	Количество	64	48
			%	34,8%	35,3%
		Скорее хорошо	Количество	95	69
			%	51,6%	50,7%
		Скорее плохо	Количество	21	14
			%	11,4%	10,3%
		Очень плохо	Количество	3	4
			%	1,6%	2,9%
Затрудняюсь ответить	Количество	1	1		
	%	,5%	,7%		

	Всего	Количество	184	136
		%	100,0%	100,0%

В целом зафиксирована высокая оценка удовлетворенности граждан качеством и доступностью предоставления государственных и муниципальных услуг в многофункциональных центрах Смоленской области. Доля потребителей, которые высоко и очень высоко оценили качество обслуживания в МФЦ в каждом обследованном году, составила более 80%. Наиболее высокий уровень оказания государственных и муниципальных услуг зафиксирован в Десногорском МФЦ и Вяземском МФЦ. Доля получателей услуг, удовлетворенных качеством их предоставления в этих филиалах СОГБУ МФЦ, составила более 90%. Причем почти каждый второй респондент дал максимально высокую оценку качества оказания государственных и муниципальных услуг в этих двух филиалах.

Несколько ниже показатель удовлетворенности получателей качеством предоставления госуслуг в Гагаринском и Рославльском МФЦ, а также в МФЦ, расположенном в городе Смоленске. Доля потребителей, удовлетворенных качеством оказания государственных и муниципальных услуг в этих муниципальных образованиях, более 80%. Третье место по уровню обслуживания населения занимает Сафоновский МФЦ. Доля получателей услуг, удовлетворенных качеством их предоставления в Сафоновском МФЦ, составила 75% в 2014 году, а в 2015 году достигла уже более 82%. Причем в каждом обследованном многофункциональном центре Смоленской области выявлена положительная динамика изменения качества предоставления государственных и муниципальных услуг в 2014 – 2015 гг.

**Диаграмма «Оценка удовлетворенности заявителей качеством и доступностью предоставления государственных и муниципальных услуг в Сафоновском МФЦ – филиале СОГБУ МФЦ»**



**Диаграмма «Оценка удовлетворенности заявителей качеством и доступностью предоставления государственных и муниципальных услуг в Вяземском МФЦ – филиале СОГБУ МФЦ»**

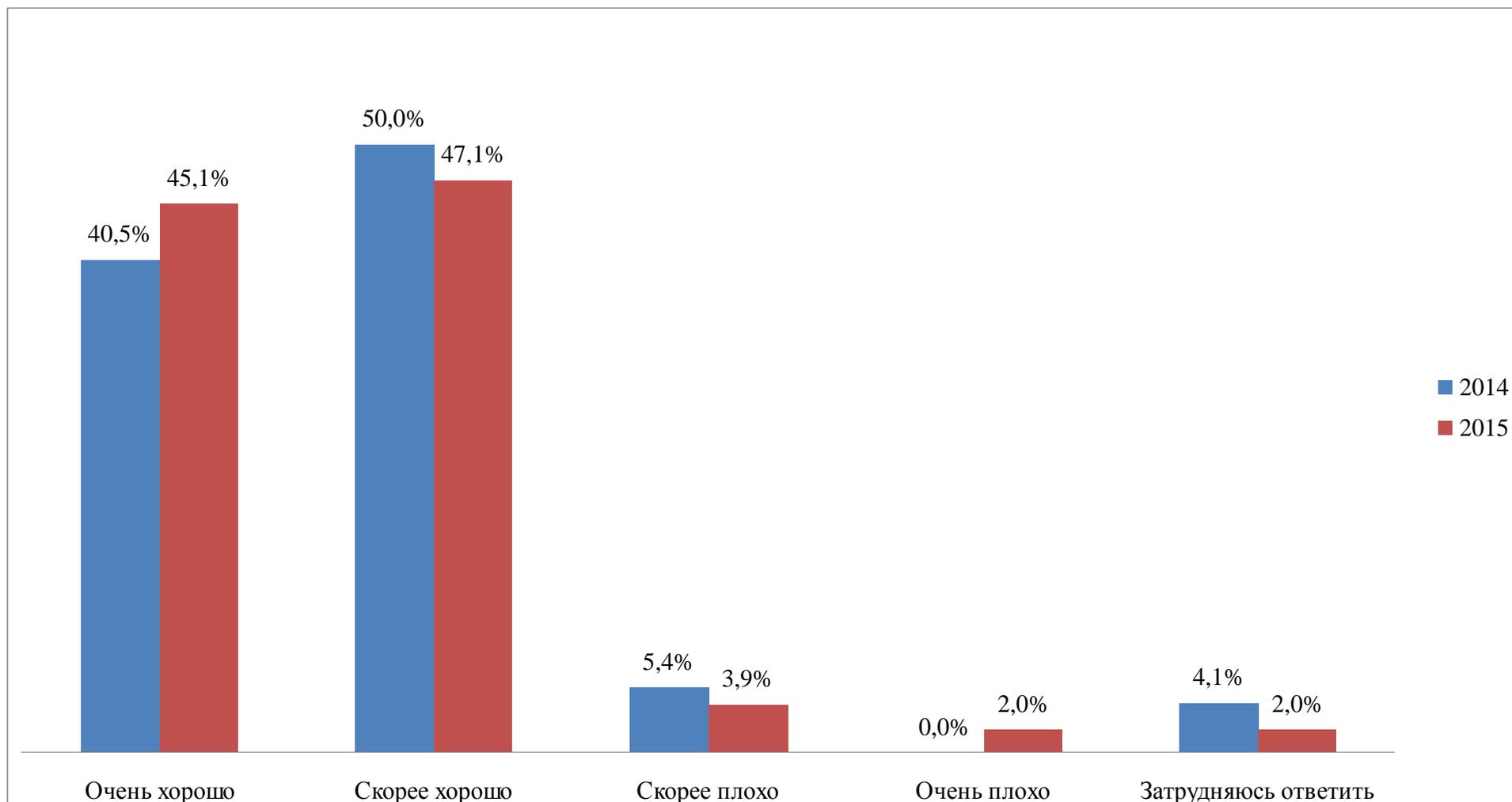
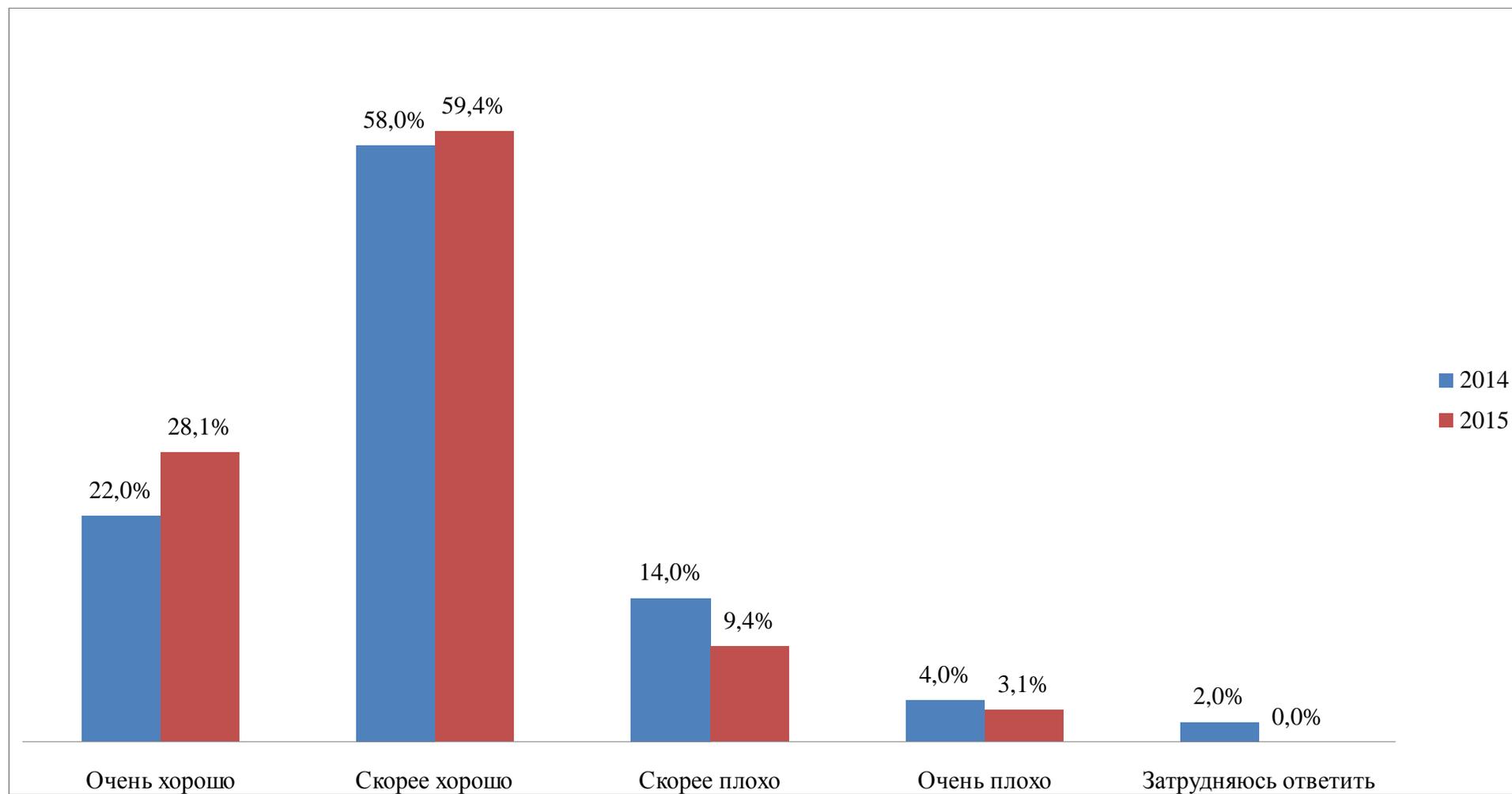
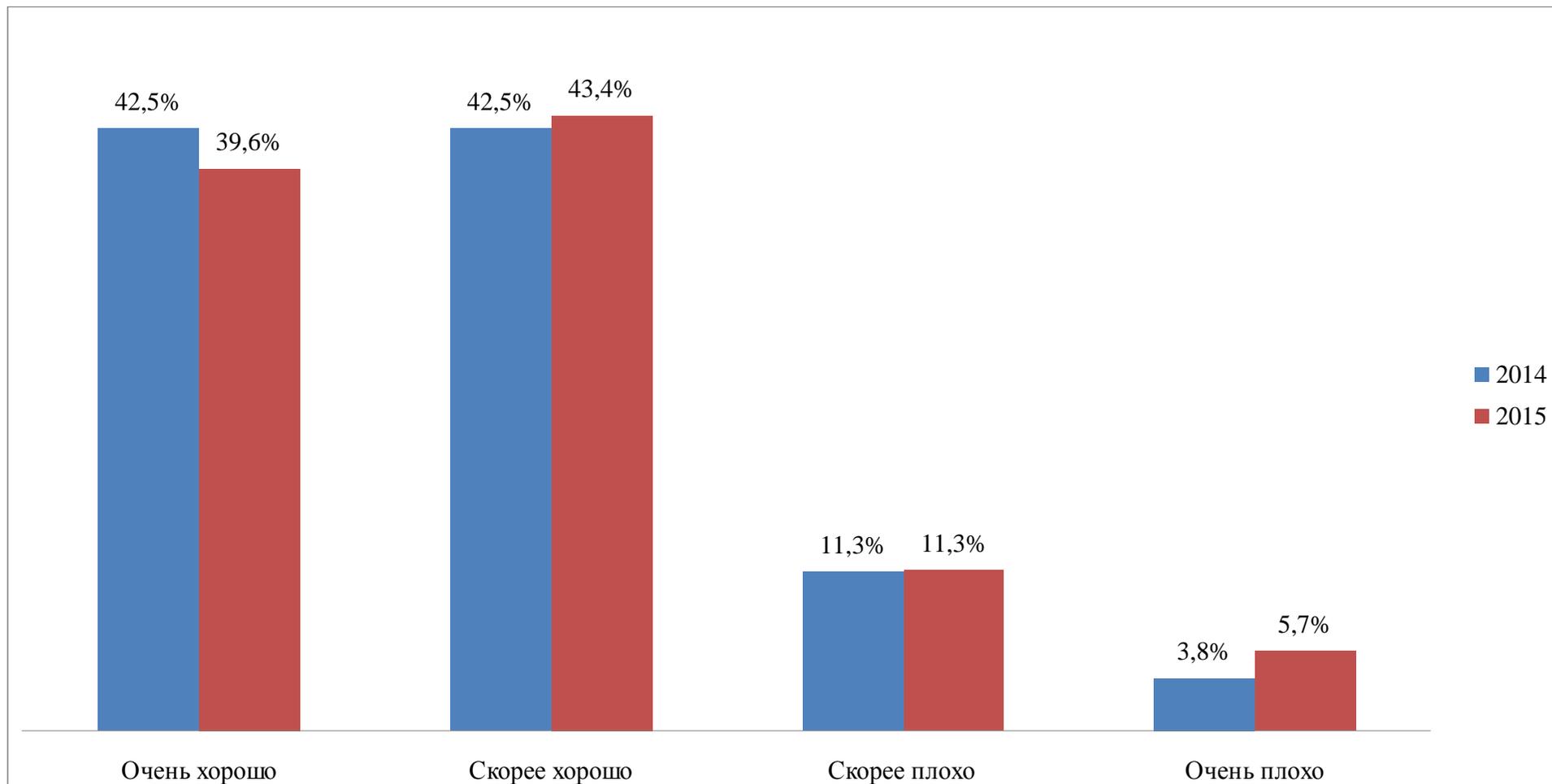


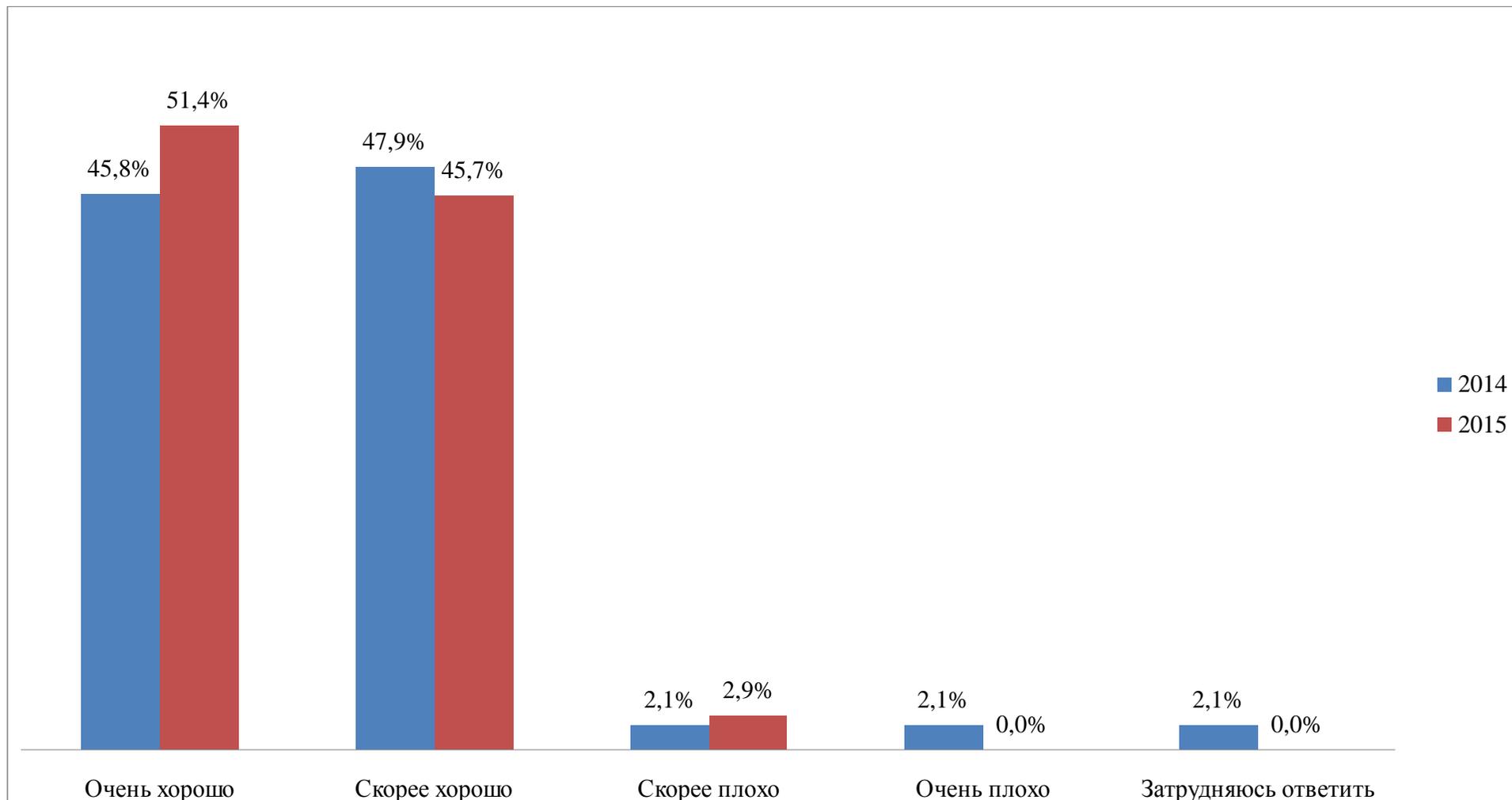
Диаграмма «Оценка удовлетворенности заявителей качеством и доступностью предоставления государственных и муниципальных услуг в Гагаринском МФЦ – филиале СОГБУ МФЦ»



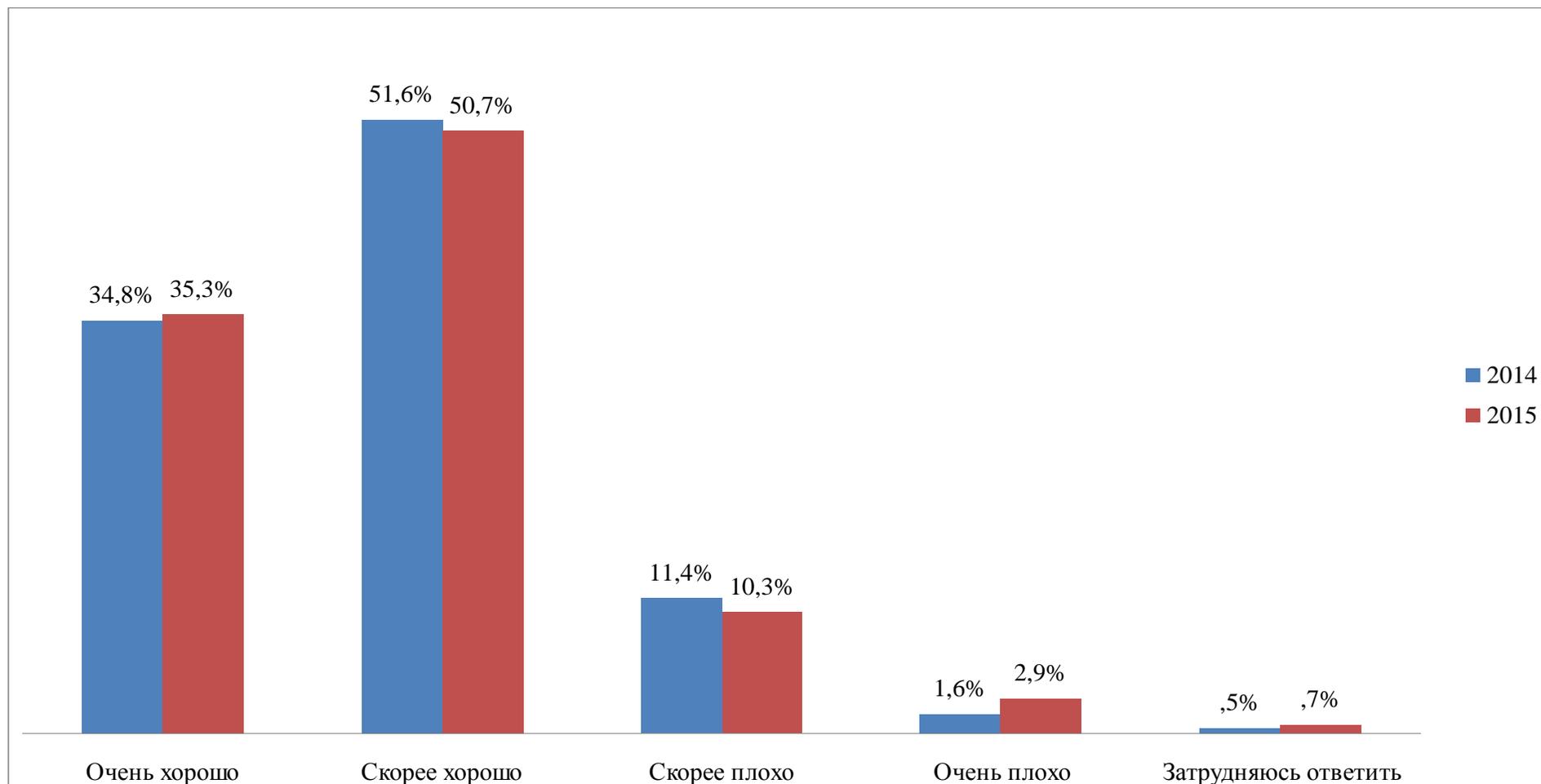
**Диаграмма «Оценка удовлетворенности заявителей качеством и доступностью предоставления государственных и муниципальных услуг в Рославльском МФЦ – филиале СОГБУ МФЦ»**



**Диаграмма «Оценка удовлетворенности заявителей качеством и доступностью предоставления государственных и муниципальных услуг в Десногорском МФЦ – филиале СОГБУ МФЦ»**



**Диаграмма «Оценка удовлетворенности заявителей качеством и доступностью предоставления государственных и муниципальных услуг в СОГБУ «Многофункциональный центр по предоставлению государственных и муниципальных услуг населению»»**



**Таблица 7.3.3. Оценка удовлетворенности заявителей качеством и доступностью предоставления государственных и муниципальных услуг в филиалах СОГБУ МФЦ, в разрезе наиболее общественно значимых услуг**

					Год		
					2014	2015	
Муниципальная услуга «Выдача разрешений на установку рекламных конструкций на соответствующей территории, аннулирование таких разрешений, выдача предписаний о демонтаже	Вяземский МФЦ – филиал СОГБУ МФЦ	Как Вы оцениваете качество предоставления данной государственной (муниципальной) услуги?	Скорее хорошо	Количество	1		
				%	100,0%		
				Всего	Количество	1	
				%	100,0%		
	Гагаринский МФЦ – филиал СОГБУ МФЦ	Как Вы оцениваете качество предоставления данной государственной (муниципальной) услуги?	Скорее хорошо	Количество	4		
				%	100,0%		
				Всего	Количество	4	
				%	100,0%		

самовольно установленных вновь рекламных конструкций»	Десногорский МФЦ – филиал СОГБУ МФЦ	Как Вы оцениваете качество предоставления данной государственной (муниципальной) услуги?	Очень хорошо	Количество	1	
				%	100,0%	
		Всего			Количество	1
	%				100,0%	
	Смоленское областное государственное бюджетное учреждение «Многофункциональ ный центр по предоставлению государственных и муниципальных услуг населению» (СОГБУ МФЦ)	Как Вы оцениваете качество предоставления данной государственной (муниципальной) услуги?	Скорее хорошо	Количество	1	
				%	100,0%	
Всего			Количество	1		
			%	100,0%		

Муниципальная услуга «Прием заявлений и выдача документов о согласовании переустройства и (или) перепланировки жилого помещения»	Сафоновский МФЦ – филиал СОГБУ МФЦ	Как Вы оцениваете качество предоставления данной государственной (муниципальной) услуги?	Скорее хорошо	Количество	3	2
				%	50,0%	100,0%
			Скорее плохо	Количество	2	0
				%	33,3%	0,0%
			Очень плохо	Количество	1	0
				%	16,7%	0,0%
	Всего			Количество	6	2
				%	100,0%	100,0%
	Вяземский МФЦ – филиал СОГБУ МФЦ	Как Вы оцениваете качество предоставления данной государственной (муниципальной) услуги?	Очень хорошо	Количество	0	2
				%	0,0%	100,0%
			Скорее хорошо	Количество	1	0
				%	100,0%	0,0%
Всего			Количество	1	2	
			%	100,0%	100,0%	
Гагаринский МФЦ – филиал СОГБУ МФЦ	Как Вы оцениваете качество предоставления данной государственной (муниципальной) услуги?	Скорее хорошо	Количество	2	1	
			%	100,0%	100,0%	

				Всего	Количество	2	1	
				%	100,0%	100,0%		
	Десногорский МФЦ – филиал СОГБУ МФЦ	Как Вы оцениваете качество предоставления данной государственной (муниципальной) услуги?	Скорее хорошо		Количество	2	1	
				%	100,0%	100,0%		
				Всего		Количество	2	1
						%	100,0%	100,0%
	Смоленское областное государственное бюджетное учреждение «Многофункциональный центр по предоставлению государственных и муниципальных	Как Вы оцениваете качество предоставления данной государственной (муниципальной) услуги?	Скорее хорошо		Количество	1		
				%	100,0%			
				Всего		Количество	1	
						%	100,0%	

	услуг населению» (СОГБУ МФЦ)					
Государственная услуга «Назначение и выплата областного государственного единовременного пособия при рождении ребенка»	Вяземский МФЦ – филиал СОГБУ МФЦ	Как Вы оцениваете качество предоставления данной государственной (муниципальной) услуги?	Очень хорошо	Количество	2	1
				%	50,0%	100,0%
			Скорее хорошо	Количество	2	0
				%	50,0%	0,0%
	Всего			Количество	4	1
				%	100,0%	100,0%
	Гагаринский МФЦ – филиал СОГБУ МФЦ	Как Вы оцениваете качество предоставления данной государственной (муниципальной) услуги?	Очень хорошо	Количество	1	1
				%	25,0%	50,0%
			Скорее хорошо	Количество	3	0
				%	75,0%	0,0%
Скорее плохо			Количество	0	1	
			%	0,0%	50,0%	
Всего			Количество	4	2	
			%	100,0%	100,0%	

	Рославльский МФЦ – филиал СОГБУ МФЦ	Как Вы оцениваете качество предоставления данной государственной (муниципальной) услуги?	Очень хорошо	Количество	1	2	
				%	100,0%	33,3%	
			Скорее хорошо	Количество	0	1	
				%	0,0%	16,7%	
			Скорее плохо	Количество	0	3	
				%	0,0%	50,0%	
	Всего			Количество	1	6	
				%	100,0%	100,0%	
	Десногорский МФЦ – филиал СОГБУ МФЦ	Как Вы оцениваете качество предоставления данной государственной (муниципальной) услуги?	Очень хорошо	Количество	3	0	
				%	75,0%	0,0%	
Скорее хорошо			Количество	1	2		
			%	25,0%	100,0%		
Всего			Количество	4	2		
			%	100,0%	100,0%		
Смоленское	Как Вы оцениваете	Очень	Количество	1	3		

	областное государственное бюджетное учреждение «Многофункциональ ный центр по предоставлению государственных и муниципальных услуг населению» (СОГБУ МФЦ)	качество предоставления данной государственной (муниципальной) услуги?	хорошо	%	20,0%	100,0%		
			Скорее хорошо	Количество	4	0		
				%	80,0%	0,0%		
					Всего	Количество	5	3
						%	100,0%	100,0%
Государственная услуга «Назначение и выплата ежемесячного пособия по уходу за ребенком»	Сафоновский МФЦ – филиал СОГБУ МФЦ	Как Вы оцениваете качество предоставления данной государственной (муниципальной) услуги?	Скорее хорошо	Количество		1		
				%		100,0%		
						Всего	Количество	
	%						100,0%	
	Вяземский МФЦ –	Как Вы оцениваете	Очень	Количество	0	3		

	филиал СОГБУ МФЦ	качество предоставления данной государственной (муниципальной) услуги?	хорошо	%	0,0%	60,0%
			Скорее хорошо	Количество	0	2
				%	0,0%	40,0%
			Затрудняюсь ответить	Количество	1	0
				%	100,0%	0,0%
	Всего			Количество	1	5
				%	100,0%	100,0%
	Гагаринский МФЦ – филиал СОГБУ МФЦ	Как Вы оцениваете качество предоставления данной государственной (муниципальной) услуги?	Скорее хорошо	Количество	2	1
				%	66,7%	100,0%
			Скорее плохо	Количество	1	0
%				33,3%	0,0%	
Всего			Количество	3	1	
			%	100,0%	100,0%	
Рославльский МФЦ – филиал СОГБУ МФЦ	Как Вы оцениваете качество предоставления данной государственной (муниципальной) услуги?	Очень хорошо	Количество	4	0	
			%	66,7%	0,0%	
		Скорее хорошо	Количество	2	0	
			%	33,3%	0,0%	

			Скорее плохо	Количество	0	2	
				%	0,0%	66,7%	
			Очень плохо	Количество	0	1	
				%	0,0%	33,3%	
			Всего		Количество	6	3
					%	100,0%	100,0%
	Десногорский МФЦ – филиал СОГБУ МФЦ	Как Вы оцениваете качество предоставления данной государственной (муниципальной) услуги?	Очень хорошо	Количество	3	0	
				%	100,0%	0,0%	
			Скорее хорошо	Количество	0	2	
				%	0,0%	100,0%	
			Всего		Количество	3	2
					%	100,0%	100,0%
Смоленское областное государственное бюджетное учреждение	Как Вы оцениваете качество предоставления данной государственной (муниципальной) услуги?	Очень хорошо	Количество	1	0		
			%	100,0%	0,0%		
		Скорее хорошо	Количество	0	2		
			%	0,0%	100,0%		
		Всего		Количество	1	2	
				%			

	«Многофункциональный центр по предоставлению государственных и муниципальных услуг населению» (СОГБУ МФЦ)			%	100,0%	100,0%	
Государственная услуга «Назначение и выплата ежемесячной денежной выплаты ветеранам труда, ветеранам военной службы, ветеранам государственной службы и труженикам тыла»	Сафоновский МФЦ – филиал СОГБУ МФЦ	Как Вы оцениваете качество предоставления данной государственной (муниципальной) услуги?	Очень хорошо	Количество	2	1	
				%	100,0%	100,0%	
				Всего	Количество	2	1
					%	100,0%	100,0%
	Вяземский МФЦ – филиал СОГБУ МФЦ	Как Вы оцениваете качество предоставления данной государственной (муниципальной) услуги?	Очень хорошо	Количество		1	
				%		50,0%	
			Скорее хорошо	Количество		1	
				%		50,0%	
		Всего	Количество		2		
			%				

				%		100,0%
	Гагаринский МФЦ – филиал СОГБУ МФЦ	Как Вы оцениваете качество предоставления данной государственной (муниципальной) услуги?	Скорее хорошо	Количество	0	2
				%	0,0%	100,0%
		Скорее плохо	Количество	1	0	
			%	100,0%	0,0%	
		Всего		Количество	1	2
				%	100,0%	100,0%
	Десногорский МФЦ – филиал СОГБУ МФЦ	Как Вы оцениваете качество предоставления данной государственной (муниципальной) услуги?	Очень хорошо	Количество	2	1
				%	66,7%	33,3%
		Скорее хорошо	Количество	1	2	
			%	33,3%	66,7%	
Всего		Количество	3	3		
		%	100,0%	100,0%		
Государственная услуга «Государственная регистрация прав на	Сафоновский МФЦ – филиал СОГБУ МФЦ	Как Вы оцениваете качество предоставления данной государственной (муниципальной) услуги?	Очень хорошо	Количество	0	1
				%	0,0%	50,0%
		Скорее хорошо	Количество	0	1	
			%	0,0%	50,0%	

недвижимое имущество и сделок с ним»			Скорее плохо	Количество	1	0	
				%	100,0%	0,0%	
			Всего		Количество	1	2
					%	100,0%	100,0%
	Вяземский МФЦ – филиал СОГБУ МФЦ	Как Вы оцениваете качество предоставления данной государственной (муниципальной) услуги?	Очень хорошо	Количество	2	1	
				%	100,0%	50,0%	
			Скорее хорошо	Количество	0	1	
				%	0,0%	50,0%	
			Всего		Количество	2	2
					%	100,0%	100,0%
	Гагаринский МФЦ – филиал СОГБУ МФЦ	Как Вы оцениваете качество предоставления данной государственной (муниципальной) услуги?	Скорее хорошо	Количество	1	1	
				%	100,0%	100,0%	
			Всего		Количество	1	1
					%	100,0%	100,0%
Рославльский МФЦ –	Как Вы оцениваете	Скорее	Количество	2			

	филиал СОГБУ МФЦ	качество предоставления данной государственной (муниципальной) услуги?	хорошо	%	100,0%		
				Всего	Количество	2	
					%	100,0%	
	Десногорский МФЦ – филиал СОГБУ МФЦ	Как Вы оцениваете качество предоставления данной государственной (муниципальной) услуги?	Очень хорошо	Количество	0	1	
				%	0,0%	25,0%	
			Скорее хорошо	Количество	2	2	
				%	100,0%	50,0%	
			Скорее плохо	Количество	0	1	
				%	0,0%	25,0%	
			Всего	Количество	2	4	
	%	100,0%		100,0%			
	Смоленское областное государственное бюджетное	Как Вы оцениваете качество предоставления данной государственной (муниципальной) услуги?	Очень хорошо	Количество	2	3	
%				18,2%	37,5%		
Скорее хорошо			Количество	9	4		
			%	81,8%	50,0%		

	учреждение «Многофункциональ ный центр по предоставлению государственных и муниципальных услуг населению» (СОГБУ МФЦ)		Очень плохо	Количество	0	1	
				%	0,0%	12,5%	
				Всего	Количество	11	8
					%	100,0%	100,0%
Государственная услуга «Выдача, замена паспорта гражданина Российской Федерации, удостоверяющего личность гражданина Российской	Сафоновский МФЦ – филиал СОГБУ МФЦ	Как Вы оцениваете качество предоставления данной государственной (муниципальной) услуги?	Очень хорошо	Количество	1	0	
				%	14,3%	0,0%	
			Скорее хорошо	Количество	6	1	
				%	85,7%	100,0%	
			Всего	Количество	7	1	
				%	100,0%	100,0%	
	Вяземский МФЦ – филиал СОГБУ МФЦ	Как Вы оцениваете качество предоставления данной государственной	Очень хорошо	Количество	4	4	
				%	33,3%	57,1%	
Скорее			Количество	8	1		

Федерации на территории Российской Федерации»		(муниципальной) услуги?	хорошо	%	66,7%	14,3%	
			Скорее плохо	Количество	0	1	
				%	0,0%	14,3%	
			Затрудняюсь ответить	Количество	0	1	
				%	0,0%	14,3%	
			Всего			Количество	12
	%	100,0%				100,0%	
	Гагаринский МФЦ – филиал СОГБУ МФЦ	Как Вы оцениваете качество предоставления данной государственной (муниципальной) услуги?	Очень хорошо	Количество	2	1	
				%	28,6%	25,0%	
			Скорее хорошо	Количество	5	3	
				%	71,4%	75,0%	
			Всего			Количество	7
%						100,0%	100,0%
Рославльский МФЦ – филиал СОГБУ МФЦ	Как Вы оцениваете качество предоставления	Очень хорошо	Количество	3	2		
			%	50,0%	66,7%		

		данной государственной (муниципальной) услуги?	Скорее хорошо	Количество	3	1
				%	50,0%	33,3%
		Всего		Количество	6	3
				%	100,0%	100,0%
	Десногорский МФЦ – филиал СОГБУ МФЦ	Как Вы оцениваете качество предоставления данной государственной (муниципальной) услуги?	Очень хорошо	Количество	5	9
				%	71,4%	90,0%
			Скорее хорошо	Количество	2	1
				%	28,6%	10,0%
	Всего		Количество	7	10	
			%	100,0%	100,0%	
	Смоленское областное государственное бюджетное учреждение	Как Вы оцениваете качество предоставления данной государственной (муниципальной) услуги?	Очень хорошо	Количество	5	7
				%	38,5%	41,2%
Скорее хорошо			Количество	7	9	
			%	53,8%	52,9%	
		Скорее	Количество	1	0	

	«Многофункциональный центр по предоставлению государственных и муниципальных услуг населению» (СОГБУ МФЦ)		плохо	%	7,7%	0,0%
			Очень плохо	Количество	0	1
		%		0,0%	5,9%	
		Всего	Количество	13	17	
%	100,0%		100,0%			
Государственная услуга «Оформление и выдача паспортов гражданина Российской Федерации, удостоверяющих личность гражданина Российской Федерации за	Сафоновский МФЦ – филиал СОГБУ МФЦ	Как Вы оцениваете качество предоставления данной государственной (муниципальной) услуги?	Очень хорошо	Количество	0	1
				%	0,0%	100,0%
		Скорее хорошо	Количество	1	0	
			%	100,0%	0,0%	
	Всего	Количество	1	1		
		%	100,0%	100,0%		
Вяземский МФЦ – филиал СОГБУ МФЦ	Как Вы оцениваете качество предоставления данной государственной	Очень хорошо	Количество		2	
			%		100,0%	

пределами территории Российской Федерации»		(муниципальной) услуги?						
		Всего			Количество		2	
	%					100,0%		
	Гагаринский МФЦ – филиал СОГБУ МФЦ	Как Вы оцениваете качество предоставления данной государственной (муниципальной) услуги?	Очень хорошо	Количество		2		
				%		66,7%		
			Скорее хорошо	Количество		1		
				%		33,3%		
			Всего			Количество		3
						%		100,0%
	Рославльский МФЦ – филиал СОГБУ МФЦ	Как Вы оцениваете качество предоставления данной государственной (муниципальной) услуги?	Очень хорошо	Количество	2			
				%	50,0%			
			Скорее хорошо	Количество	2			
%				50,0%				
Всего			Количество	4				

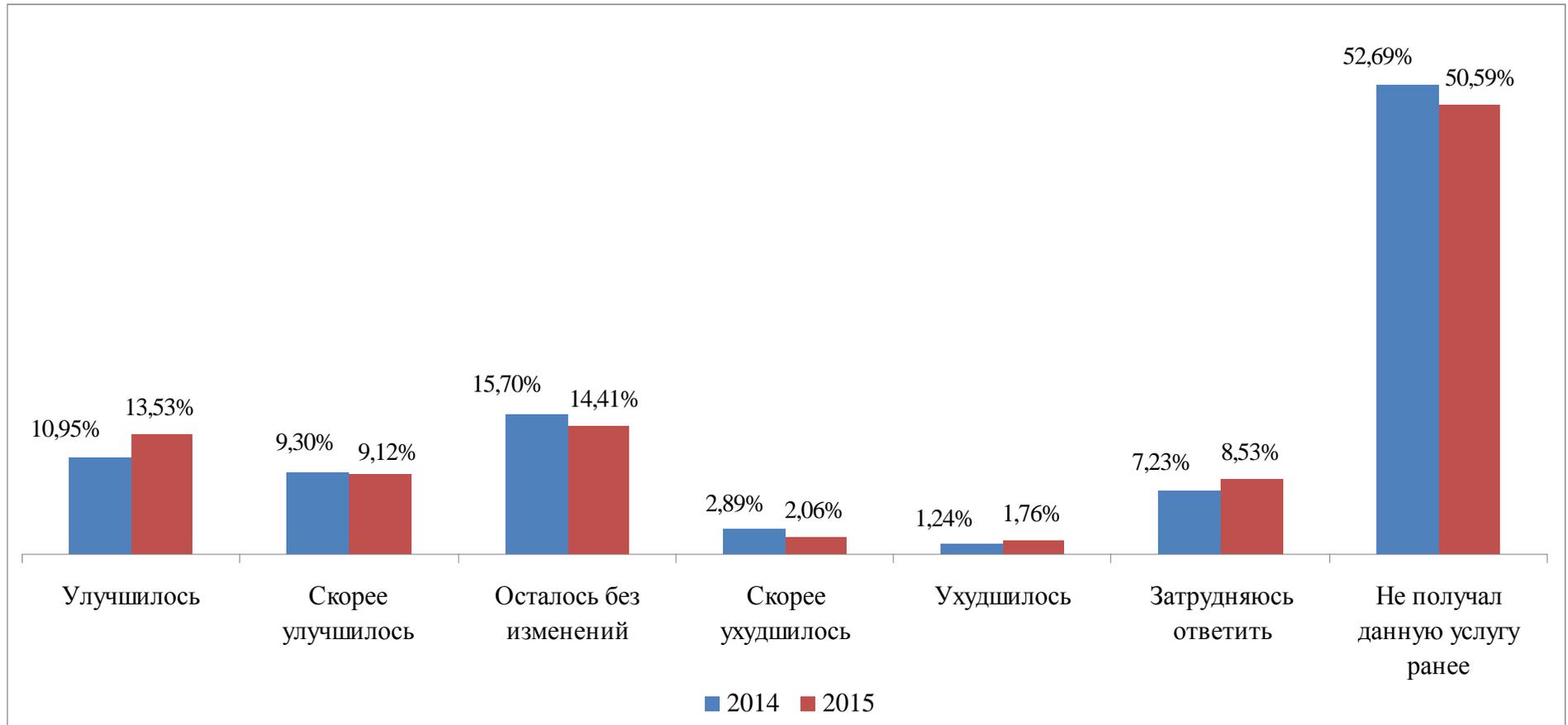
				%	100,0%	
Смоленское областное государственное бюджетное учреждение «Многофункциональ ный центр по предоставлению государственных и муниципальных услуг населению» (СОГБУ МФЦ)	Как Вы оцениваете качество предоставления данной государственной (муниципальной) услуги?	Очень хорошо	Количество	3	1	
			%	42,9%	14,3%	
		Скорее хорошо	Количество	4	6	
			%	57,1%	85,7%	
		Всего	Количество	7	7	
			%	100,0%	100,0%	

**7.4. Оценка респондентами, получавшими государственную  
и (или) муниципальную услугу ранее, динамики качества ее предоставления**

**Таблица 7.4. Оценка респондентами, получавшими государственную  
и (или) муниципальную услугу ранее, динамики качества ее предоставления**

Если у Вас был опыт получения данной услуги ранее (за последние 6 лет), улучшилось ли качество ее предоставления?	Год			
	2014		2015	
Улучшилось	53	10,95%	46	13,53%
Скорее улучшилось	45	9,30%	31	9,12%
Осталось без изменений	76	15,70%	49	14,41%
Скорее ухудшилось	14	2,89%	7	2,06%
Ухудшилось	6	1,24%	6	1,76%
Затрудняюсь ответить	35	7,23%	29	8,53%
Не получал данную услугу ранее	255	52,69%	172	50,59%
<b>Итого</b>	<b>484</b>	<b>100,00%</b>	<b>340</b>	<b>100,00%</b>

**Диаграмма «Оценка респондентами, получавшими государственную и (или) муниципальную услугу ранее, динамики качества ее предоставления»**

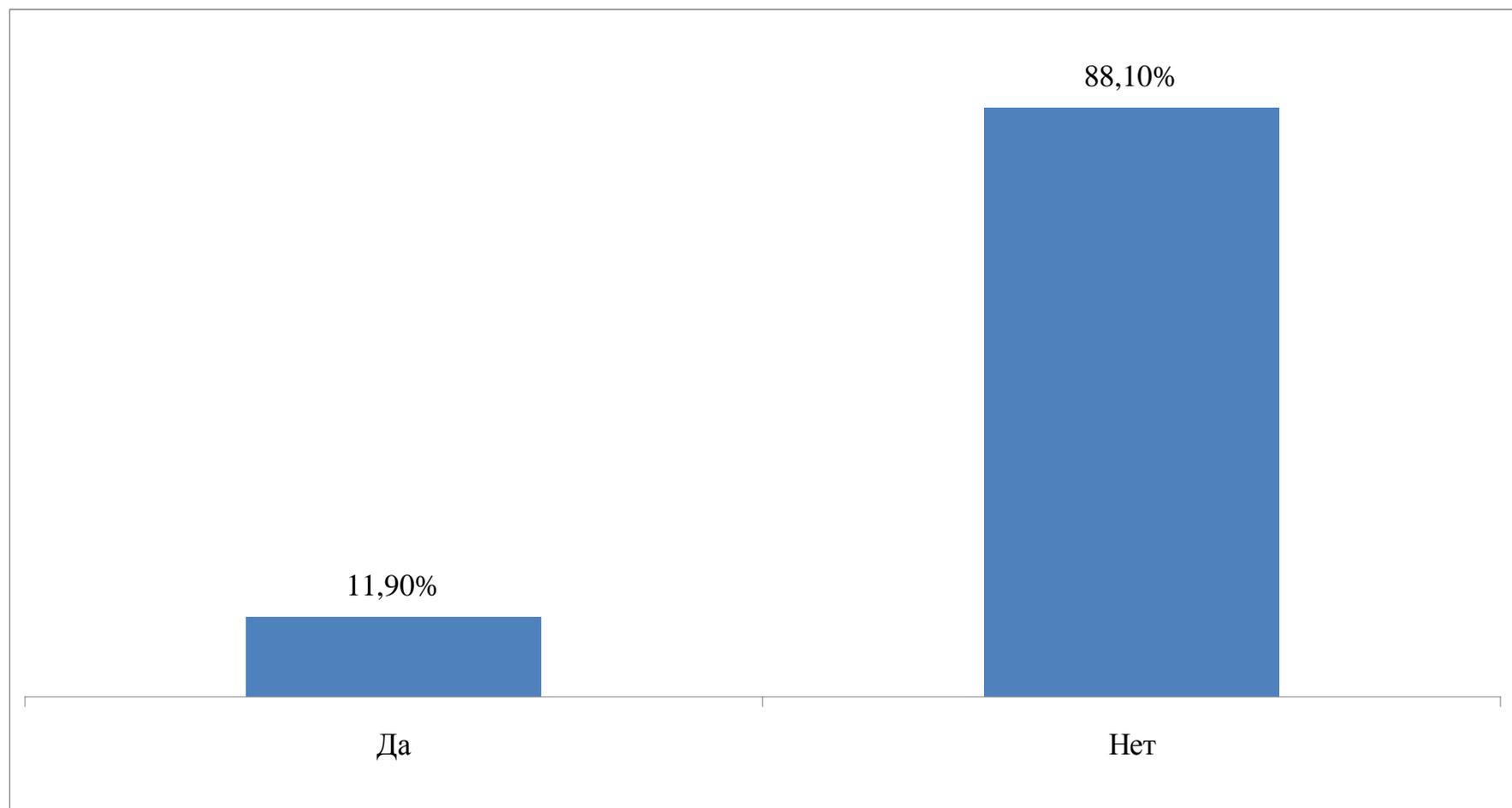


**7.5. Данные о доле заявителей, использующих механизм получения государственных и муниципальных услуг в электронной форме, и уровне их удовлетворенности качеством предоставления государственных и муниципальных услуг в электронной форме**

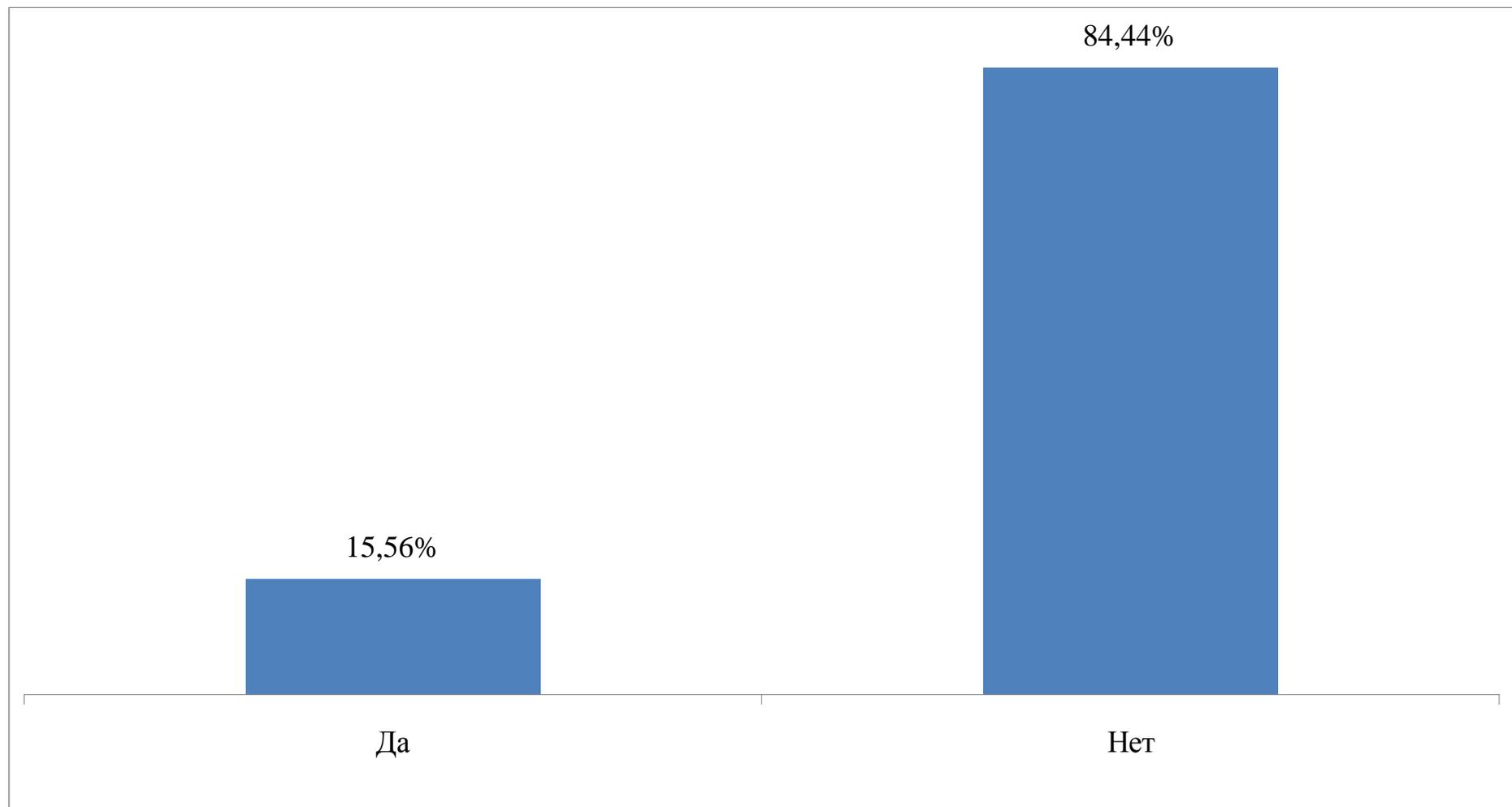
**Таблица 7.5.1. Данные о доле заявителей, использующих механизм получения государственных и муниципальных услуг в электронной форме**

Использовали ли Вы возможности Единого портала для получения данной услуги (получение информации, бланков и т.д.)?	Год			
	2014		2015	
Да	50	11,90%	42	15,56%
Нет	370	88,10%	228	84,44%
Итого	420	100,00%	270	100,00%

**Диаграмма «Данные о доле заявителей, использующих механизм получения государственных и муниципальных услуг в электронной форме, 2014 год»**



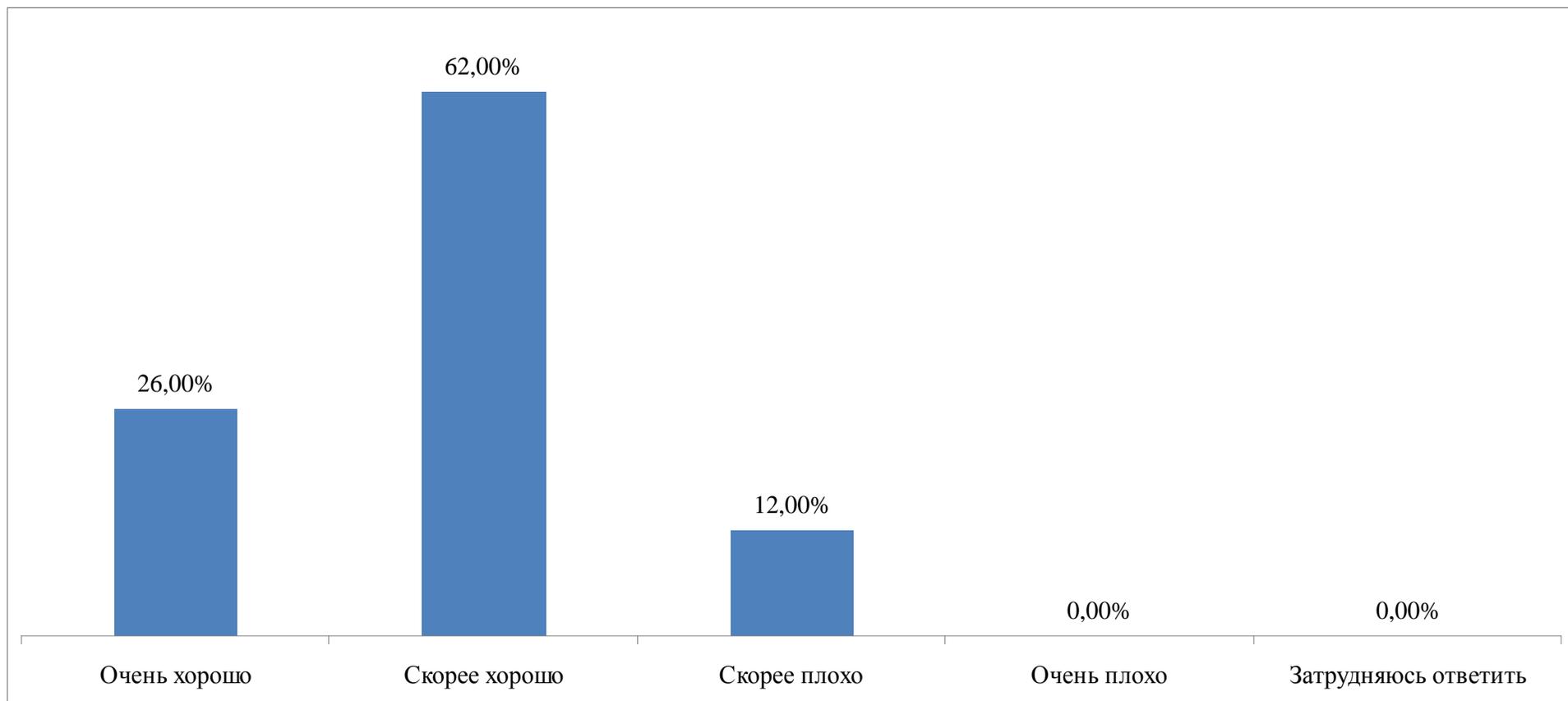
**Диаграмма «Данные о доле заявителей, использующих механизм получения государственных и муниципальных услуг в электронной форме, 2015 год»**



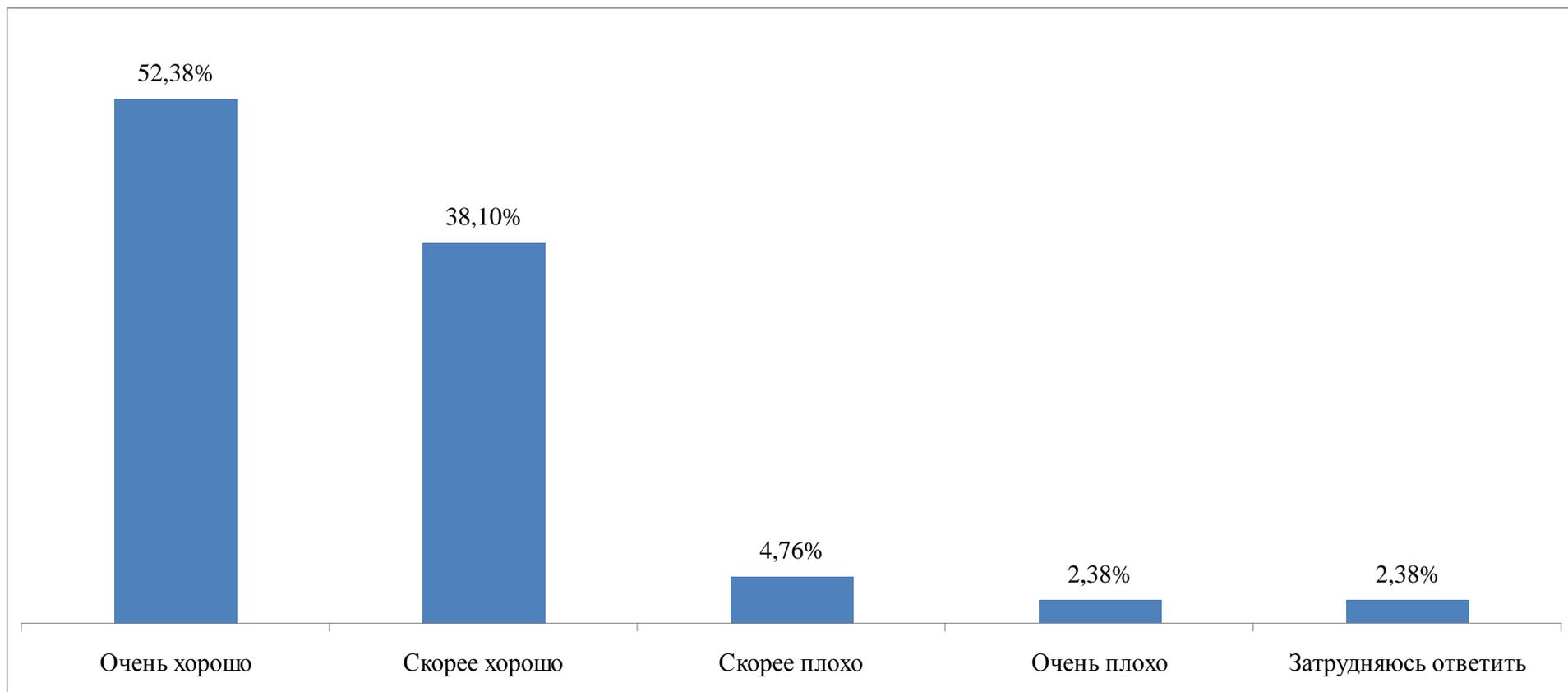
**Таблица 7.5.2. Уровень удовлетворенности заявителей качеством предоставления государственных и муниципальных услуг в электронной форме**

Использовали ли Вы возможности Единого портала для получения данной услуги (получение информации, бланков и т.д.)?			Год			
			2014		2015	
Да	Как Вы оцениваете качество предоставления данной государственной (муниципальной) услуги?	Очень хорошо	13	26,00%	22	52,38%
		Скорее хорошо	31	62,00%	16	38,10%
		Скорее плохо	6	12,00%	2	4,76%
		Очень плохо	0	0,00%	1	2,38%
		Затрудняюсь ответить	0	0,00%	1	2,38%
Итого			50	100,00%	42	100,00%

**Диаграмма «Уровень удовлетворенности заявителей качеством предоставления государственных и муниципальных услуг в электронной форме, 2014 год»**



**Диаграмма «Уровень удовлетворенности заявителей качеством предоставления государственных и муниципальных услуг в электронной форме, 2015 год»**

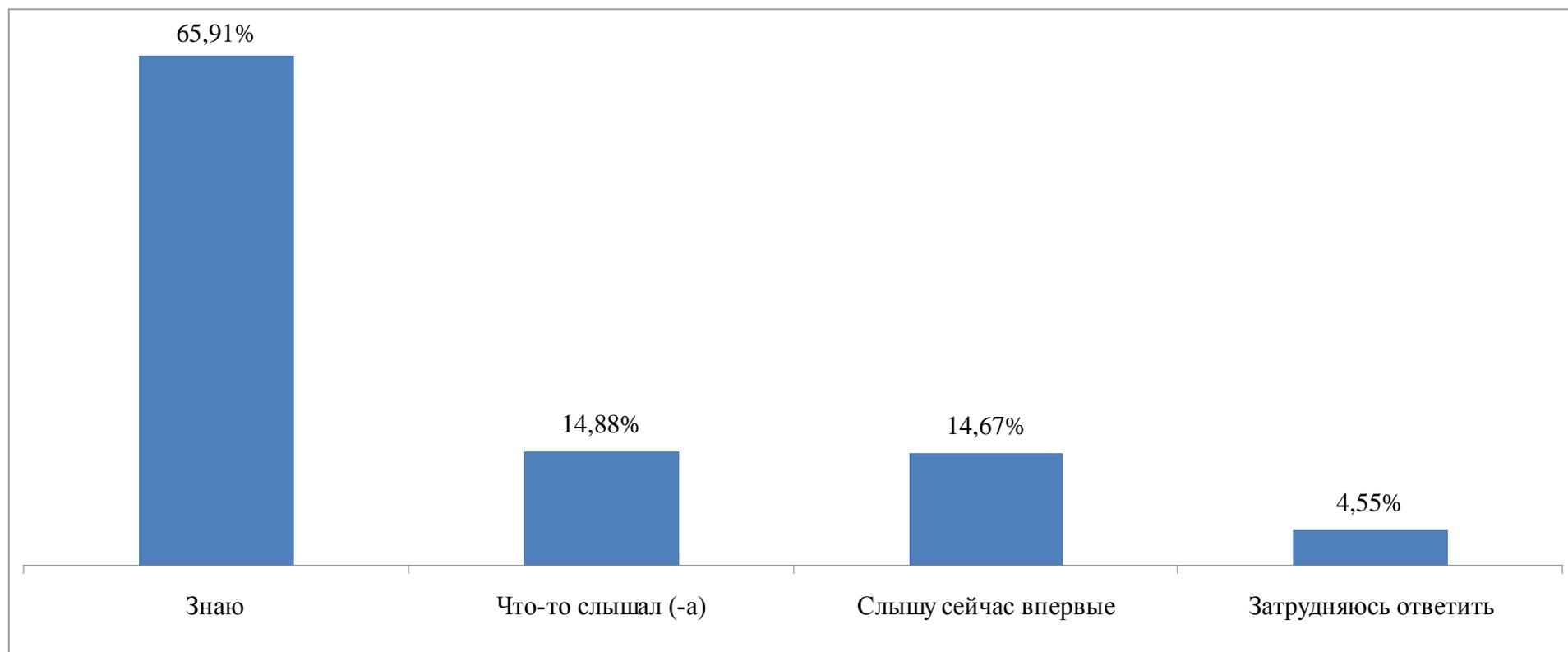


**7.6. Оценка осведомленности получателей государственных и муниципальных услуг  
о возможностях их получения по принципу «одного окна», в том числе на базе многофункциональных центров  
предоставления государственных и муниципальных услуг Смоленской области**

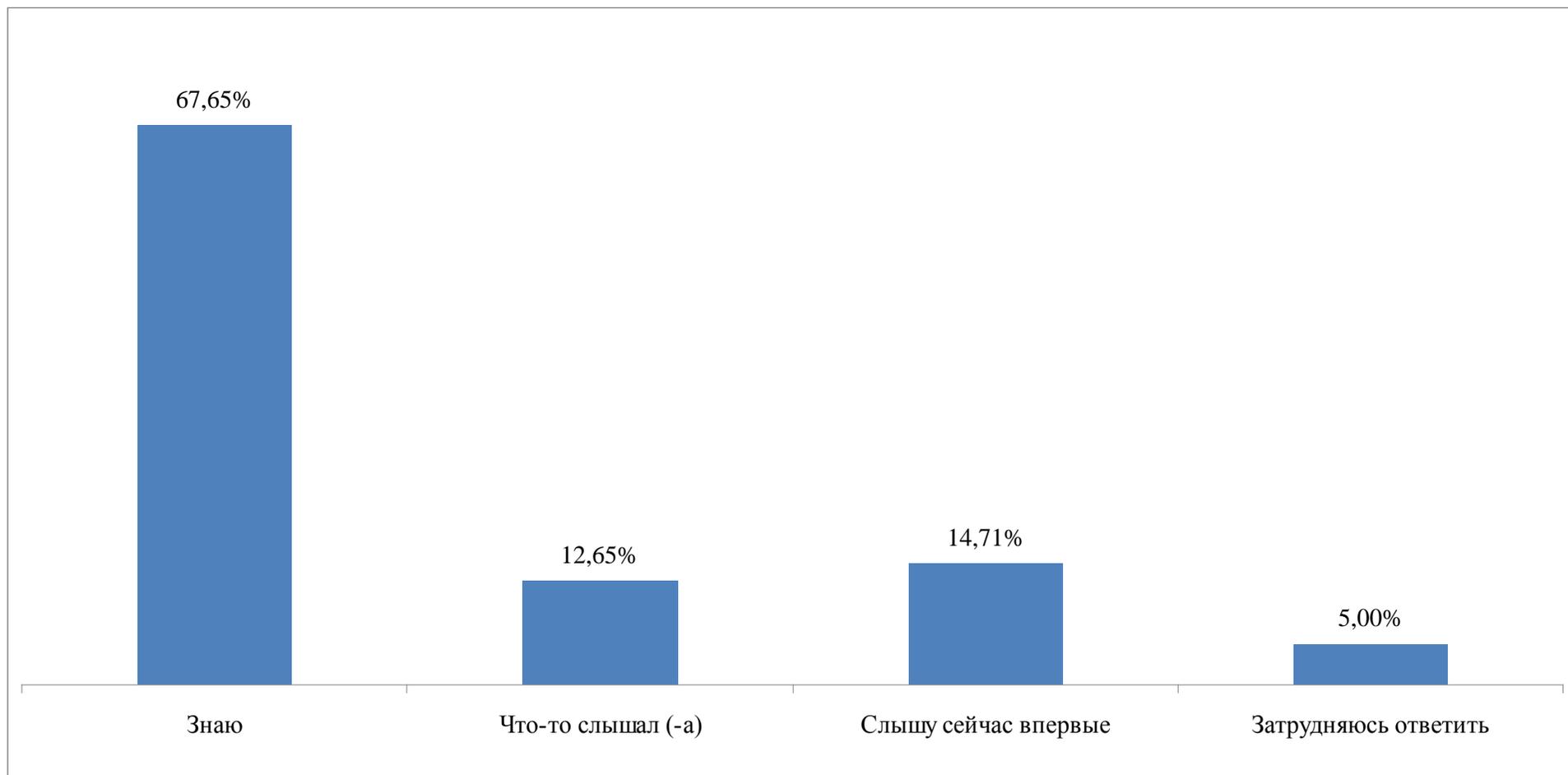
**Таблица 7.6. Оценка осведомленности получателей государственных  
и муниципальных услуг о возможностях их получения по принципу «одного окна»,  
в том числе на базе многофункциональных центров Смоленской области**

Знаете ли Вы о возможностях получения государственных и муниципальных услуг в «МФЦ»?	Год			
	2014		2015	
Знаю	319	65,91%	230	67,65%
Что-то слышал (-а)	72	14,88%	43	12,65%
Слышу сейчас впервые	71	14,67%	50	14,71%
Затрудняюсь ответить	22	4,55%	17	5,00%
Итого	484	100,00%	340	100,00%

**Диаграмма «Оценка осведомленности получателей государственных и муниципальных услуг о возможностях их получения по принципу “одного окна”, в том числе на базе многофункциональных центров Смоленской области, 2014 год»**



**Диаграмма «Оценка осведомленности получателей государственных и муниципальных услуг о возможностях их получения по принципу “одного окна”, в том числе на базе многофункциональных центров Смоленской области, 2015 год»**



**III. Выявление востребованности и динамики востребованности государственных и муниципальных услуг в целом и их отдельных видов**

**Таблица. Выявленная востребованность государственных и муниципальных услуг**

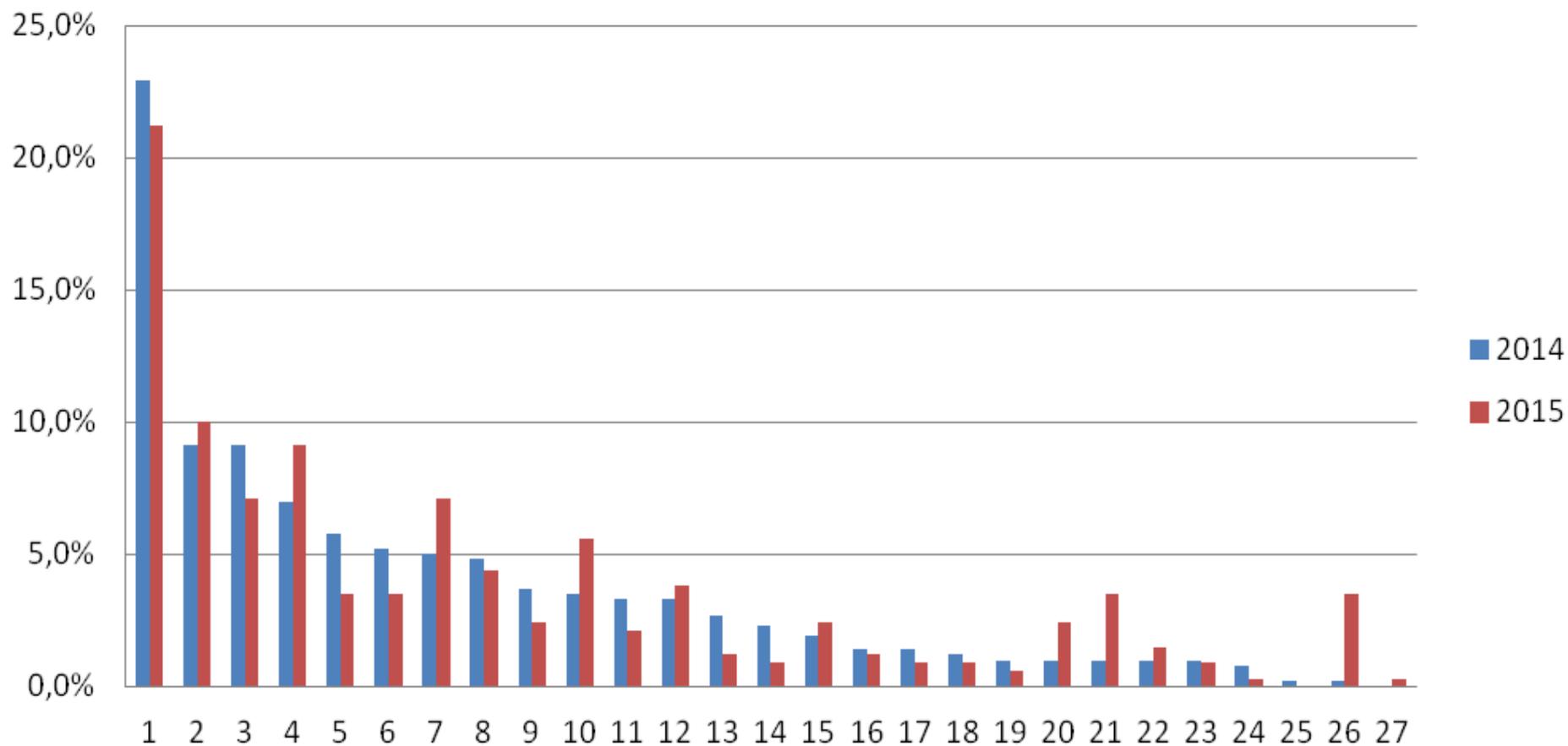
№	Услуга	2014	2015
1.	Муниципальная услуга «Выдача разрешений на установку рекламных конструкций на соответствующей территории, аннулирование таких разрешений, выдача предписаний о демонтаже самовольно установленных вновь рекламных конструкций»	3,3%	2,1%
2.	Муниципальные услуги «Подготовка и выдача разрешений на строительство, реконструкцию, капитальный ремонт объектов капитального строительства», «Выдача разрешения на ввод объектов в эксплуатацию»	3,7%	2,4%
3.	Муниципальная услуга «Прием заявлений и выдача документов о согласовании переустройства и (или) перепланировки жилого помещения»	5,8%	3,5%
4.	Муниципальная услуга «Принятие документов, а также выдача разрешений о переводе или об отказе в переводе жилого помещения в нежилое или нежилого помещения в жилое помещение»	1,4%	1,2%

5.	Государственная услуга «Назначение и выплата областного государственного единовременного пособия при рождении ребенка»	9,1%	10,0%
6.	Государственная услуга «Назначение и выплата ежемесячного пособия по уходу за ребенком»	5,0%	7,1%
7.	Государственная услуга «Назначение и выплата ежемесячной денежной выплаты ветеранам труда, ветеранам военной службы, ветеранам государственной службы и труженикам тыла»	4,8%	4,4%
8.	Государственная услуга «Предоставление мер социальной поддержки по оплате жилого помещения и коммунальных услуг инвалидам и семьям, имеющим детей-инвалидов»	2,7%	1,2%
9.	Государственная услуга «Выдача разрешения на осуществление деятельности по перевозке пассажиров и багажа легковым такси на территории Смоленской области, переоформление разрешения и выдача дубликата разрешения»	2,3%	0,9%
10.	Государственная услуга «Выдача специального разрешения на движение по автомобильным дорогам транспортного средства, осуществляющего перевозки опасных, тяжеловесных и (или) крупногабаритных грузов, в случае, если маршрут, часть маршрута транспортного средства, осуществляющего перевозки опасных, тяжеловесных и (или) крупногабаритных грузов, проходят по автомобильным дорогам регионального или межмуниципального значения, участкам таких автомобильных дорог, по автомобильным дорогам местного значения, расположенным на территориях двух и более муниципальных образований (муниципальных районов, городских округов) Смоленской области, при условии, что маршрут такого транспортного средства проходит	1,0%	0,6%

	в границах Смоленской области и указанные маршрут, часть маршрута не проходят по автомобильным дорогам федерального значения, участкам таких автомобильных дорог»		
11.	Государственная услуга «Выдача лицензий на розничную продажу алкогольной продукции»	1,2%	0,9%
12.	Государственная услуга «Выдача лицензий на заготовку, хранение, переработку и реализацию лома черных металлов, цветных металлов»	0,2%	0,0%
13.	Муниципальная услуга «Предоставление гражданам субсидий на оплату жилого помещения и коммунальных услуг»	1,0%	2,4%
14.	Государственная услуга «Государственная регистрация прав на недвижимое имущество и сделок с ним»	9,1%	7,1%
15.	Государственная услуга «Регистрационный учет граждан Российской Федерации по месту пребывания и по месту жительства в пределах Российской Федерации»	3,5%	5,6%
16.	Государственная услуга «Выдача, замена паспорта гражданина Российской Федерации, удостоверяющего личность гражданина Российской Федерации на территории Российской Федерации»	22,9%	21,2%
17.	Государственная услуга «Установление трудовых пенсий и пенсий по государственному пенсионному обеспечению»	1,0%	3,5%
18.	Государственная услуга «Проведение экзаменов на право управления транспортными средствами и выдача водительских удостоверений»	5,2%	3,5%

19.	Государственная услуга «Оформление и выдача паспортов гражданина Российской Федерации, удостоверяющих личность гражданина Российской Федерации за пределами территории Российской Федерации»	7,0%	9,1%
20.	Государственная услуга «Прием налоговой декларации по налогу на доходы физических лиц»	3,3%	3,8%
21.	Государственная услуга «Регистрация автотранспортных средств и прицепов к ним»	1,9%	2,4%
22.	Государственная услуга «Государственный кадастровый учет недвижимого имущества»	0,2%	3,5%
23.	Государственная услуга «Государственная регистрация актов гражданского состояния (рождение, заключение брака, расторжение брака, усыновление (удочерение), установление отцовства, перемена имени и смерть)»	1,4%	0,9%
24.	Государственная услуга «Предоставление сведений об административных правонарушениях в области дорожного движения»	1,0%	1,5%
25.	Государственная услуга «Осуществление социальных выплат гражданам, признанным в установленном порядке безработными»	0,0%	0,3%
26.	Государственная услуга «Государственная регистрация юридических лиц, физических лиц в качестве индивидуальных предпринимателей и крестьянских (фермерских) хозяйств»	0,8%	0,3%
27.	Государственная услуга «Прием заявок (запись) на прием к врачу»	1,0%	0,9%

### Динамика востребованности государственных и муниципальных услуг по отдельным видам



### Обозначения услуг, представленных на гистограмме

№	Услуга	2014	2015
1	Государственная услуга «Выдача, замена паспорта гражданина Российской Федерации, удостоверяющего личность гражданина Российской Федерации на территории Российской Федерации»	22,9%	21,2%
2	Государственная услуга «Назначение и выплата областного государственного единовременного пособия при рождении ребенка»	9,1%	10,0%
3	Государственная услуга «Государственная регистрация прав на недвижимое имущество и сделок с ним»	9,1%	7,1%
4	Государственная услуга «Оформление и выдача паспортов гражданина Российской Федерации, удостоверяющих личность гражданина Российской Федерации за пределами территории Российской Федерации»	7,0%	9,1%
5	Муниципальная услуга «Прием заявлений и выдача документов о согласовании переустройства и (или) перепланировки жилого помещения»	5,8%	3,5%
6	Государственная услуга «Проведение экзаменов на право управления транспортными средствами и выдача водительских удостоверений»	5,2%	3,5%
7	Государственная услуга «Назначение и выплата ежемесячного пособия по уходу за ребенком»	5,0%	7,1%

8	Государственная услуга «Назначение и выплата ежемесячной денежной выплаты ветеранам труда, ветеранам военной службы, ветеранам государственной службы и труженикам тыла»	4,8%	4,4%
9	Муниципальные услуги «Подготовка и выдача разрешений на строительство, реконструкцию, капитальный ремонт объектов капитального строительства», «Выдача разрешения на ввод объектов в эксплуатацию»	3,7%	2,4%
10	Государственная услуга «Регистрационный учет граждан Российской Федерации по месту пребывания и по месту жительства в пределах Российской Федерации»	3,5%	5,6%
11	Муниципальная услуга «Выдача разрешений на установку рекламных конструкций на соответствующей территории, аннулирование таких разрешений, выдача предписаний о демонтаже самовольно установленных вновь рекламных конструкций»	3,3%	2,1%
12	Государственная услуга «Прием налоговой декларации по налогу на доходы физических лиц»	3,3%	3,8%
13	Государственная услуга «Предоставление мер социальной поддержки по оплате жилого помещения и коммунальных услуг инвалидам и семьям, имеющим детей-инвалидов»	2,7%	1,2%
14	Государственная услуга «Выдача разрешения на осуществление деятельности по перевозке пассажиров и багажа легковым такси на территории Смоленской области, переоформление разрешения и выдача дубликата разрешения»	2,3%	0,9%
15	Государственная услуга «Регистрация автотранспортных средств и прицепов к ним»	1,9%	2,4%
16	Муниципальная услуга «Принятие документов, а также выдача разрешений о переводе или об	1,4%	1,2%

	отказе в переводе жилого помещения в нежилое или нежилого помещения в жилое помещение»		
17	Государственная услуга «Государственная регистрация актов гражданского состояния (рождение, заключение брака, расторжение брака, усыновление (удочерение), установление отцовства, перемена имени и смерть)»	1,4%	0,9%
18	Государственная услуга «Выдача лицензий на розничную продажу алкогольной продукции»	1,2%	0,9%
19	Государственная услуга «Выдача специального разрешения на движение по автомобильным дорогам транспортного средства, осуществляющего перевозки опасных, тяжеловесных и (или) крупногабаритных грузов, в случае, если маршрут, часть маршрута транспортного средства, осуществляющего перевозки опасных, тяжеловесных и (или) крупногабаритных грузов, проходят по автомобильным дорогам регионального или межмуниципального значения, участкам таких автомобильных дорог, по автомобильным дорогам местного значения, расположенным на территориях двух и более муниципальных образований (муниципальных районов, городских округов) Смоленской области, при условии, что маршрут такого транспортного средства проходит в границах Смоленской области и указанные маршрут, часть маршрута не проходят по автомобильным дорогам федерального значения, участкам таких автомобильных дорог»	1,0%	0,6%
20	Муниципальная услуга «Предоставление гражданам субсидий на оплату жилого помещения и коммунальных услуг»	1,0%	2,4%

21	Государственная услуга «Установление трудовых пенсий и пенсий по государственному пенсионному обеспечению»	1,0%	3,5%
22	Государственная услуга «Предоставление сведений об административных правонарушениях в области дорожного движения»	1,0%	1,5%
23	Государственная услуга «Прием заявок (запись) на прием к врачу»	1,0%	0,9%
24	Государственная услуга «Государственная регистрация юридических лиц, физических лиц в качестве индивидуальных предпринимателей и крестьянских (фермерских) хозяйств»	0,8%	0,3%
25	Государственная услуга «Выдача лицензий на заготовку, хранение, переработку и реализацию лома черных металлов, цветных металлов»	0,2%	0,0%
26	Государственная услуга «Государственный кадастровый учет недвижимого имущества»	0,2%	3,5%
27	Государственная услуга «Осуществление социальных выплат гражданам, признанным в установленном порядке безработными»	0,0%	0,3%

**IV. Данные о результатах исследования иных параметров качества предоставления государственных и муниципальных услуг, в том числе по каждой из исследованных наиболее общественно значимых государственных услуг**

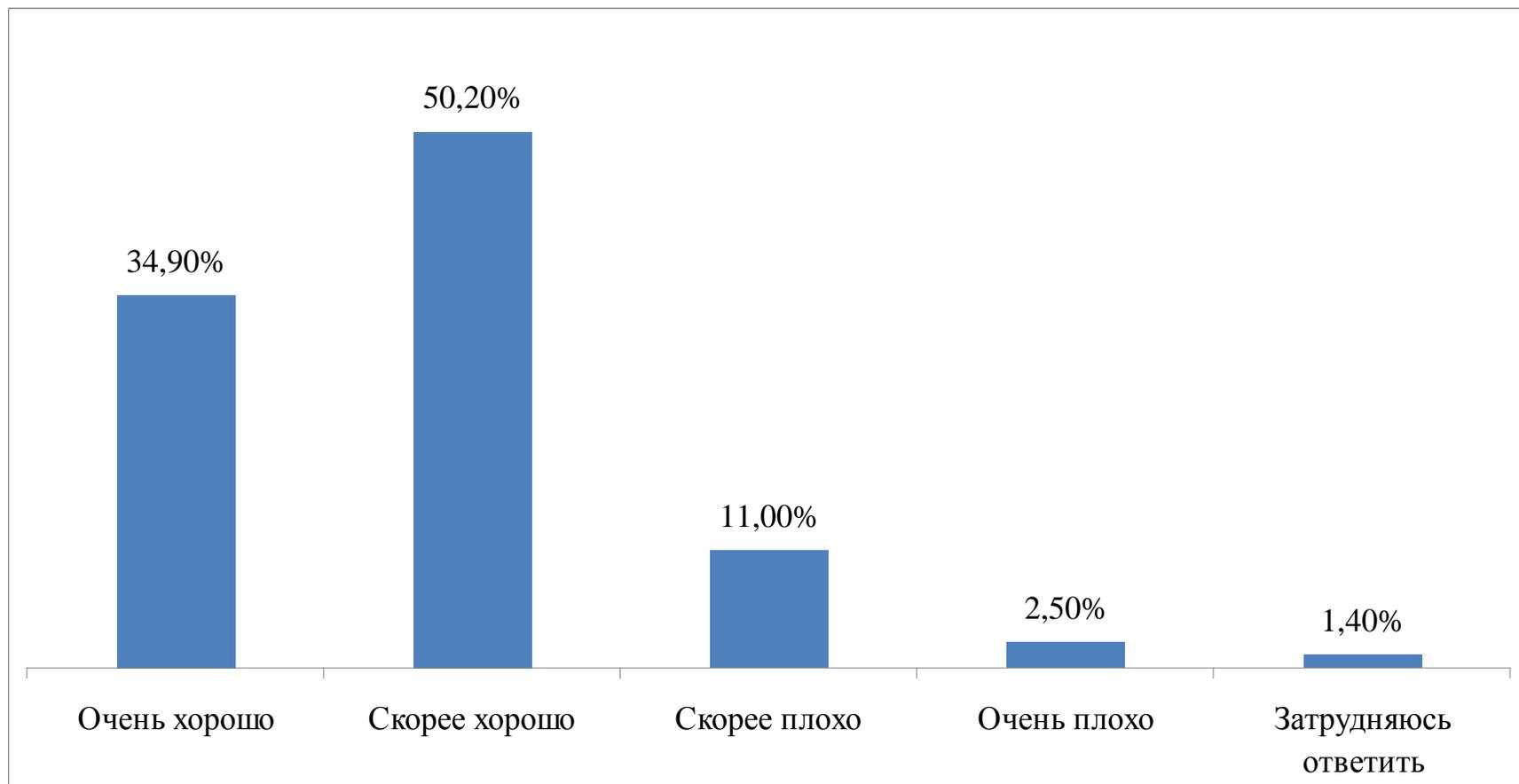
**1. Оценка доступности получения информации  
о порядке предоставления государственных и муниципальных услуг**

**Таблица 1.1. Оценка доступности получения информации  
о порядке предоставления государственных и муниципальных услуг в целом**

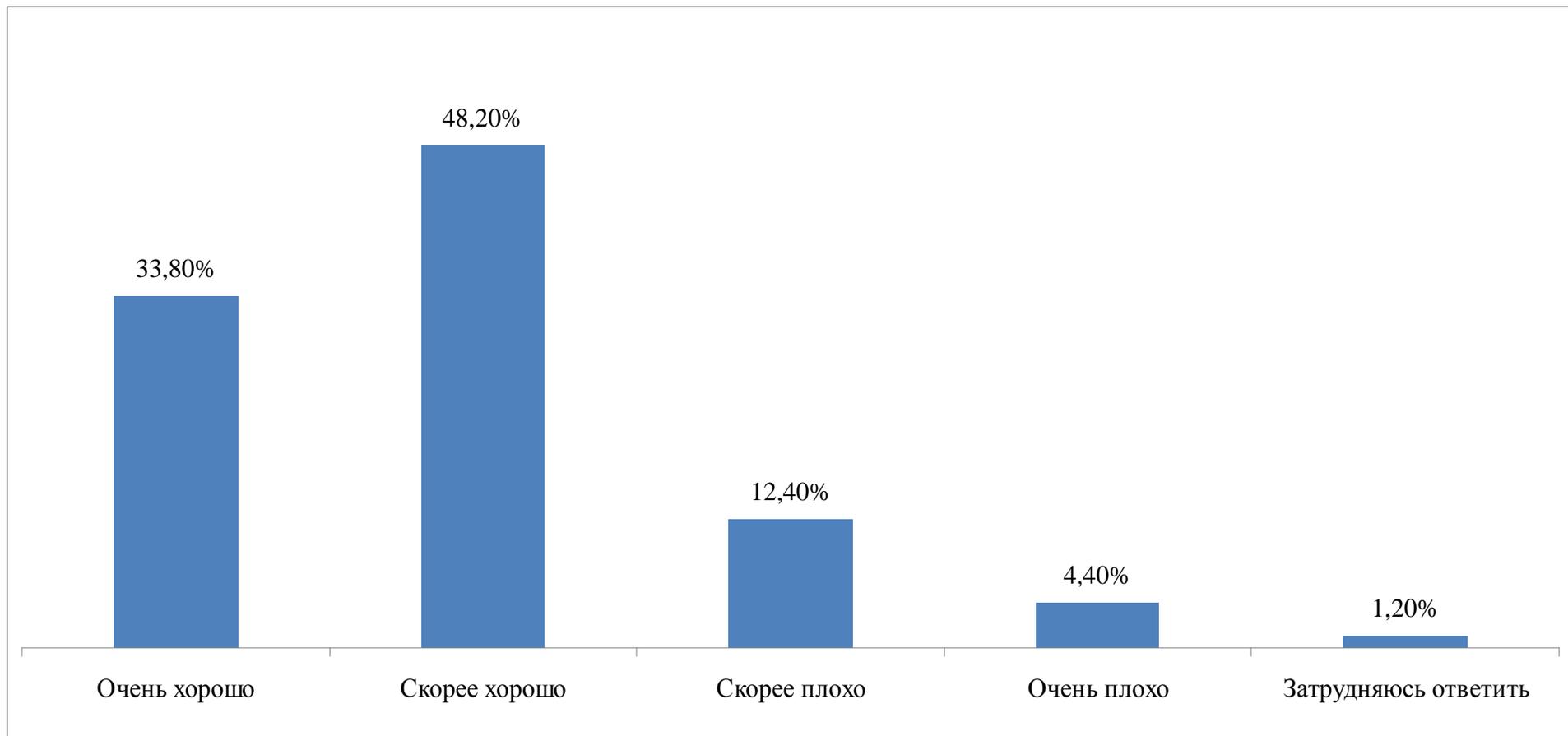
Как Вы оцениваете доступность получения информации о порядке предоставления данной услуги?		Год	
		2014	2015
Очень хорошо	Количество	169	115
	%	34,9%	33,8%
Скорее хорошо	Количество	243	164
	%	50,2%	48,2%
Скорее плохо	Количество	53	42
	%	11,0%	12,4%

Очень плохо	Количество	12	15
	%	2,5%	4,4%
Затрудняюсь ответить	Количество	7	4
	%	1,4%	1,2%
Всего	Количество	484	340
	%	100,0%	100,0%

**Диаграмма «Оценка доступности получения информации  
о порядке предоставления государственных и муниципальных услуг , 2014 год»**



**Диаграмма «Оценка доступности получения информации  
о порядке предоставления государственных и муниципальных услуг , 2015 год»**

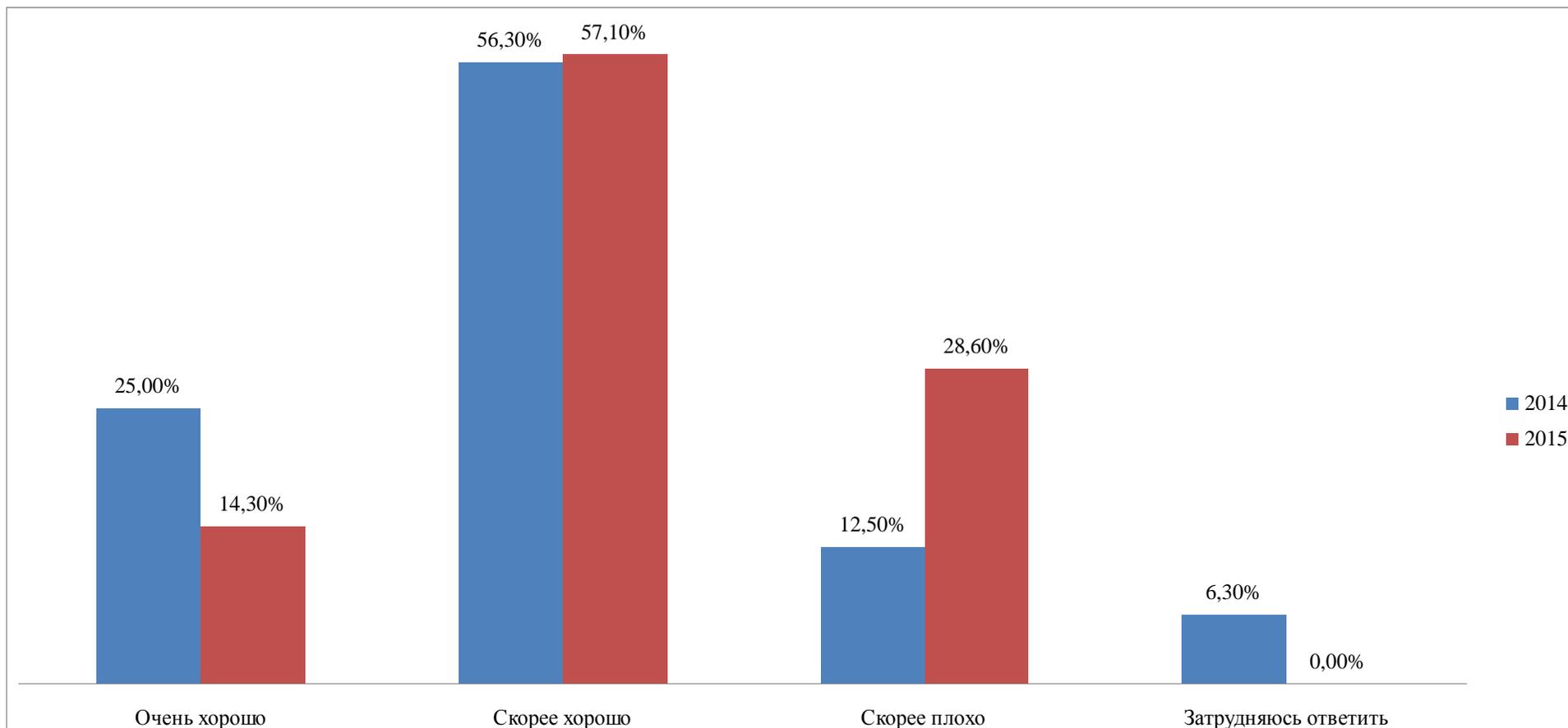


**1. Оценка доступности получения информации о порядке предоставления государственных и муниципальных услуг в разрезе наиболее общественно значимых услуг**

**Таблица 1.2. Оценка доступности получения информации о порядке предоставления муниципальной услуги «Выдача разрешений на установку рекламных конструкций на соответствующей территории, аннулирование таких разрешений, выдача предписаний о демонтаже самовольно установленных вновь рекламных конструкций»**

Как Вы оцениваете доступность получения информации о порядке предоставления данной услуги?		Год	
		2014	2015
Очень хорошо	Количество	4	1
	%	25,0%	14,3%
Скорее хорошо	Количество	9	4
	%	56,3%	57,1%
Скорее плохо	Количество	2	2
	%	12,5%	28,6%
Затрудняюсь ответить	Количество	1	0
	%	6,3%	0,0%
Всего	Количество	16	7
	%	100,0%	100,0%

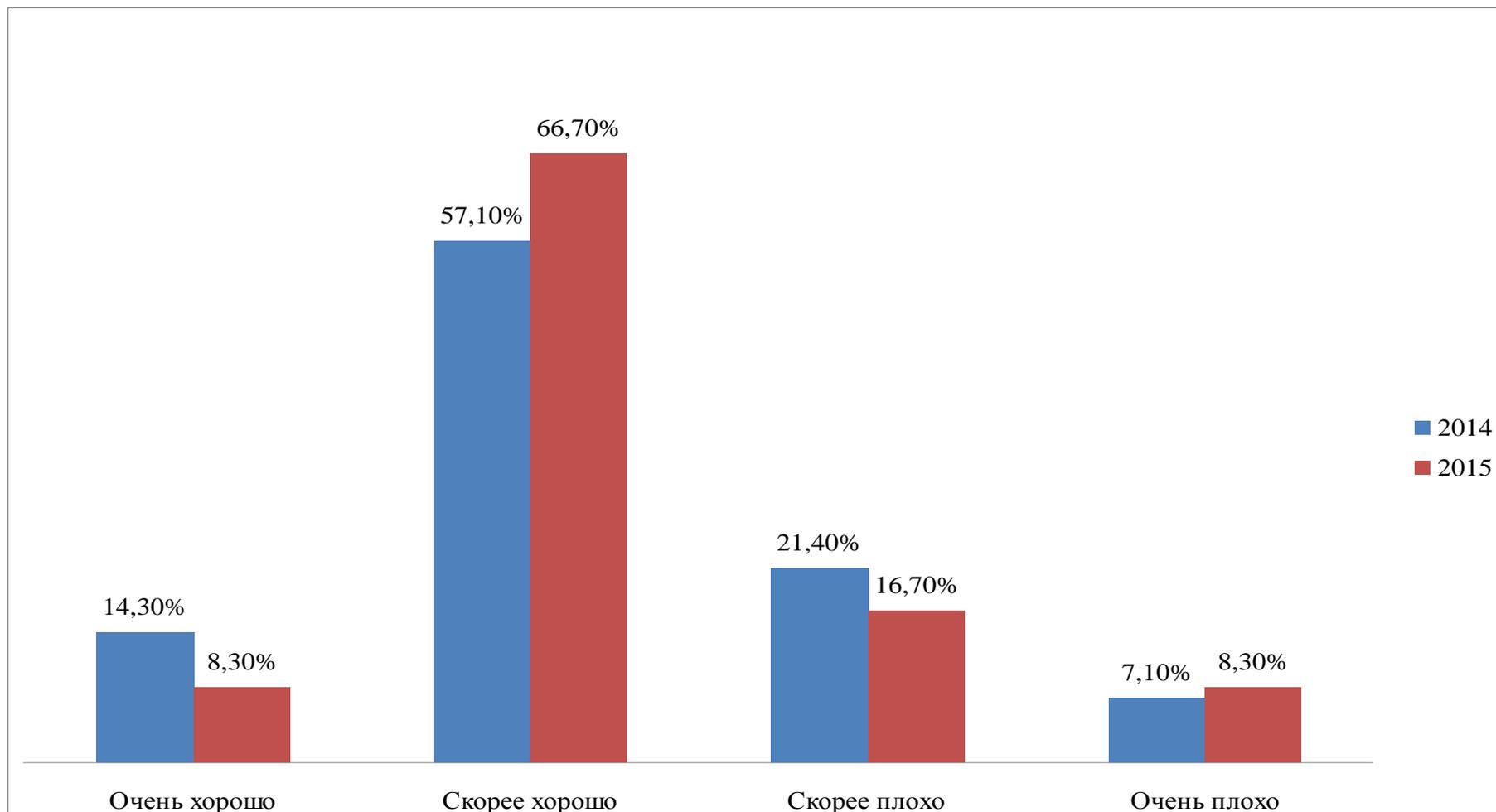
**Диаграмма «Оценка доступности получения информации о порядке предоставления муниципальной услуги “Выдача разрешений на установку рекламных конструкций на соответствующей территории, аннулирование таких разрешений, выдача предписаний о демонтаже самовольно установленных вновь рекламных конструкций”»**



**Таблица 1.3. Оценка доступности получения информации  
о порядке предоставления муниципальной услуги «Прием заявлений и  
выдача документов о согласовании переустройства и (или) перепланировки жилого помещения»**

Как Вы оцениваете доступность получения информации о порядке предоставления данной услуги?		Год	
		2014	2015
Очень хорошо	Количество	4	1
	%	14,3%	8,3%
Скорее хорошо	Количество	16	8
	%	57,1%	66,7%
Скорее плохо	Количество	6	2
	%	21,4%	16,7%
Очень плохо	Количество	2	1
	%	7,1%	8,3%
Всего	Количество	28	12
	%	100,0%	100,0%

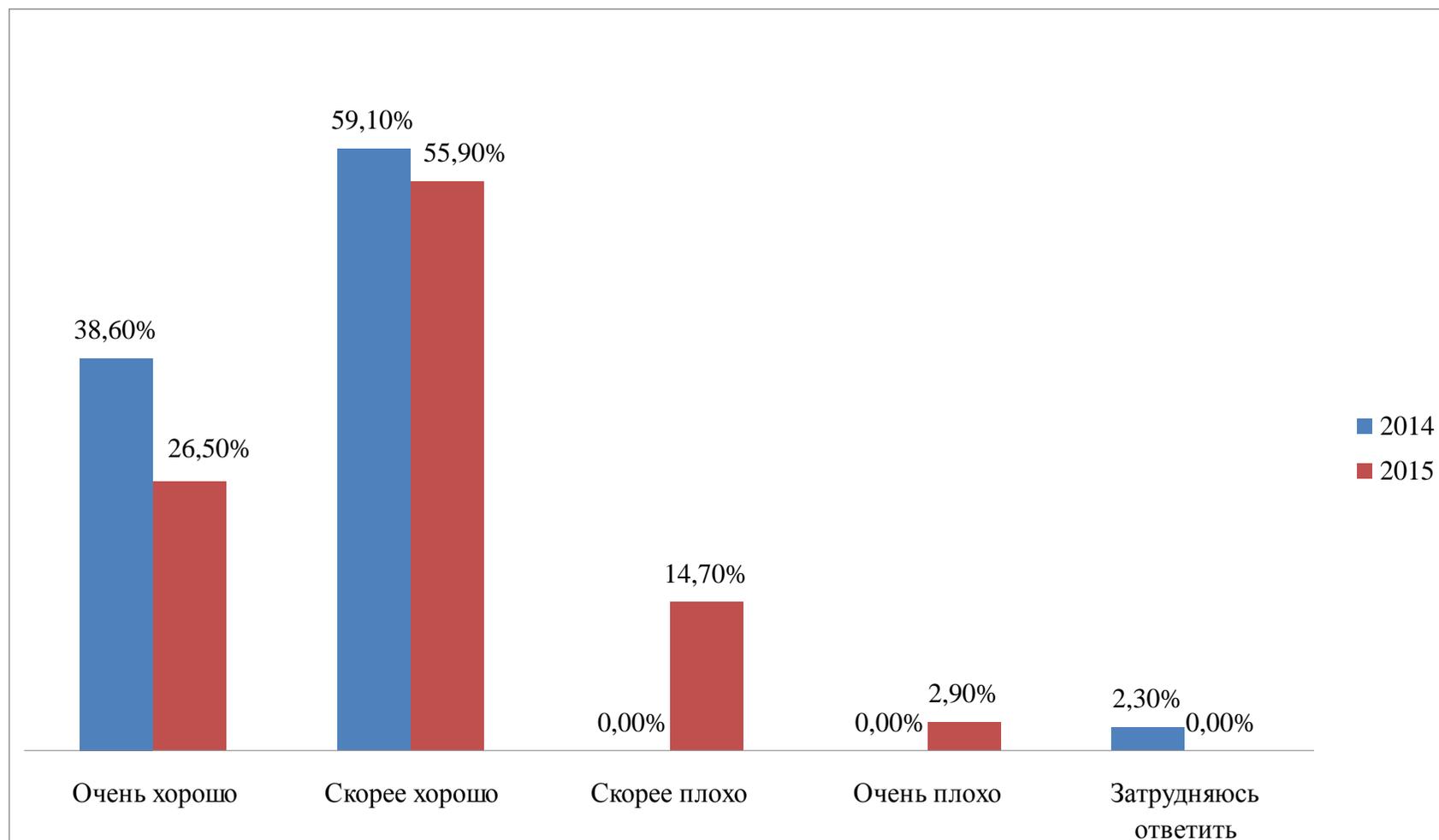
**Диаграмма «Оценка доступности получения информации о порядке предоставления муниципальной услуги “Прием заявлений и выдача документов о согласовании переустройства и (или) перепланировки жилого помещения”»**



**Таблица 1.4. Оценка доступности получения информации о порядке предоставления государственной услуги «Назначение и выплата областного государственного единовременного пособия при рождении ребенка»**

Как Вы оцениваете доступность получения информации о порядке предоставления данной услуги?		Год	
		2014	2015
Очень хорошо	Количество	17	9
	%	38,6%	26,5%
Скорее хорошо	Количество	26	19
	%	59,1%	55,9%
Скорее плохо	Количество	0	5
	%	0,0%	14,7%
Очень плохо	Количество	0	1
	%	0,0%	2,9%
Затрудняюсь ответить	Количество	1	0
	%	2,3%	0,0%
Всего	Количество	44	34
	%	100,0%	100,0%

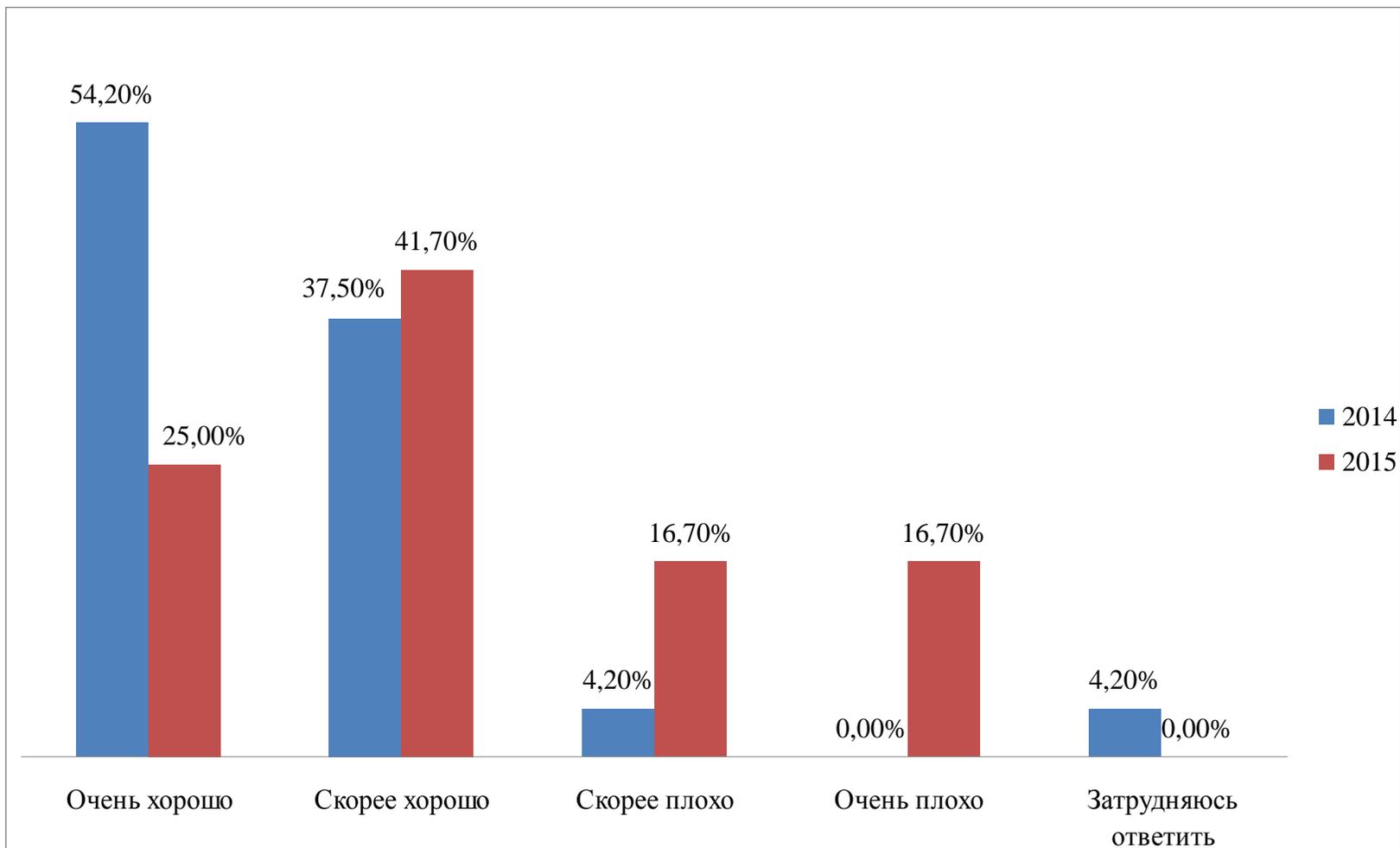
**Диаграмма «Оценка доступности получения информации о порядке предоставления государственной услуги «Назначение и выплата областного государственного единовременного пособия при рождении ребенка»»**



**Таблица 1.5. Оценка доступности получения информации о порядке предоставления государственной услуги «Назначение и выплата ежемесячного пособия по уходу за ребенком»**

Как Вы оцениваете доступность получения информации о порядке предоставления данной услуги?		Год	
		2014	2015
Очень хорошо	Количество	13	6
	%	54,2%	25,0%
Скорее хорошо	Количество	9	10
	%	37,5%	41,7%
Скорее плохо	Количество	1	4
	%	4,2%	16,7%
Очень плохо	Количество	0	4
	%	0,0%	16,7%
Затрудняюсь ответить	Количество	1	0
	%	4,2%	0,0%
Всего	Количество	24	24
	%	100,0%	100,0%

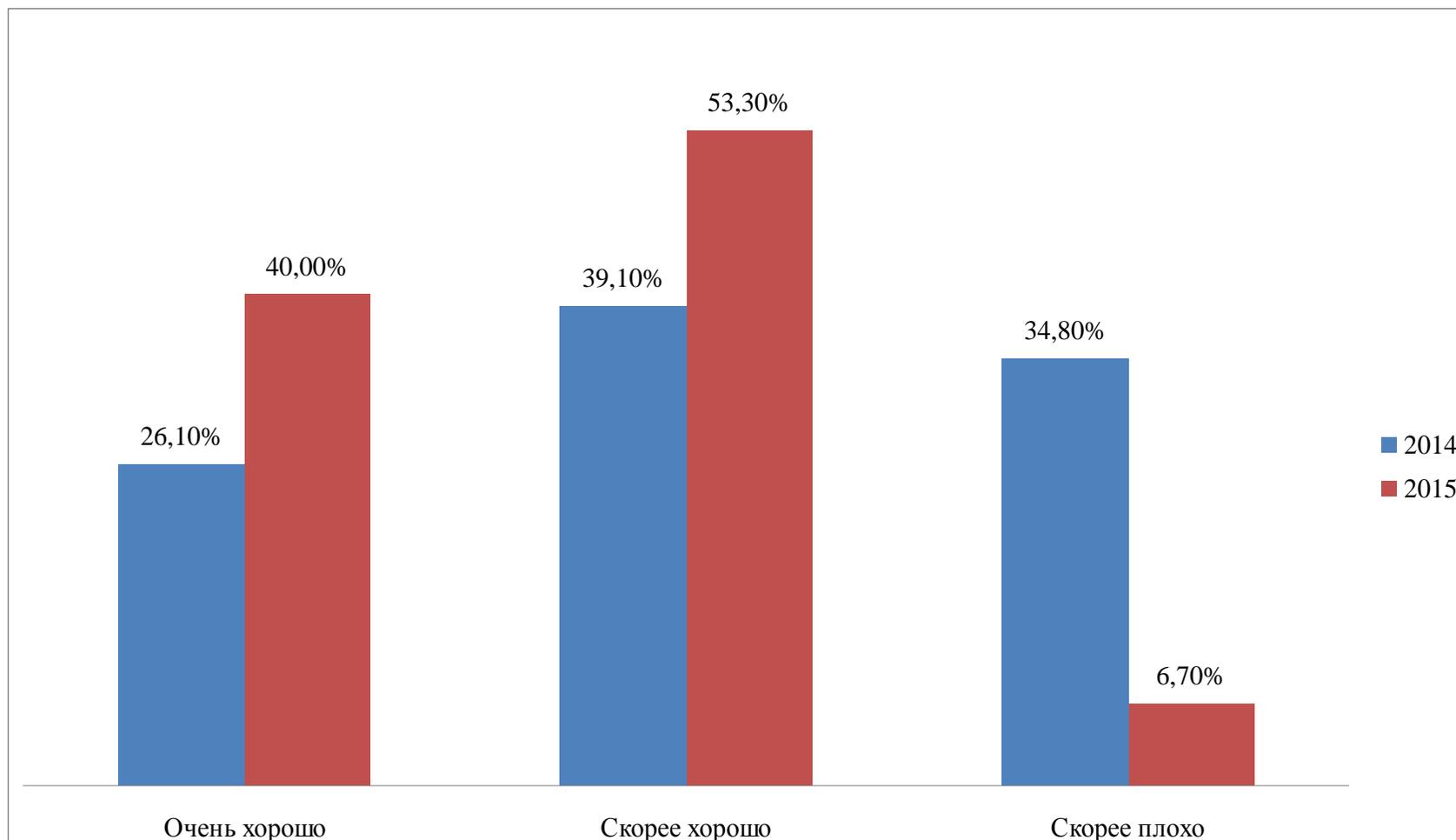
**Диаграмма «Оценка доступности получения информации о порядке предоставления государственной услуги “Назначение и выплата ежемесячного пособия по уходу за ребенком”»**



**Таблица 1.6. Оценка доступности получения информации о порядке предоставления государственной услуги «Назначение и выплата ежемесячной денежной выплаты ветеранам труда, ветеранам военной службы, ветеранам государственной службы и труженикам тыла»**

Как Вы оцениваете доступность получения информации о порядке предоставления данной услуги?		Год	
		2014	2015
Очень хорошо	Количество	6	6
	%	26,1%	40,0%
Скорее хорошо	Количество	9	8
	%	39,1%	53,3%
Скорее плохо	Количество	8	1
	%	34,8%	6,7%
Всего	Количество	23	15
	%	100,0%	100,0%

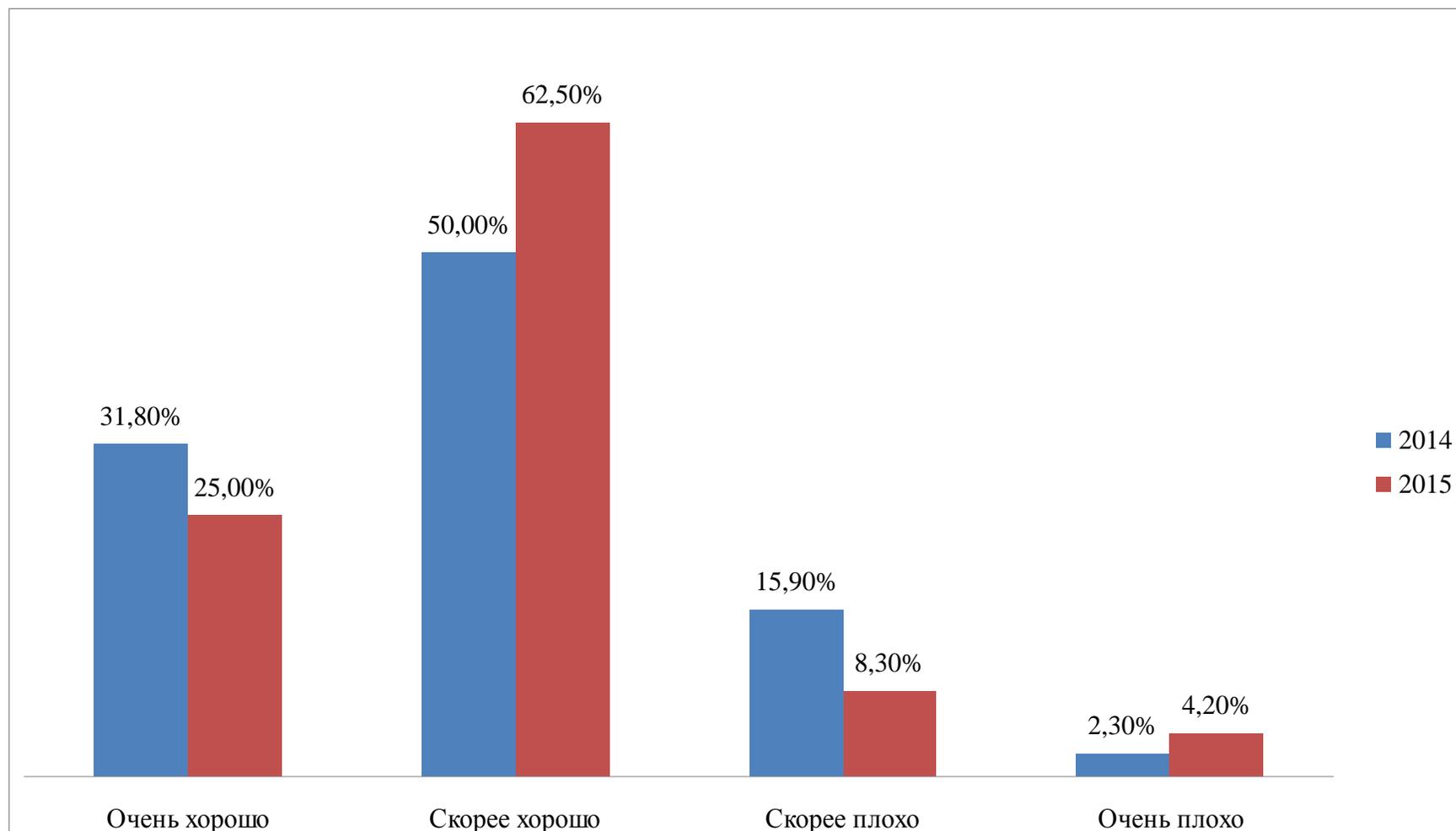
**Диаграмма « Оценка доступности получения информации о порядке предоставления государственной услуги “Назначение и выплата ежемесячной денежной выплаты ветеранам труда, ветеранам военной службы, ветеранам государственной службы и труженикам тыла”»**



**Таблица 1.7. Оценка доступности получения информации о порядке предоставления государственной услуги «Государственная регистрация прав на недвижимое имущество и сделок с ним»**

Как Вы оцениваете доступность получения информации о порядке предоставления данной услуги?		Год	
		2014	2015
Очень хорошо	Количество	14	6
	%	31,8%	25,0%
Скорее хорошо	Количество	22	15
	%	50,0%	62,5%
Скорее плохо	Количество	7	2
	%	15,9%	8,3%
Очень плохо	Количество	1	1
	%	2,3%	4,2%
Всего	Количество	44	24
	%	100,0%	100,0%

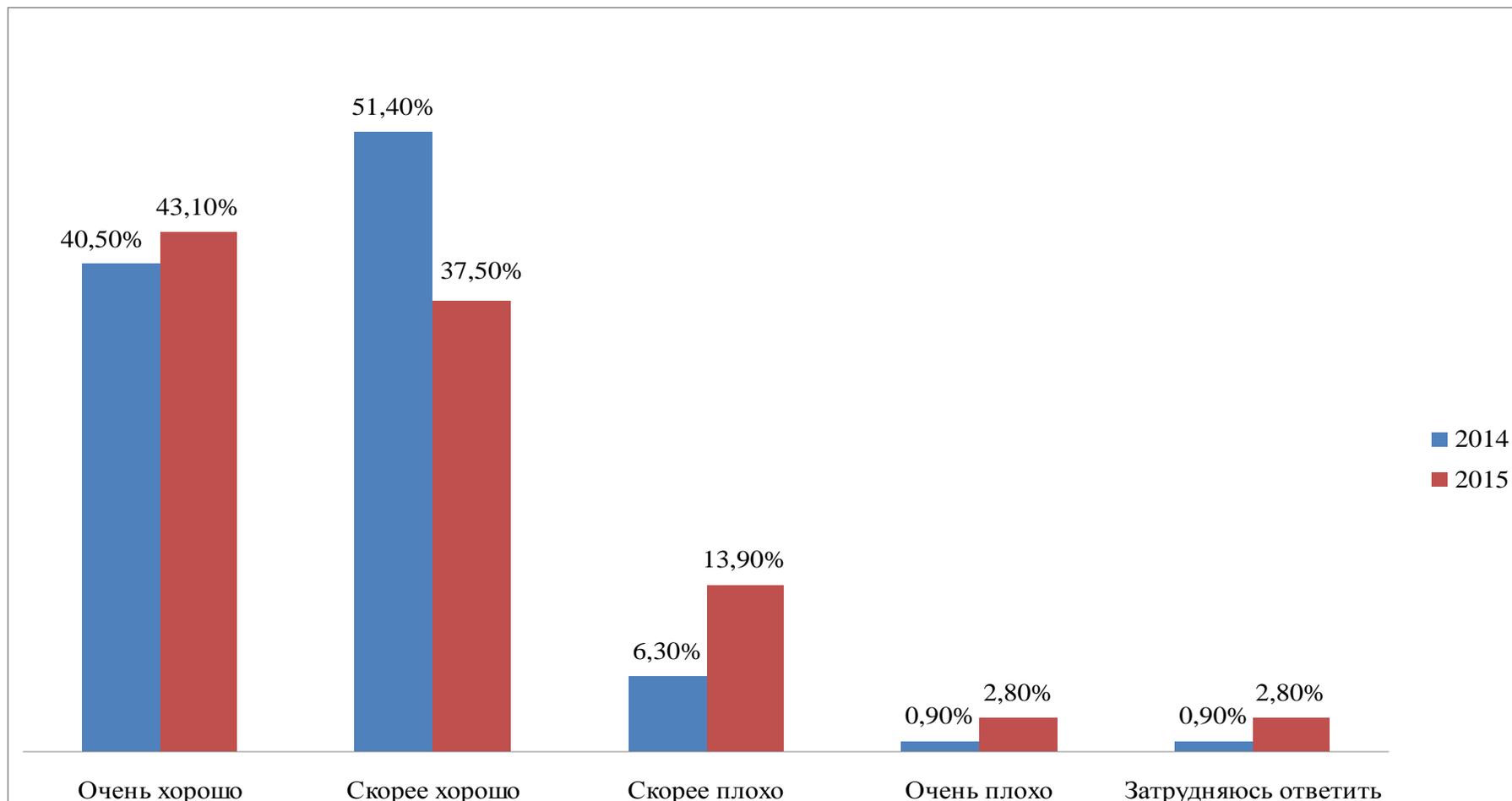
Диаграмма «Оценка доступности получения информации о порядке предоставления государственной услуги “Государственная регистрация прав на недвижимое имущество и сделок с ним”»



**Таблица 1.8. Оценка доступности получения информации о порядке предоставления государственной услуги «Выдача, замена паспорта гражданина Российской Федерации, удостоверяющего личность гражданина Российской Федерации на территории Российской Федерации»**

Как Вы оцениваете доступность получения информации о порядке предоставления данной услуги?		Год	
		2014	2015
Очень хорошо	Количество	45	31
	%	40,5%	43,1%
Скорее хорошо	Количество	57	27
	%	51,4%	37,5%
Скорее плохо	Количество	7	10
	%	6,3%	13,9%
Очень плохо	Количество	1	2
	%	0,9%	2,8%
Затрудняюсь ответить	Количество	1	2
	%	0,9%	2,8%
Всего	Количество	111	72
	%	100,0%	100,0%

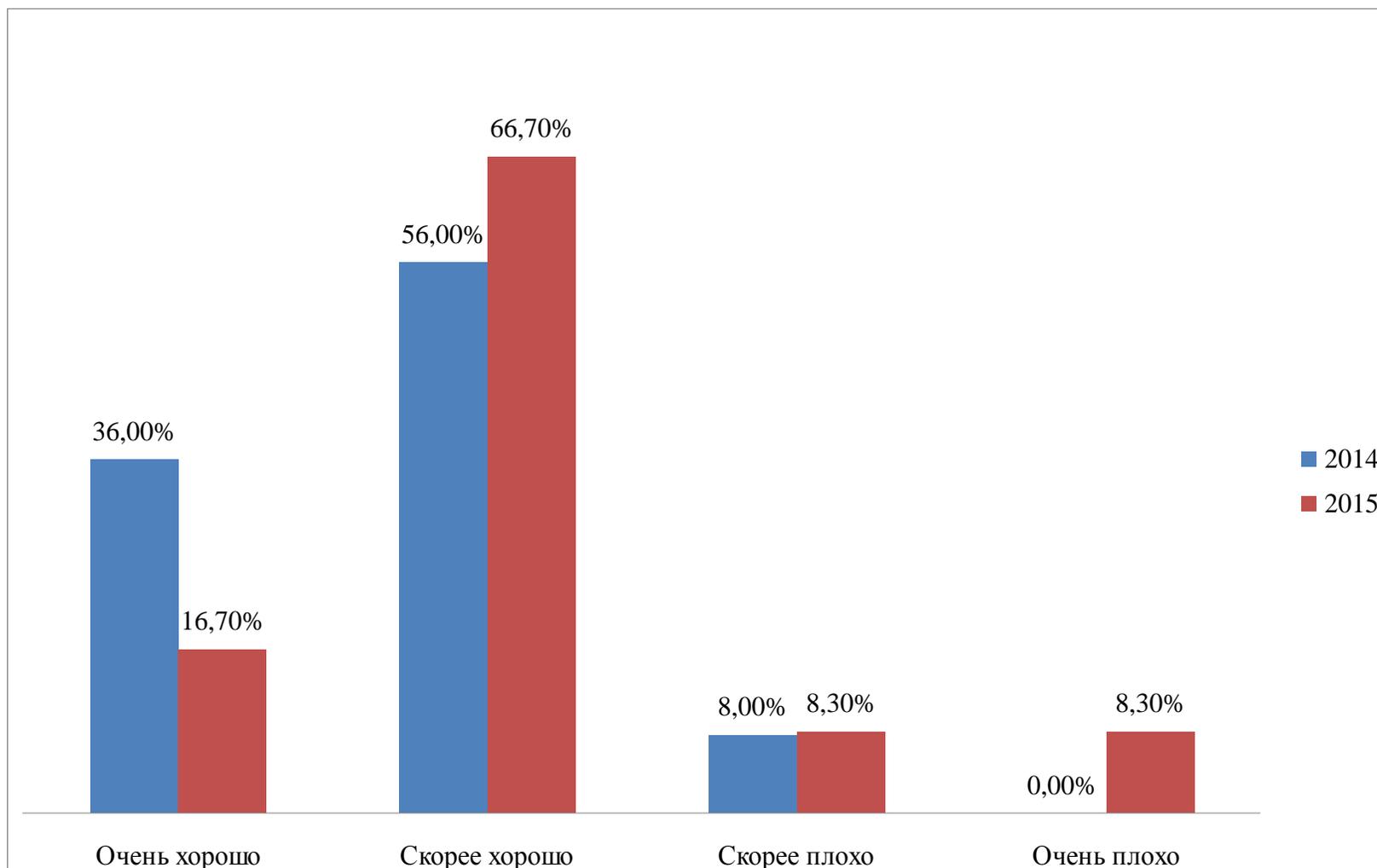
**Диаграмма «Оценка доступности получения информации о порядке предоставления государственной услуги “Выдача, замена паспорта гражданина Российской Федерации, удостоверяющего личность гражданина Российской Федерации на территории Российской Федерации”»**



**Таблица 1.9. Оценка доступности получения информации о порядке предоставления государственной услуги «Проведение экзаменов на право управления транспортными средствами и выдача водительских удостоверений»**

Как Вы оцениваете доступность получения информации о порядке предоставления данной услуги?		Год	
		2014	2015
Очень хорошо	Количество	9	2
	%	36,0%	16,7%
Скорее хорошо	Количество	14	8
	%	56,0%	66,7%
Скорее плохо	Количество	2	1
	%	8,0%	8,3%
Очень плохо	Количество	0	1
	%	0,0%	8,3%
Всего	Количество	25	12
	%	100,0%	100,0%

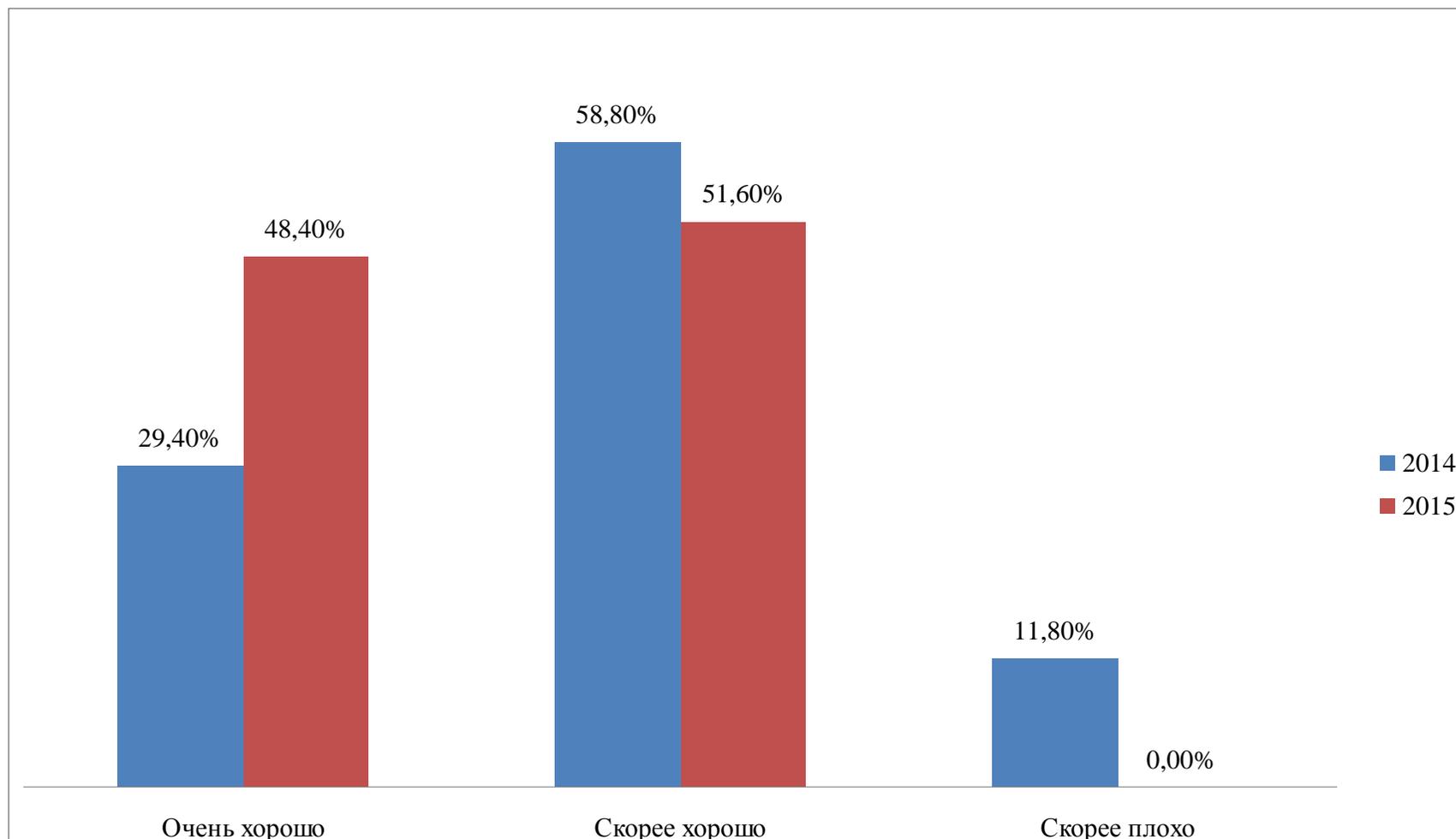
**Диаграмма «Оценка доступности получения информации о порядке предоставления государственной услуги  
«Проведение экзаменов на право управления транспортными средствами и выдача водительских удостоверений»»**



**Таблица 1.10. Оценка доступности получения информации о порядке предоставления государственной услуги «Оформление и выдача паспортов гражданина Российской Федерации, удостоверяющих личность гражданина Российской Федерации за пределами территории Российской Федерации»**

Как Вы оцениваете доступность получения информации о порядке предоставления данной услуги?		Год	
		2014	2015
Очень хорошо	Количество	10	15
	%	29,4%	48,4%
Скорее хорошо	Количество	20	16
	%	58,8%	51,6%
Скорее плохо	Количество	4	0
	%	11,8%	0,0%
Всего	Количество	34	31
	%	100,0%	100,0%

**Диаграмма «Оценка доступности получения информации о порядке предоставления государственной услуги «Оформление и выдача паспортов гражданина Российской Федерации, удостоверяющих личность гражданина Российской Федерации за пределами территории Российской Федерации»»**

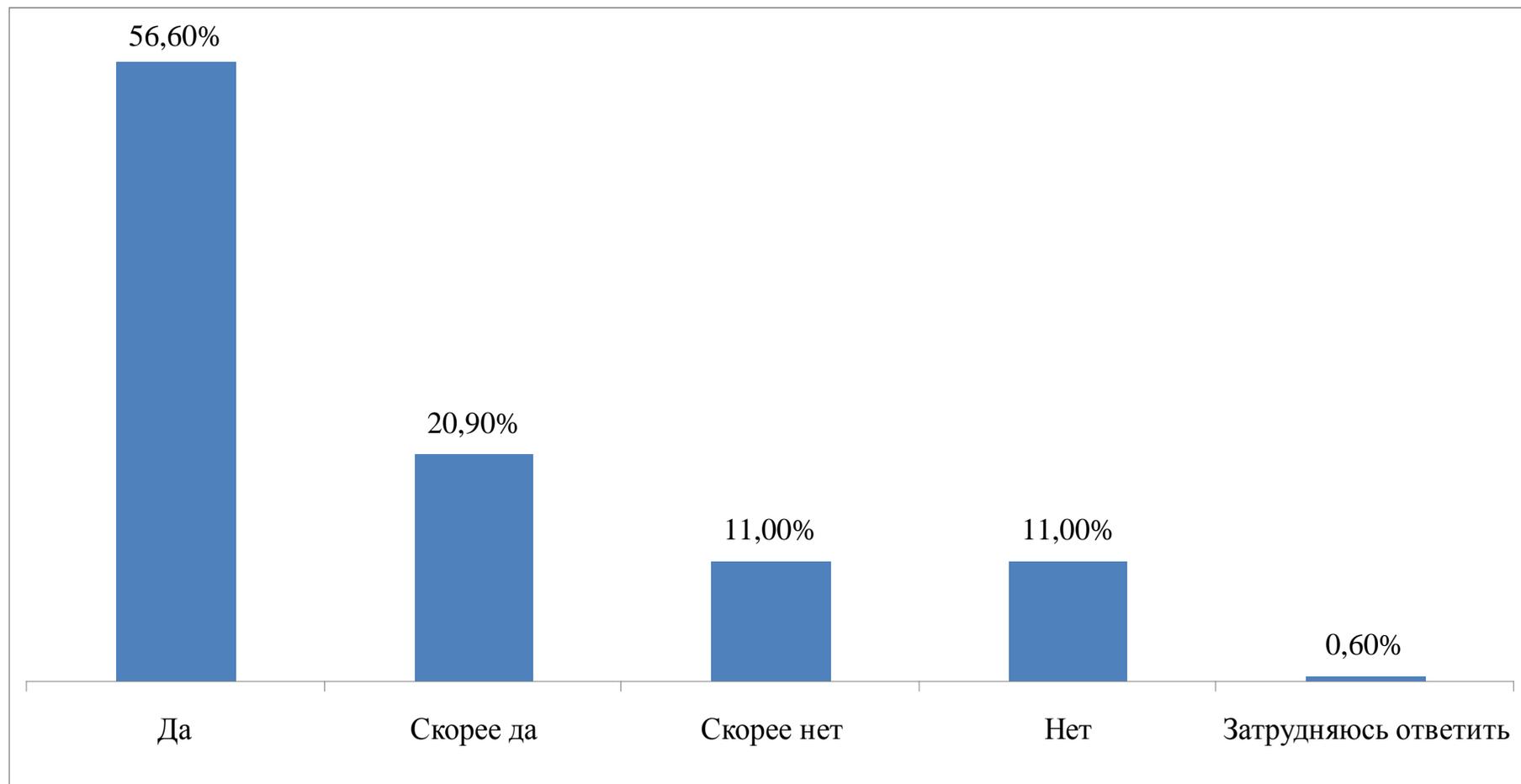


**2. Удовлетворённость количеством обращений, предпринятых для сбора, сдачи запросов и получения результатов государственных и муниципальных услуг**

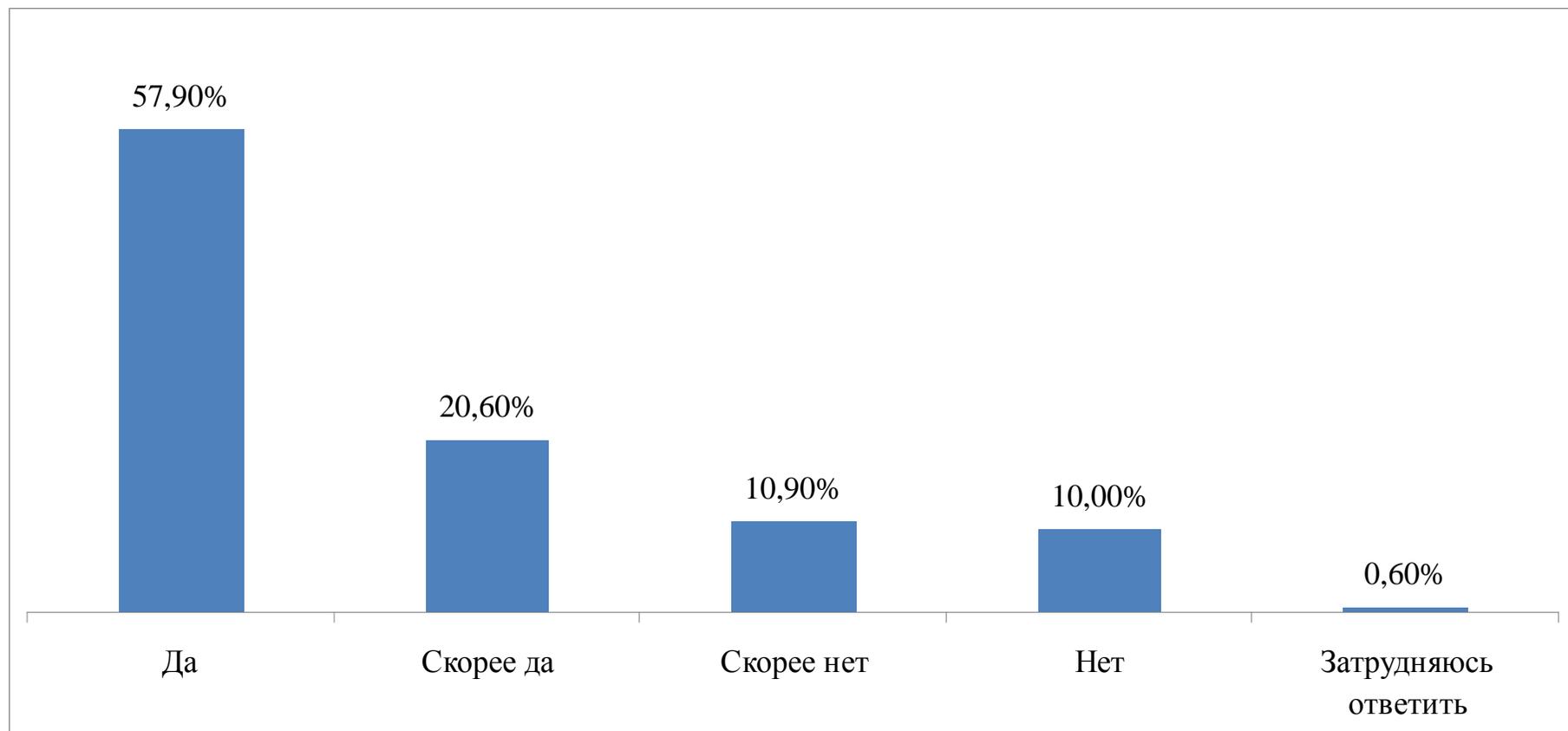
**Таблица 2.1. Удовлетворённость количеством обращений, предпринятых для сбора, сдачи запросов и получения результатов государственных и муниципальных услуг, в целом**

Устраивает ли Вас количество обращений, которое потребовалось сделать для сбора, сдачи запроса и получения результата услуги?		Год	
		2014	2015
Да	Количество	274	197
	%	56,6%	57,9%
Скорее да	Количество	101	70
	%	20,9%	20,6%
Скорее нет	Количество	53	37
	%	11,0%	10,9%
Нет	Количество	53	34
	%	11,0%	10,0%
Затрудняюсь ответить	Количество	3	2
	%	0,6%	0,6%
Всего	Количество	484	340
	%	100,0%	100,0%

**Диаграмма «Удовлетворённость количеством обращений, предпринятых для сбора, сдачи запросов и получения результатов государственных и муниципальных услуг, 2014 год»**



**Диаграмма «Удовлетворённость количеством обращений, предпринятых для сбора, сдачи запросов и получения результатов государственных и муниципальных услуг, 2015 год»**



**Таблица 2.2. Удовлетворённость количеством обращений, предпринятых для сбора, сдачи запросов и получения результатов государственных и муниципальных услуг, в разрезе наиболее общественно значимых услуг**

				Год			
				2014	2015		
Муниципальная услуга «Выдача разрешений на установку рекламных конструкций на соответствующей территории, аннулирование таких разрешений, выдача предписаний о демонтаже самовольно установленных вновь рекламных конструкций»	Устраивает ли Вас количество обращений, которое потребовалось сделать для сбора, сдачи запроса и получения результата услуги?	Да	Количество	7	2		
			%	43,8%	28,6%		
		Скорее да	Количество	2	3		
			%	12,5%	42,9%		
		Скорее нет	Количество	3	0		
			%	18,8%	0,0%		
		Нет	Количество	3	2		
			%	18,8%	28,6%		
		Затрудняюсь ответить	Количество	1	0		
			%	6,3%	0,0%		
		Всего			Количество	16	7
					%	100,0%	100,0%

Муниципальная услуга «Прием заявлений и выдача документов о согласовании переустройства и (или) перепланировки жилого помещения»	Устраивает ли Вас количество обращений, которое потребовалось сделать для сбора, сдачи запроса и получения результата услуги?	Да	Количество	9	6		
			%	32,1%	50,0%		
		Скорее да	Количество	8	0		
			%	28,6%	0,0%		
		Скорее нет	Количество	4	3		
			%	14,3%	25,0%		
		Нет	Количество	7	3		
			%	25,0%	25,0%		
		Всего			Количество	28	12
					%	100,0%	100,0%
Государственная услуга «Назначение и выплата областного государственного единовременного пособия при рождении ребенка»	Устраивает ли Вас количество обращений, которое потребовалось сделать для сбора, сдачи запроса и получения результата услуги?	Да	Количество	25	19		
			%	56,8%	55,9%		
		Скорее да	Количество	12	11		
			%	27,3%	32,4%		
		Скорее нет	Количество	3	3		
			%	6,8%	8,8%		
		Нет	Количество	4	1		
			%	9,1%	2,9%		

			Всего	Количество	44	34
				%	100,0%	100,0%
Государственная услуга «Назначение и выплата ежемесячного пособия по уходу за ребенком»	Устраивает ли Вас количество обращений, которое потребовалось сделать для сбора, сдачи запроса и получения результата услуги?	Да	Количество	11	15	
			%	45,8%	62,5%	
		Скорее да	Количество	2	3	
			%	8,3%	12,5%	
		Скорее нет	Количество	6	1	
			%	25,0%	4,2%	
		Нет	Количество	5	5	
			%	20,8%	20,8%	
		Всего	Количество	24	24	
			%	100,0%	100,0%	
Государственная услуга «Назначение и выплата ежемесячной денежной выплаты ветеранам труда, ветеранам военной службы, ветеранам государственной	Устраивает ли Вас количество обращений, которое потребовалось сделать для сбора, сдачи запроса и получения результата услуги?	Да	Количество	14	4	
			%	60,9%	26,7%	
		Скорее да	Количество	4	10	
			%	17,4%	66,7%	
		Скорее нет	Количество	3	1	
			%	13,0%	6,7%	

службы и труженикам тыла»		Нет	Количество	2	0	
			%	8,7%	0,0%	
		Всего		Количество	23	15
				%	100,0%	100,0%
Государственная услуга «Государственная регистрация прав на недвижимое имущество и сделок с ним»	Устраивает ли Вас количество обращений, которое потребовалось сделать для сбора, сдачи запроса и получения результата услуги?	Да	Количество	15	13	
			%	34,1%	54,2%	
		Скорее да	Количество	15	2	
			%	34,1%	8,3%	
		Скорее нет	Количество	5	5	
			%	11,4%	20,8%	
		Нет	Количество	9	4	
			%	20,5%	16,7%	
Всего		Количество	44	24		
		%	100,0%	100,0%		
Государственная услуга «Выдача, замена паспорта гражданина Российской Федерации, удостоверяющего	Устраивает ли Вас количество обращений, которое потребовалось сделать для сбора, сдачи	Да	Количество	81	48	
			%	73,0%	66,7%	
		Скорее да	Количество	22	16	
			%	19,8%	22,2%	

личность гражданина Российской Федерации на территории Российской Федерации»	запроса и получения результата услуги?	Скорее нет	Количество	6	5		
			%	5,4%	6,9%		
		Нет	Количество	2	2		
			%	1,8%	2,8%		
		Затрудняюсь ответить	Количество	0	1		
			%	0,0%	1,4%		
		Всего			Количество	111	72
					%	100,0%	100,0%
Государственная услуга «Проведение экзаменов на право управления транспортными средствами и выдача водительских удостоверений»	Устраивает ли Вас количество обращений, которое потребовалось сделать для сбора, сдачи запроса и получения результата услуги?	Да	Количество	13	8		
			%	52,0%	66,7%		
		Скорее да	Количество	5	2		
			%	20,0%	16,7%		
		Скорее нет	Количество	4	1		
			%	16,0%	8,3%		
		Нет	Количество	2	1		
			%	8,0%	8,3%		
		Затрудняюсь ответить	Количество	1	0		
			%	4,0%	0,0%		

			Всего	Количество	25	12
				%	100,0%	100,0%
Государственная услуга «Оформление и выдача паспортов гражданина Российской Федерации, удостоверяющих личность гражданина Российской Федерации за пределами территории Российской Федерации»	Устраивает ли Вас количество обращений, которое потребовалось сделать для сбора, сдачи запроса и получения результата услуги?	Да		Количество	21	24
				%	61,8%	77,4%
		Скорее да		Количество	8	5
				%	23,5%	16,1%
		Скорее нет		Количество	1	0
				%	2,9%	0,0%
		Нет		Количество	4	2
				%	11,8%	6,5%
		Всего	Количество	34	31	
			%	100,0%	100,0%	

### 3. Оценка условий доступа к государственным и муниципальным услугам

Таблица 3.1. Оценка условий доступа к государственным и муниципальным услугам в целом

Удалось ли Вам сдать запрос (документы) на получение услуги в полном объеме с первого раза?		Год	
		2014	2015
Да	Количество	353	255
	%	72,9%	75,0%
Нет	Количество	131	85
	%	27,1%	25,0%
Всего	Количество	484	340
	%	100,0%	100,0%

Диаграмма «Оценка условий доступа к государственным и муниципальным услугам, 2014 год»

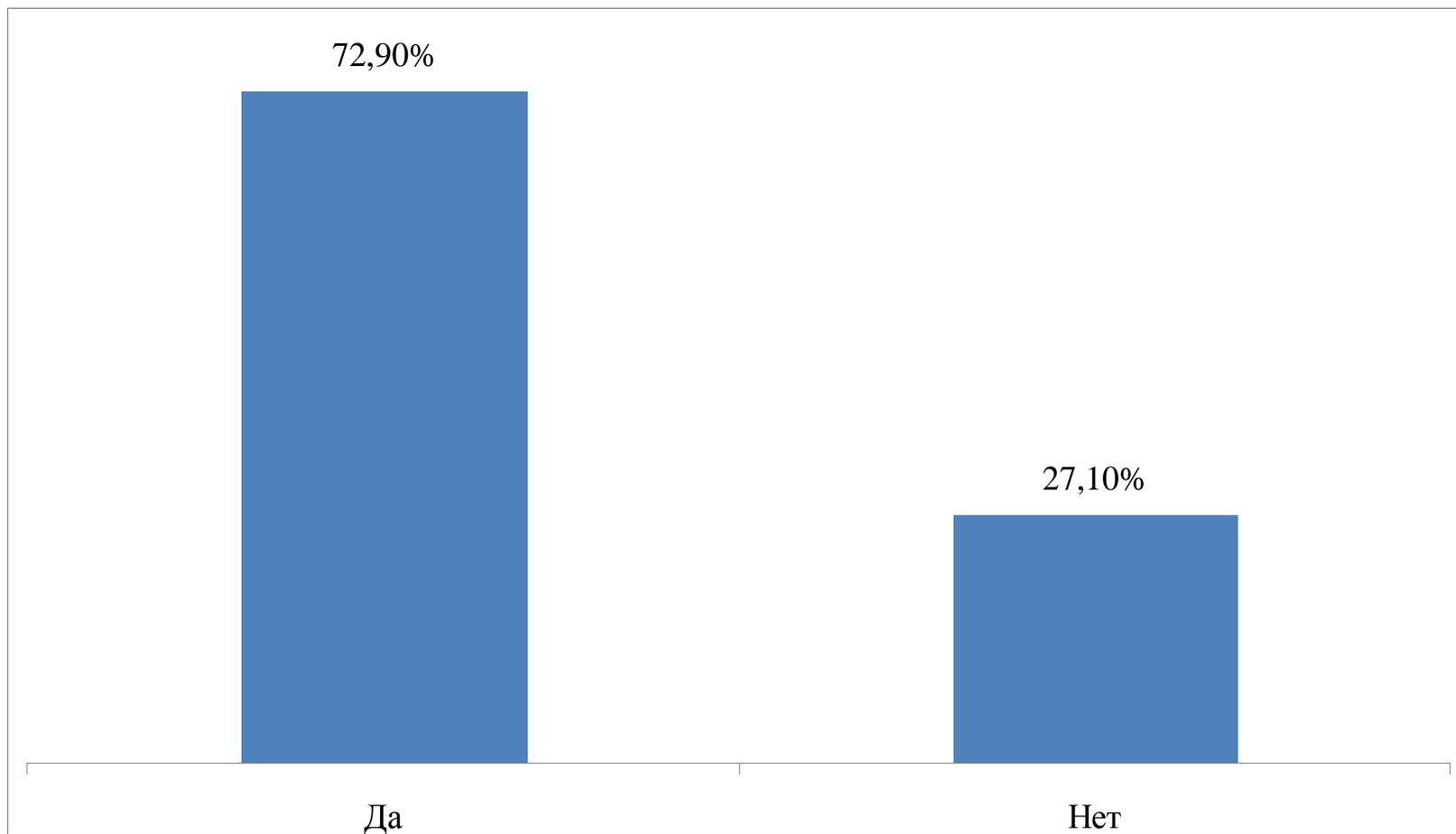
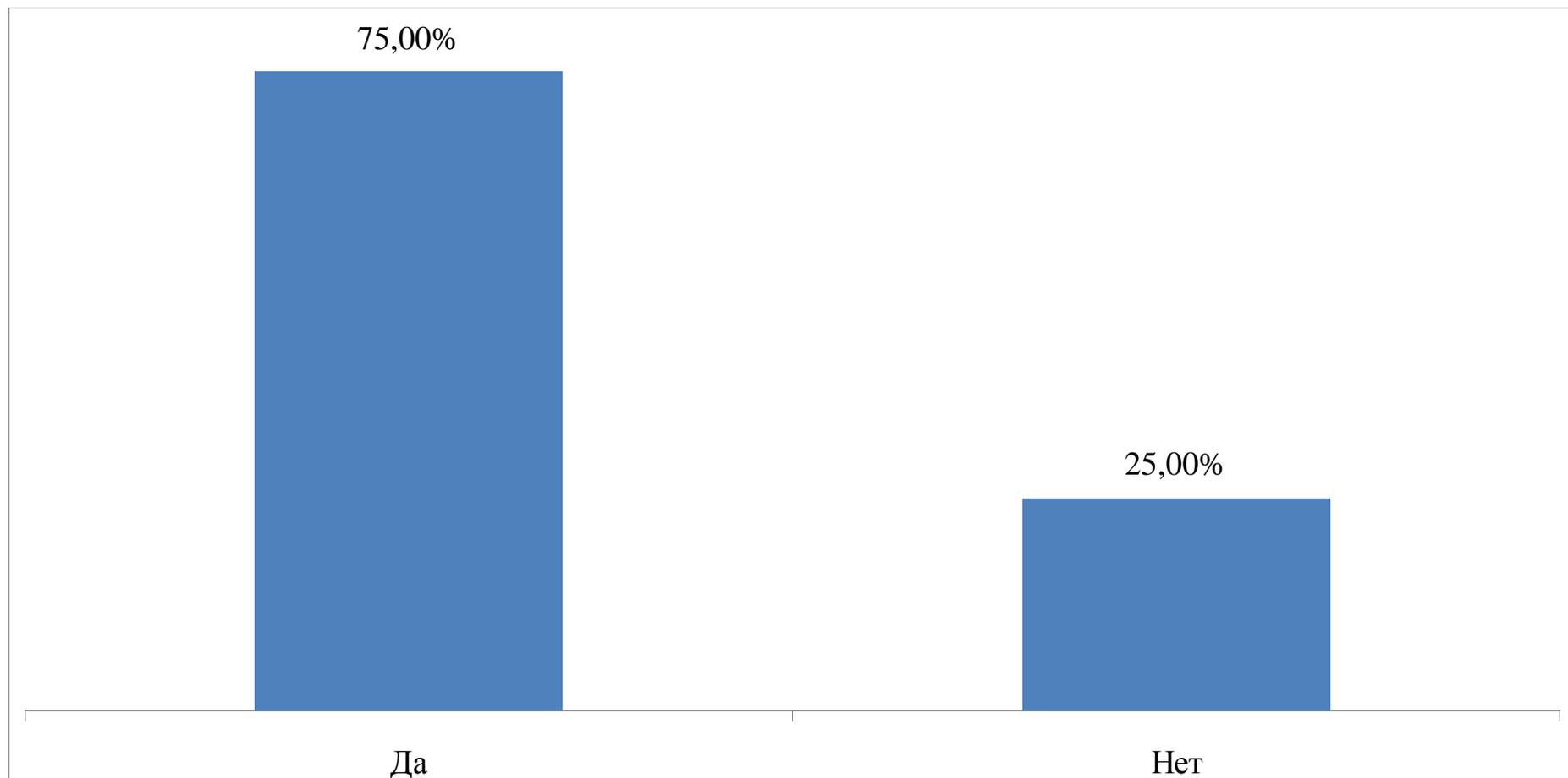


Диаграмма «Оценка условий доступа к государственным и муниципальным услугам, 2015 год»



**Таблица 3.2. Оценка условий доступа к государственным и муниципальным услугам в разрезе наиболее общественно значимых услуг**

				Год		
				2014	2015	
Муниципальная услуга «Выдача разрешений на установку рекламных конструкций на соответствующей территории, аннулирование таких разрешений, выдача предписаний о демонтаже самовольно установленных вновь рекламных конструкций»	Удалось ли Вам сдать запрос (документы) на получение услуги в полном объеме с первого раза?	Да	Количество	12	6	
			%	75,0%	85,7%	
		Нет	Количество	4	1	
			%	25,0%	14,3%	
	Всего			Количество	16	7
				%	100,0%	100,0%
Муниципальная услуга «Прием заявлений и выдача документов о согласовании переустройства и (или) перепланировки жилого помещения»	Удалось ли Вам сдать запрос (документы) на получение услуги в полном объеме с первого раза?	Да	Количество	16	7	
			%	57,1%	58,3%	
		Нет	Количество	12	5	
			%	42,9%	41,7%	
	Всего			Количество	28	12
				%	100,0%	100,0%

Государственная услуга «Назначение и выплата областного государственного единовременного пособия при рождении ребенка»	Удалось ли Вам сдать запрос (документы) на получение услуги в полном объеме с первого раза?	Да	Количество	32	28
			%	72,7%	82,4%
		Нет	Количество	12	6
			%	27,3%	17,6%
	Всего		Количество	44	34
			%	100,0%	100,0%
Государственная услуга «Назначение и выплата ежемесячного пособия по уходу за ребенком»	Удалось ли Вам сдать запрос (документы) на получение услуги в полном объеме с первого раза?	Да	Количество	15	16
			%	62,5%	66,7%
		Нет	Количество	9	8
			%	37,5%	33,3%
	Всего		Количество	24	24
			%	100,0%	100,0%
Государственная услуга «Назначение и выплата ежемесячной денежной выплаты ветеранам труда, ветеранам военной службы, ветеранам государственной службы и труженикам тыла»	Удалось ли Вам сдать запрос (документы) на получение услуги в полном объеме с первого раза?	Да	Количество	16	12
			%	69,6%	80,0%
		Нет	Количество	7	3
			%	30,4%	20,0%
	Всего		Количество	23	15
			%	100,0%	100,0%

Государственная услуга «Государственная регистрация прав на недвижимое имущество и сделок с ним»	Удалось ли Вам сдать запрос (документы) на получение услуги в полном объеме с первого раза?	Да	Количество	29	17
			%	65,9%	70,8%
		Нет	Количество	15	7
			%	34,1%	29,2%
	Всего		Количество	44	24
			%	100,0%	100,0%
Государственная услуга «Выдача, замена паспорта гражданина Российской Федерации, удостоверяющего личность гражданина Российской Федерации на территории Российской Федерации»	Удалось ли Вам сдать запрос (документы) на получение услуги в полном объеме с первого раза?	Да	Количество	96	62
			%	86,5%	86,1%
		Нет	Количество	15	10
			%	13,5%	13,9%
	Всего		Количество	111	72
			%	100,0%	100,0%
Государственная услуга «Проведение экзаменов на право управления транспортными средствами и выдача водительских удостоверений»	Удалось ли Вам сдать запрос (документы) на получение услуги в полном объеме с первого раза?	Да	Количество	20	9
			%	80,0%	75,0%
		Нет	Количество	5	3
			%	20,0%	25,0%
	Всего		Количество	25	12
			%	100,0%	100,0%

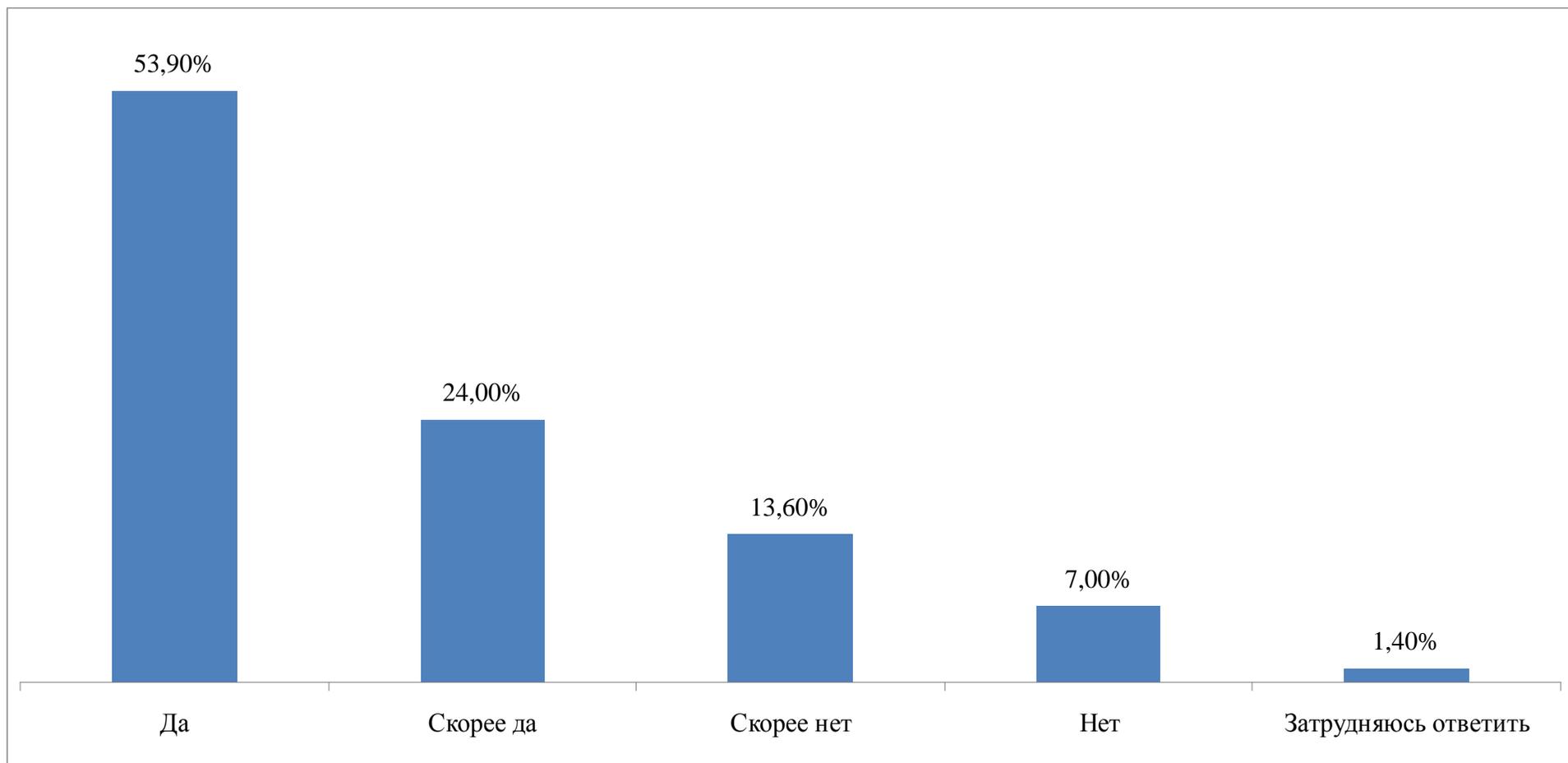
Государственная услуга «Оформление и выдача паспортов гражданина Российской Федерации, удостоверяющих личность гражданина Российской Федерации за пределами территории Российской Федерации»	Удалось ли Вам сдать запрос (документы) на получение услуги в полном объеме с первого раза?	Да	Количество	29	30
			%	85,3%	96,8%
		Нет	Количество	5	1
			%	14,7%	3,2%
		Всего	Количество	34	31
			%	100,0%	100,0%

**4. Удовлетворенность количеством документов,  
необходимых для получения государственных и муниципальных услуг**

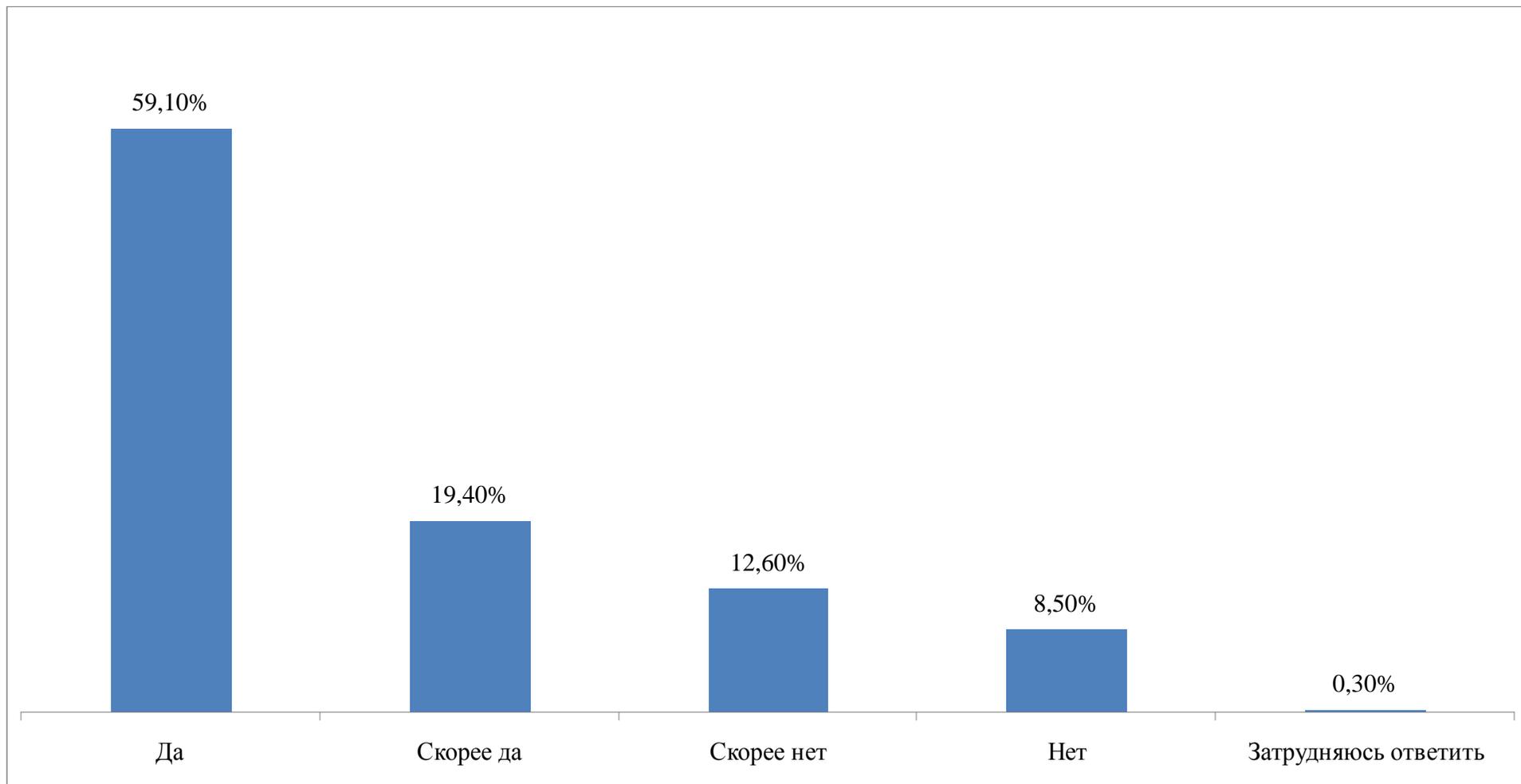
**Таблица 4.1. Удовлетворенность количеством документов,  
необходимых для получения государственных и муниципальных услуг, в целом**

Устраивает ли Вас количество документов, необходимых для получения услуги?		Год	
		2014	2015
Да	Количество	261	201
	%	53,9%	59,1%
Скорее да	Количество	116	66
	%	24,0%	19,4%
Скорее нет	Количество	66	43
	%	13,6%	12,6%
Нет	Количество	34	29
	%	7,0%	8,5%
Затрудняюсь ответить	Количество	7	1
	%	1,4%	0,3%
Всего	Количество	484	340
	%	100,0%	100,0%

**Диаграмма «Удовлетворенность количеством документов, необходимых для получения государственных и муниципальных услуг, 2014 год»**



**Диаграмма «Удовлетворенность количеством документов, необходимых для получения государственных и муниципальных услуг, 2015 год»**



**Таблица 4.2. Удовлетворенность количеством документов, необходимых для получения государственных и муниципальных услуг, в разрезе наиболее общественно значимых услуг**

				Год			
				2014	2015		
Муниципальная услуга «Выдача разрешений на установку рекламных конструкций на соответствующей территории, аннулирование таких разрешений, выдача предписаний о демонтаже самовольно установленных вновь рекламных конструкций»	Устраивает ли Вас количество документов, необходимых для получения услуги?	Да	Количество	5	3		
			%	31,3%	42,9%		
		Скорее да	Количество	4	2		
			%	25,0%	28,6%		
		Скорее нет	Количество	5	1		
			%	31,3%	14,3%		
		Нет	Количество	2	1		
			%	12,5%	14,3%		
		Всего			Количество	16	7
					%	100,0%	100,0%
Муниципальная услуга «Выдача разрешений на установку рекламных конструкций на соответствующей	Устраивает ли Вас количество документов,	Да	Количество	12	8		
			%	42,9%	66,7%		
		Скорее да	Количество	5	2		

территории, аннулирование таких разрешений, выдача предписаний о демонтаже самовольно установленных вновь рекламных конструкций»	необходимых для получения услуги?		%	17,9%	16,7%
		Скорее нет	Количество	6	0
			%	21,4%	0,0%
		Нет	Количество	5	2
	%		17,9%	16,7%	
	Всего			Количество	28
%				100,0%	100,0%
Государственная услуга «Назначение и выплата областного государственного единовременного пособия при рождении ребенка»	Устраивает ли Вас количество документов, необходимых для получения услуги?	Да	Количество	26	13
			%	59,1%	38,2%
		Скорее да	Количество	12	6
			%	27,3%	17,6%
		Скорее нет	Количество	3	9
			%	6,8%	26,5%
		Нет	Количество	3	5
			%	6,8%	14,7%
		Затрудняюсь ответить	Количество	0	1
			%	0,0%	2,9%
Всего			Количество	44	34

			%	100,0%	100,0%
Государственная услуга «Назначение и выплата ежемесячного пособия по уходу за ребенком»	Устраивает ли Вас количество документов, необходимых для получения услуги?	Да	Количество	13	9
			%	54,2%	37,5%
		Скорее да	Количество	3	4
			%	12,5%	16,7%
		Скорее нет	Количество	4	4
			%	16,7%	16,7%
		Нет	Количество	4	7
			%	16,7%	29,2%
Всего			Количество	24	24
			%	100,0%	100,0%
Государственная услуга «Назначение и выплата ежемесячной денежной выплаты ветеранам труда, ветеранам военной службы, ветеранам государственной службы и труженикам тыла»	Устраивает ли Вас количество документов, необходимых для получения услуги?	Да	Количество	13	13
			%	56,5%	86,7%
		Скорее да	Количество	4	2
			%	17,4%	13,3%
		Скорее нет	Количество	2	0
			%	8,7%	0,0%
		Нет	Количество	1	0
			%		

			%	4,3%	0,0%
			Затрудняюсь ответить	Количество	3
			%	13,0%	0,0%
		Всего		Количество	23
%	100,0%			100,0%	
Государственная услуга «Государственная регистрация прав на недвижимое имущество и сделок с ним»	Устраивает ли Вас количество документов, необходимых для получения услуги?	Да	Количество	20	11
			%	45,5%	45,8%
		Скорее да	Количество	10	5
			%	22,7%	20,8%
		Скорее нет	Количество	12	7
			%	27,3%	29,2%
		Нет	Количество	2	1
			%	4,5%	4,2%
Всего		Количество	44	24	
		%	100,0%	100,0%	
Государственная услуга «Выдача, замена паспорта гражданина Российской Федерации,	Устраивает ли Вас количество документов,	Да	Количество	69	52
			%	62,2%	72,2%
		Скорее да	Количество	31	15

удостоверяющего личность гражданина Российской Федерации на территории Российской Федерации»	необходимых для получения услуги?		%	27,9%	20,8%		
		Скорее нет	Количество	9	2		
			%	8,1%	2,8%		
		Нет	Количество	0	3		
			%	0,0%	4,2%		
		Затрудняюсь ответить	Количество	2	0		
			%	1,8%	0,0%		
		Всего			Количество	111	72
%	100,0%				100,0%		
Государственная услуга «Проведение экзаменов на право управления транспортными средствами и выдача водительских удостоверений»	Устраивает ли Вас количество документов, необходимых для получения услуги?	Да	Количество	10	8		
			%	40,0%	66,7%		
		Скорее да	Количество	12	2		
			%	48,0%	16,7%		
		Скорее нет	Количество	3	2		
			%	12,0%	16,7%		
		Всего			Количество	25	12
					%	100,0%	100,0%
Государственная услуга «Оформление	Устраивает ли Вас	Да	Количество	23	21		

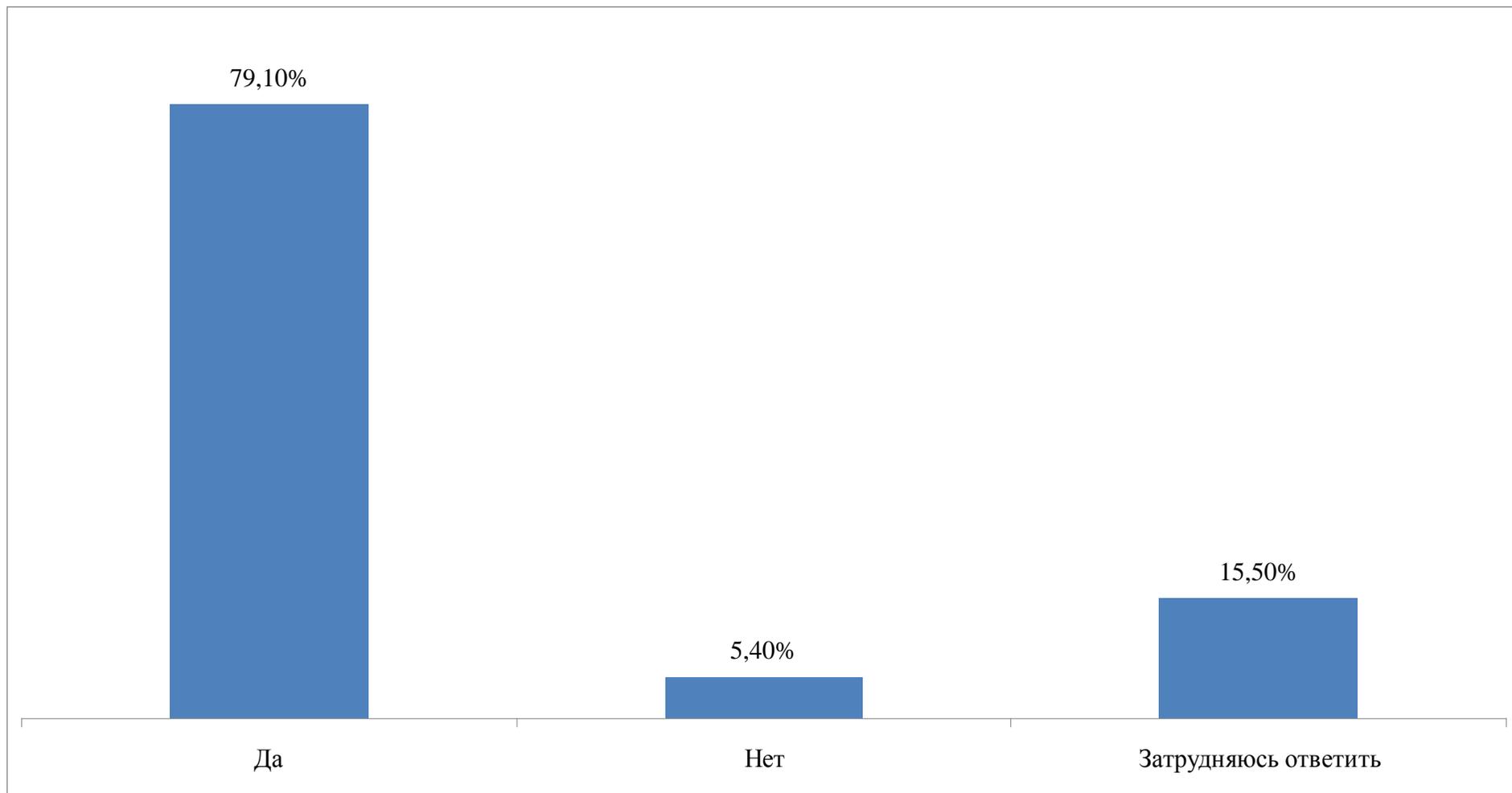
и выдача паспортов гражданина Российской Федерации, удостоверяющих личность гражданина Российской Федерации за пределами территории Российской Федерации»	количество документов, необходимых для получения услуги?		%	67,6%	67,7%
		Скорее да	Количество	6	7
			%	17,6%	22,6%
		Скорее нет	Количество	3	2
			%	8,8%	6,5%
		Нет	Количество	2	1
			%	5,9%	3,2%
		Всего	Количество	34	31
%	100,0%		100,0%		

**5. Оценка заявителями соблюдения сроков предоставления государственных и муниципальных услуг, предусмотренных нормативными актами (административный регламент, стандарты услуг)**

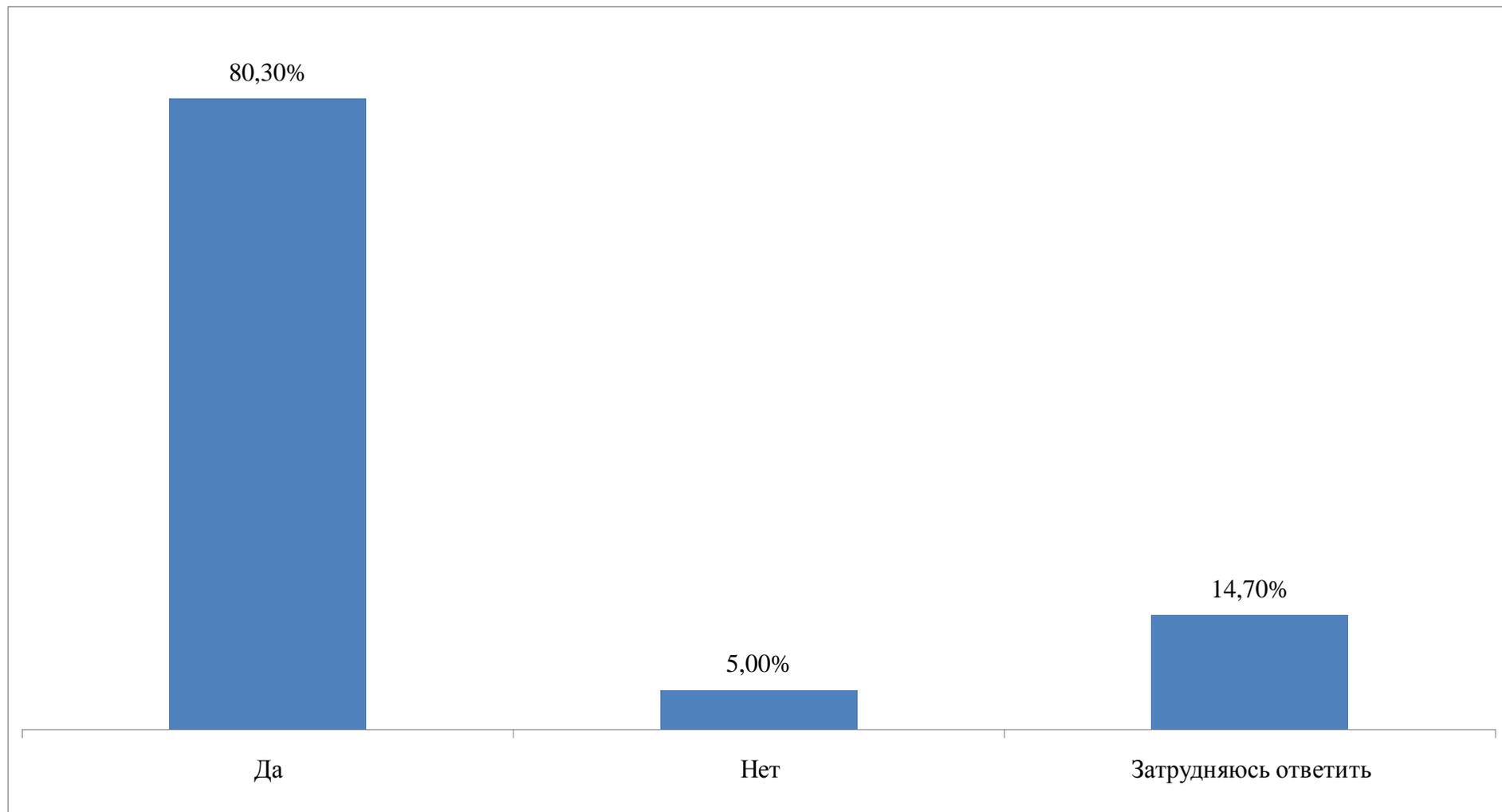
**Таблица 5.1. Оценка заявителями соблюдения сроков предоставления государственных и муниципальных услуг, предусмотренных нормативными актами (административный регламент, стандарты услуг), в целом**

Была ли данная услуга предоставлена Вам в срок, предусмотренный нормативными актами (административный регламент, стандарты услуг)?		Год	
		2014	2015
Да	Количество	383	273
	%	79,1%	80,3%
Нет	Количество	26	17
	%	5,4%	5,0%
Затрудняюсь ответить	Количество	75	50
	%	15,5%	14,7%
Всего	Количество	484	340
	%	100,0%	100,0%

**Диаграмма «Оценка заявителями соблюдения сроков предоставления государственных и муниципальных услуг, предусмотренных нормативными актами (административный регламент, стандарты услуг), 2014 год»**



**Диаграмма «Оценка заявителями соблюдения сроков предоставления государственных и муниципальных услуг, предусмотренных нормативными актами (административный регламент, стандарты услуг), 2015 год»**



**Таблица 5.2. Оценка заявителями соблюдения сроков предоставления государственных и муниципальных услуг, предусмотренных нормативными актами (административный регламент, стандарты услуг), в разрезе наиболее общественно значимых услуг**

				Год		
				2014	2015	
Муниципальная услуга «Выдача разрешений на установку рекламных конструкций на соответствующей территории, аннулирование таких разрешений, выдача предписаний о демонтаже самовольно установленных вновь рекламных конструкций»	Была ли данная услуга предоставлена Вам в срок, предусмотренный нормативными актами (административный регламент, стандарты услуг)?	Да	Количество	11	6	
			%	68,8%	85,7%	
		Нет	Количество	1	1	
			%	6,3%	14,3%	
	Затрудняюсь ответить	Количество	4	0		
		%	25,0%	0,0%		
	Всего			Количество	16	7
				%	100,0%	100,0%
Муниципальная услуга «Прием заявлений и выдача документов	Была ли данная услуга предоставлена Вам в срок,	Да	Количество	21	11	
			%	75,0%	91,7%	

о согласовании переустройства и (или) перепланировки жилого помещения»	предусмотренный нормативными актами	Нет	Количество	4	0	
			%	14,3%	0,0%	
	(административный регламент, стандарты услуг)?	Затрудняюсь ответить	Количество	3	1	
			%	10,7%	8,3%	
	Всего			Количество	28	12
				%	100,0%	100,0%
Государственная услуга «Назначение и выплата областного государственного единовременного пособия при рождении ребенка»	Была ли данная услуга предоставлена Вам в срок, предусмотренный нормативными актами	Да	Количество	37	29	
			%	84,1%	85,3%	
	(административный регламент, стандарты услуг)?	Нет	Количество	1	2	
			%	2,3%	5,9%	
	Затрудняюсь ответить			Количество	6	3
				%	13,6%	8,8%
Всего			Количество	44	34	
			%	100,0%	100,0%	
Государственная услуга «Назначение и выплата ежемесячного пособия по уходу за ребенком»	Была ли данная услуга предоставлена Вам в срок, предусмотренный нормативными актами	Да	Количество	21	20	
			%	87,5%	83,3%	
		Нет	Количество	0	2	
			%	0,0%	8,3%	

	(административный регламент, стандарты услуг)?	Затрудняюсь ответить	Количество	3	2
			%	12,5%	8,3%
	Всего	Количество	24	24	
		%	100,0%	100,0%	
Государственная услуга «Назначение и выплата ежемесячной денежной выплаты ветеранам труда, ветеранам военной службы, ветеранам государственной службы и труженикам тыла»	Была ли данная услуга предоставлена Вам в срок, предусмотренный нормативными актами (административный регламент, стандарты услуг)?	Да	Количество	17	14
			%	73,9%	93,3%
		Нет	Количество	1	0
			%	4,3%	0,0%
	Затрудняюсь ответить	Количество	5	1	
		%	21,7%	6,7%	
	Всего	Количество	23	15	
		%	100,0%	100,0%	
Государственная услуга «Государственная регистрация прав на недвижимое имущество и сделок с ним»	Была ли данная услуга предоставлена Вам в срок, предусмотренный нормативными актами (административный регламент, стандарты услуг)?	Да	Количество	31	17
			%	70,5%	70,8%
		Нет	Количество	2	4
			%	4,5%	16,7%
	Затрудняюсь ответить	Количество	11	3	
		%	25,0%	12,5%	

		Всего	Количество	44	24
			%	100,0%	100,0%
Государственная услуга «Выдача, замена паспорта гражданина Российской Федерации, удостоверяющего личность гражданина Российской Федерации на территории Российской Федерации»	Была ли данная услуга предоставлена Вам в срок, предусмотренный нормативными актами (административный регламент, стандарты услуг)?	Да	Количество	96	60
			%	86,5%	83,3%
		Нет	Количество	5	2
			%	4,5%	2,8%
		Затрудняюсь ответить	Количество	10	10
			%	9,0%	13,9%
	Всего		Количество	111	72
			%	100,0%	100,0%
Государственная услуга «Проведение экзаменов на право управления транспортными средствами и выдача водительских удостоверений»	Была ли данная услуга предоставлена Вам в срок, предусмотренный нормативными актами (административный регламент, стандарты услуг)?	Да	Количество	18	11
			%	72,0%	91,7%
		Нет	Количество	2	0
			%	8,0%	0,0%
		Затрудняюсь ответить	Количество	5	1
			%	20,0%	8,3%
	Всего		Количество	25	12
			%	100,0%	100,0%

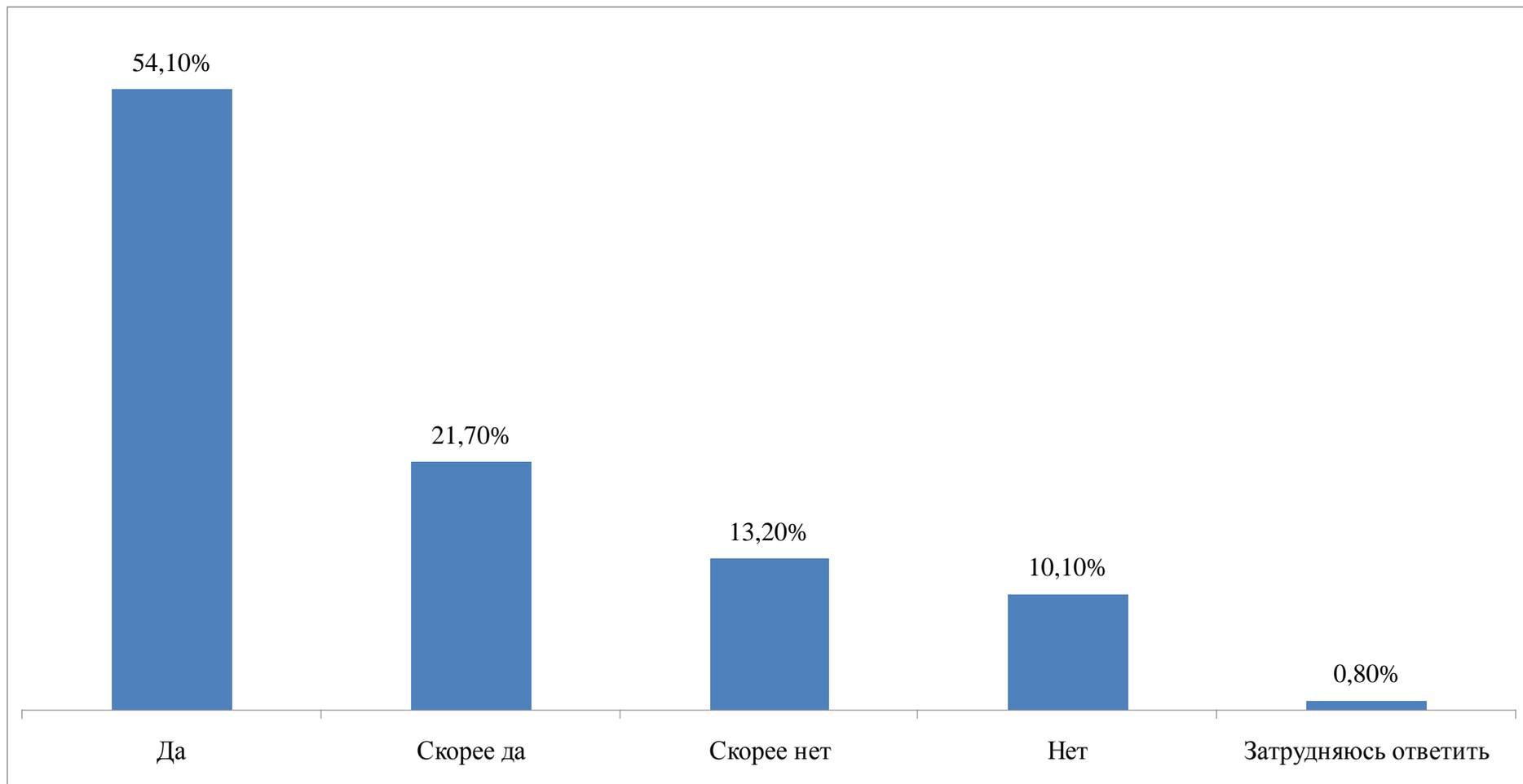
Государственная услуга «Оформление и выдача паспортов гражданина Российской Федерации, удостоверяющих личность гражданина Российской Федерации за пределами территории Российской Федерации»	Была ли данная услуга предоставлена Вам в срок, предусмотренный нормативными актами (административный регламент, стандарты услуг)?	Да	Количество	31	25	
			%	91,2%	80,6%	
		Нет	Количество	2	0	
			%	5,9%	0,0%	
		Затрудняюсь ответить	Количество	1	6	
			%	2,9%	19,4%	
			Всего	Количество	34	31
				%	100,0%	100,0%

## 6. Удовлетворенность сроками предоставления государственных и муниципальных услуг

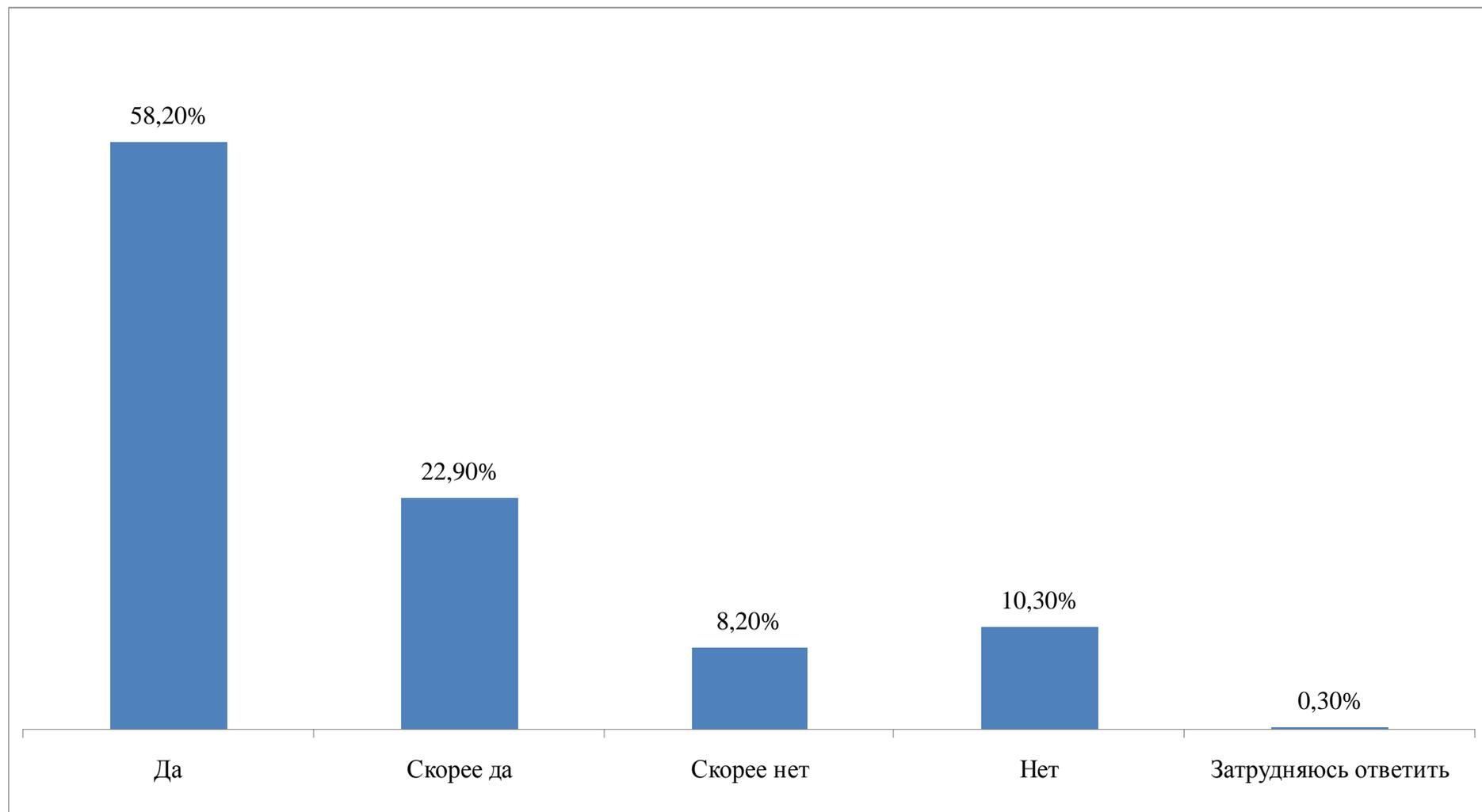
Таблица 6.1. Удовлетворенность сроками предоставления государственных и муниципальных услуг в целом

Устраивает ли Вас срок предоставления данной услуги?		Год	
		2014	2015
Да	Количество	262	198
	%	54,1%	58,2%
Скорее да	Количество	105	78
	%	21,7%	22,9%
Скорее нет	Количество	64	28
	%	13,2%	8,2%
Нет	Количество	49	35
	%	10,1%	10,3%
Затрудняюсь ответить	Количество	4	1
	%	0,8%	0,3%
Всего	Количество	484	340
	%	100,0%	100,0%

**Диаграмма «Удовлетворенность сроками предоставления государственных и муниципальных услуг, 2014 год»**



**Диаграмма «Удовлетворенность сроками предоставления государственных и муниципальных услуг, 2015 год»**



**Таблица 6.2. Удовлетворенность сроками предоставления государственных и муниципальных услуг в разрезе наиболее общественно значимых услуг**

				Год	
				2014	2015
Муниципальная услуга «Выдача разрешений на установку рекламных конструкций на соответствующей территории, аннулирование таких разрешений, выдача предписаний о демонтаже самовольно установленных вновь рекламных конструкций»	Устраивает ли Вас срок предоставления данной услуги?	Да	Количество	5	1
			%	31,3%	14,3%
		Скорее да	Количество	5	3
			%	31,3%	42,9%
		Скорее нет	Количество	3	0
			%	18,8%	0,0%
		Нет	Количество	3	3
			%	18,8%	42,9%
Всего			Количество	16	7
			%	100,0%	100,0%
Муниципальная услуга «Прием заявлений и выдача документов о согласовании переустройства и	Устраивает ли Вас срок предоставления данной услуги?	Да	Количество	9	7
			%	32,1%	58,3%

(или) перепланировки жилого помещения»		Скорее да	Количество	5	2		
			%	17,9%	16,7%		
		Скорее нет	Количество	7	1		
			%	25,0%	8,3%		
		Нет	Количество	7	2		
			%	25,0%	16,7%		
Всего			Количество	28	12		
			%	100,0%	100,0%		
Государственная услуга «Назначение и выплата областного государственного единовременного пособия при рождении ребенка»	Устраивает ли Вас срок предоставления данной услуги?	Да	Количество	24	14		
			%	54,5%	41,2%		
		Скорее да	Количество	14	13		
			%	31,8%	38,2%		
		Скорее нет	Количество	4	5		
			%	9,1%	14,7%		
		Нет	Количество	2	2		
			%	4,5%	5,9%		
		Всего			Количество	44	34
					%	100,0%	100,0%

Государственная услуга «Назначение и выплата ежемесячного пособия по уходу за ребенком»	Устраивает ли Вас срок предоставления данной услуги?	Да	Количество	16	14
			%	66,7%	58,3%
		Скорее да	Количество	5	4
			%	20,8%	16,7%
		Скорее нет	Количество	0	1
			%	0,0%	4,2%
		Нет	Количество	2	4
			%	8,3%	16,7%
		Затрудняюсь ответить	Количество	1	1
			%	4,2%	4,2%
Всего			Количество	24	24
			%	100,0%	100,0%
Государственная услуга «Назначение и выплата ежемесячной денежной выплаты ветеранам труда, ветеранам военной службы, ветеранам государственной службы и труженикам тыла»	Устраивает ли Вас срок предоставления данной услуги?	Да	Количество	15	12
			%	65,2%	80,0%
		Скорее да	Количество	4	3
			%	17,4%	20,0%
		Скорее нет	Количество	1	0
			%	4,3%	0,0%

		Нет	Количество	3	0	
			%	13,0%	0,0%	
		Всего		Количество	23	15
				%	100,0%	100,0%
Государственная услуга «Государственная регистрация прав на недвижимое имущество и сделок с ним»	Устраивает ли Вас срок предоставления данной услуги?	Да	Количество	20	12	
			%	45,5%	50,0%	
		Скорее да	Количество	11	5	
			%	25,0%	20,8%	
		Скорее нет	Количество	8	1	
			%	18,2%	4,2%	
		Нет	Количество	5	6	
			%	11,4%	25,0%	
Всего		Количество	44	24		
		%	100,0%	100,0%		
Государственная услуга «Выдача, замена паспорта гражданина Российской Федерации, удостоверяющего личность	Устраивает ли Вас срок предоставления данной услуги?	Да	Количество	71	43	
			%	64,0%	59,7%	
		Скорее да	Количество	29	26	
			%	26,1%	36,1%	

гражданина Российской Федерации на территории Российской Федерации»		Скорее нет	Количество	5	3	
			%	4,5%	4,2%	
		Нет	Количество	5	0	
			%	4,5%	0,0%	
		Затрудняюсь ответить	Количество	1	0	
			%	0,9%	0,0%	
		Всего		Количество	111	72
%	100,0%			100,0%		
Государственная услуга «Проведение экзаменов на право управления транспортными средствами и выдача водительских удостоверений»	Устраивает ли Вас срок предоставления данной услуги?	Да	Количество	14	9	
			%	56,0%	75,0%	
		Скорее да	Количество	6	2	
			%	24,0%	16,7%	
		Скорее нет	Количество	2	0	
			%	8,0%	0,0%	
		Нет	Количество	3	1	
			%	12,0%	8,3%	
		Всего		Количество	25	12
				%	100,0%	100,0%

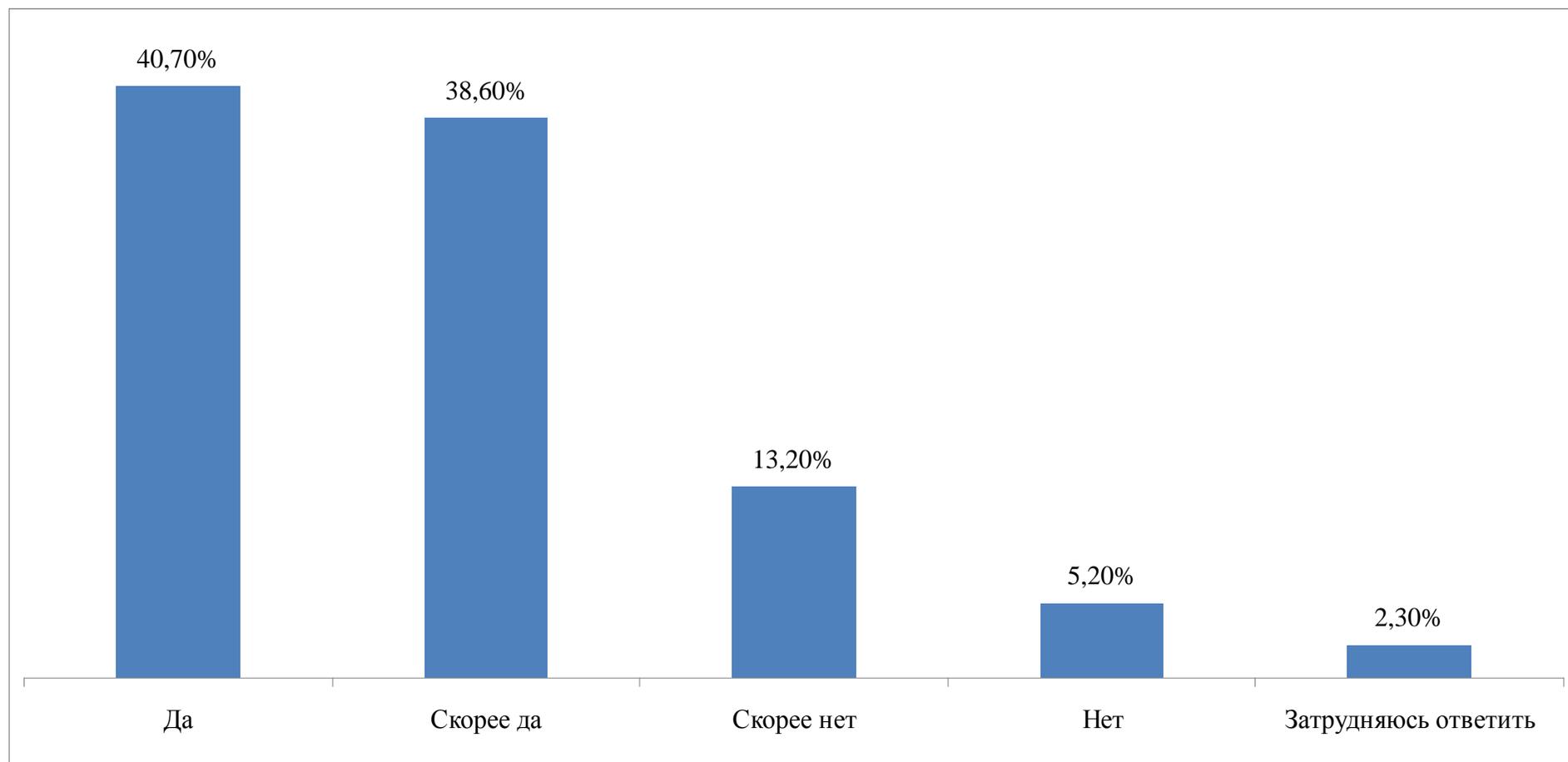
Государственная услуга «Оформление и выдача паспортов гражданина Российской Федерации, удостоверяющих личность гражданина Российской Федерации за пределами территории Российской Федерации»	Устраивает ли Вас срок предоставления данной услуги?	Да	Количество	15	19		
			%	44,1%	61,3%		
		Скорее да	Количество	5	4		
			%	14,7%	12,9%		
		Скорее нет	Количество	10	5		
			%	29,4%	16,1%		
		Нет	Количество	4	3		
			%	11,8%	9,7%		
		Всего			Количество	34	31
					%	100,0%	100,0%

**7. Удовлетворенность условиями ведения приема посетителей  
в органах государственной власти и местного самоуправления**

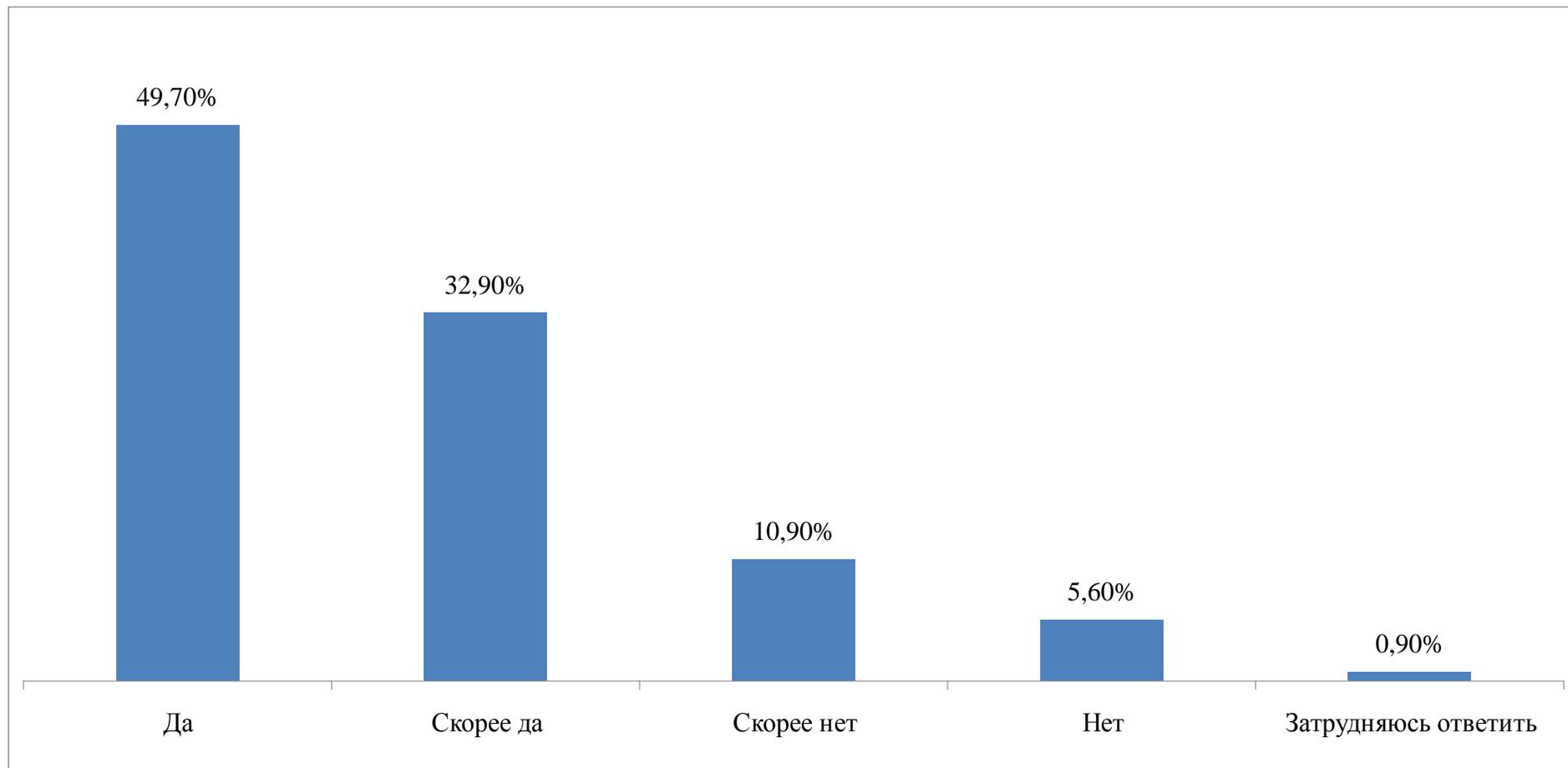
**Таблица 7.1. Удовлетворенность условиями ведения приема  
посетителей в органах государственной власти и местного самоуправления в целом**

Устраивают ли Вас условия ведения приема посетителей в органе власти или местного самоуправления, где Вы получали данную услугу?		Год	
		2014	2015
Да	Количество	197	169
	%	40,7%	49,7%
Скорее да	Количество	187	112
	%	38,6%	32,9%
Скорее нет	Количество	64	37
	%	13,2%	10,9%
Нет	Количество	25	19
	%	5,2%	5,6%
Затрудняюсь ответить	Количество	11	3
	%	2,3%	0,9%
Всего	Количество	484	340
	%	100,0%	100,0%

**Диаграмма «Удовлетворенность условиями ведения приема посетителей в органах государственной власти и местного самоуправления, 2014 год»**



**Диаграмма «Удовлетворенность условиями ведения приема посетителей в органах государственной власти и местного самоуправления, 2015 год»**



**Таблица 7.2. Удовлетворенность условиями ведения приема посетителей в органах государственной власти и местного самоуправления в разрезе наиболее общественно значимых услуг**

				Год	
				2014	2015
Муниципальная услуга «Выдача разрешений на установку рекламных конструкций на соответствующей территории, аннулирование таких разрешений, выдача предписаний о демонтаже самовольно установленных вновь рекламных конструкций»	Устраивают ли Вас условия ведения приема посетителей в органе власти или местного самоуправления, где Вы получали данную услугу?	Да	Количество	6	0
			%	37,5%	0,0%
		Скорее да	Количество	6	5
			%	37,5%	71,4%
		Скорее нет	Количество	3	2
			%	18,8%	28,6%
		Затрудняюсь ответить	Количество	1	0
			%	6,3%	0,0%
Всего			Количество	16	7
			%	100,0%	100,0%
Муниципальная услуга «Прием заявлений и выдача документов о согласовании переустройства и	Устраивают ли Вас условия ведения приема посетителей в органе власти или местного	Да	Количество	12	7
			%	42,9%	58,3%

(или) перепланировки жилого помещения»	самоуправления, где Вы получали данную услугу?	Скорее да	Количество	7	3	
			%	25,0%	25,0%	
		Скорее нет	Количество	5	2	
			%	17,9%	16,7%	
		Нет	Количество	3	0	
			%	10,7%	0,0%	
		Затрудняюсь ответить	Количество	1	0	
			%	3,6%	0,0%	
		Всего		Количество	28	12
				%	100,0%	100,0%
Государственная услуга «Назначение и выплата областного государственного единовременного пособия при рождении ребенка»	Устраивают ли Вас условия ведения приема посетителей в органе власти или местного самоуправления, где Вы получали данную услугу?	Да	Количество	23	17	
			%	52,3%	50,0%	
		Скорее да	Количество	16	13	
			%	36,4%	38,2%	
		Скорее нет	Количество	4	3	
			%	9,1%	8,8%	
		Нет	Количество	1	1	
			%	2,3%	2,9%	

		Всего	Количество	44	34
			%	100,0%	100,0%
Государственная услуга «Назначение и выплата ежемесячного пособия по уходу за ребенком»	Устраивают ли Вас условия ведения приема посетителей в органе власти или местного самоуправления, где Вы получали данную услугу?	Да	Количество	15	17
			%	62,5%	70,8%
		Скорее да	Количество	6	3
			%	25,0%	12,5%
		Скорее нет	Количество	2	2
			%	8,3%	8,3%
		Нет	Количество	1	2
			%	4,2%	8,3%
		Всего	Количество	24	24
			%	100,0%	100,0%
Государственная услуга «Назначение и выплата ежемесячной денежной выплаты ветеранам труда, ветеранам военной службы, ветеранам государственной службы и	Устраивают ли Вас условия ведения приема посетителей в органе власти или местного самоуправления, где Вы получали данную услугу?	Да	Количество	12	9
			%	52,2%	60,0%
		Скорее да	Количество	8	5
			%	34,8%	33,3%
		Скорее нет	Количество	1	0
			%	4,3%	0,0%

труженикам тыла»		Нет	Количество	2	1
			%	8,7%	6,7%
		Всего	Количество	23	15
			%	100,0%	100,0%
Государственная услуга «Государственная регистрация прав на недвижимое имущество и сделок с ним»	Устраивают ли Вас условия ведения приема посетителей в органе власти или местного самоуправления, где Вы получали данную услугу?	Да	Количество	17	14
			%	38,6%	58,3%
		Скорее да	Количество	23	7
			%	52,3%	29,2%
		Скорее нет	Количество	3	2
			%	6,8%	8,3%
		Нет	Количество	1	1
			%	2,3%	4,2%
Всего	Количество	44	24		
	%	100,0%	100,0%		
Государственная услуга «Выдача, замена паспорта гражданина Российской Федерации, удостоверяющего	Устраивают ли Вас условия ведения приема посетителей в органе власти или местного самоуправления, где Вы	Да	Количество	40	34
			%	36,0%	47,2%
		Скорее да	Количество	44	22
			%	39,6%	30,6%

личность гражданина Российской Федерации на территории Российской Федерации»	получали данную услугу?	Скорее нет	Количество	21	11		
			%	18,9%	15,3%		
		Нет	Количество	3	4		
			%	2,7%	5,6%		
		Затрудняюсь ответить	Количество	3	1		
			%	2,7%	1,4%		
		Всего			Количество	111	72
					%	100,0%	100,0%
Государственная услуга «Проведение экзаменов на право управления транспортными средствами и выдача водительских удостоверений»	Устраивают ли Вас условия ведения приема посетителей в органе власти или местного самоуправления, где Вы получали данную услугу?	Да	Количество	5	5		
			%	20,0%	41,7%		
		Скорее да	Количество	9	5		
			%	36,0%	41,7%		
		Скорее нет	Количество	7	2		
			%	28,0%	16,7%		
		Нет	Количество	3	0		
			%	12,0%	0,0%		
		Затрудняюсь ответить	Количество	1	0		
			%	4,0%	0,0%		

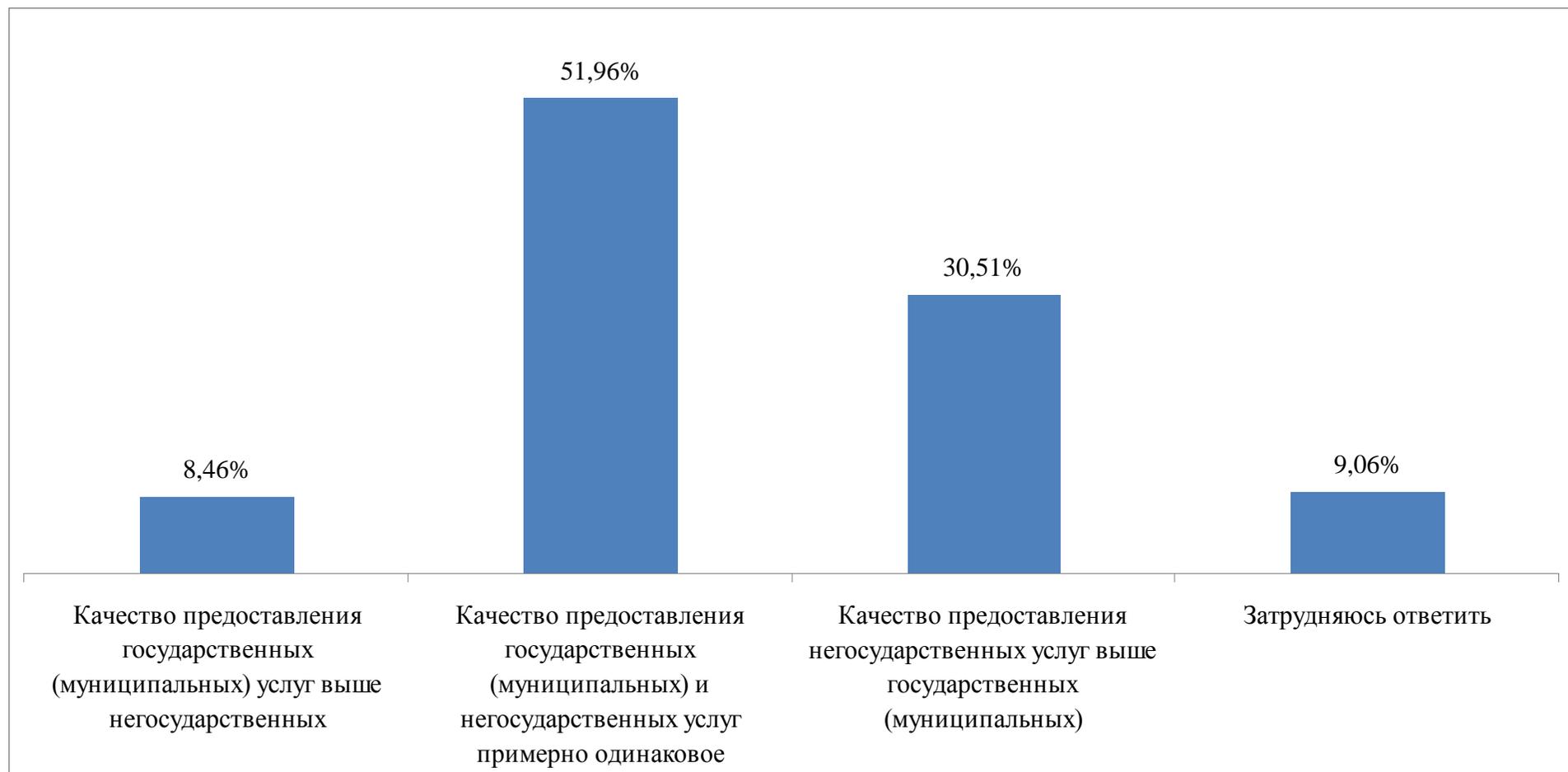
		Всего	Количество	25	12
			%	100,0%	100,0%
Государственная услуга «Оформление и выдача паспортов гражданина Российской Федерации, удостоверяющих личность гражданина Российской Федерации за пределами территории Российской Федерации»	Устраивают ли Вас условия ведения приема посетителей в органе власти или местного самоуправления, где Вы получали данную услугу?	Да	Количество	11	16
			%	32,4%	51,6%
		Скорее да	Количество	12	14
			%	35,3%	45,2%
		Скорее нет	Количество	6	1
			%	17,6%	3,2%
		Нет	Количество	4	0
			%	11,8%	0,0%
		Затрудняюсь ответить	Количество	1	0
			%	2,9%	0,0%
		Всего	Количество	34	31
			%	100,0%	100,0%

**V. Сравнение уровня удовлетворенности населения Смоленской области качеством предоставления государственных и муниципальных услуг с уровнем удовлетворенности качеством предоставления услуг в негосударственном секторе**

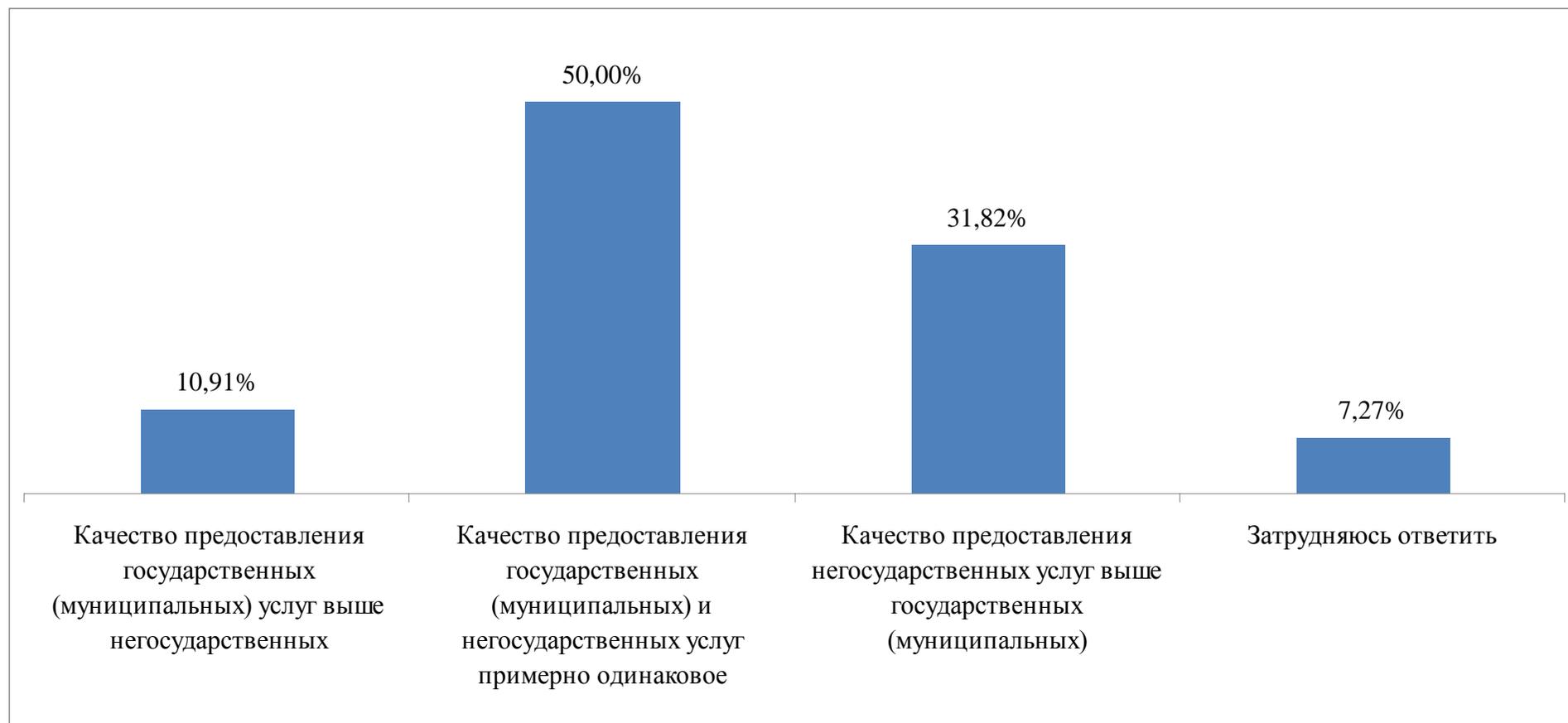
**Таблица. Уровень удовлетворенности населения Смоленской области качеством предоставления государственных и муниципальных услуг по сравнению с предоставлением услуг в негосударственном секторе**

Основываясь на Вашем опыте получения государственных и негосударственных услуг, сравните, пожалуйста, качество их предоставления?	Год			
	2014		2015	
Качество предоставления государственных (муниципальных) услуг выше негосударственных	28	8,46%	24	10,91%
Качество предоставления государственных (муниципальных) и негосударственных услуг примерно одинаковое	172	51,96%	110	50,00%
Качество предоставления негосударственных услуг выше государственных (муниципальных)	101	30,51%	70	31,82%
Затрудняюсь ответить	30	9,06%	16	7,27%
Всего	331	100,00%	220	100,00%

**Диаграмма «Уровень удовлетворенности населения  
Смоленской области качеством предоставления государственных и  
муниципальных услуг по сравнению с предоставлением услуг в негосударственном секторе, 2014 год»**



**Диаграмма «Уровень удовлетворенности населения  
Смоленской области качеством предоставления государственных и  
муниципальных услуг по сравнению с предоставлением услуг в негосударственном секторе, 2015 год»**



## **VI. Предложения по улучшению исследованных параметров качества предоставления государственных и муниципальных услуг, устранению выявленных проблем, необходимых для обеспечения достижения целевых значений показателей**

В целом степень достижения показателей, обозначенных в Указе Президента РФ от 07.05.2012 г. «Об основных направлениях совершенствования системы государственного управления», довольно высока. По оценкам респондентов, из пяти целевых показателей, содержащихся в Указе, три уже достигнуты – уровень удовлетворённости качеством предоставления государственных и муниципальных услуг, снижение среднего числа обращений представителей бизнес-сообщества в органы государственной власти для получения одной государственной (муниципальной) услуги, сокращение времени ожидания в очереди. В настоящее время пока не выполнен показатель по доле граждан, получающих услуги в электронной форме, но установленный срок его реализации – до 2018 года.

Опрос выявил респондентов, считающих, что качество предоставления государственных (муниципальных) услуг выше качества предоставления услуг в негосударственном секторе (примерно десятая часть опрошенных). Показательно, что респондентов, оценивающих качество предоставления услуг в пользу негосударственного сектора, втрое больше (более 30%). При этом половина опрошенных и в 2014-м, и в 2015-м годах оценивает качество предоставления государственных (муниципальных) и негосударственных услуг в общем одинаково. Таким образом, сфера предоставления услуг в негосударственном секторе может служить ориентиром для органов власти, оказывающих государственные и муниципальные услуги.

Предложения по улучшению исследованных параметров качества предоставления государственных и муниципальных услуг, устранению выявленных проблем, необходимых для обеспечения достижения целевых значений показателей.

Первое. Необходимо упростить процедуру заполнения официальных форм (бланков), обеспечить заявителей образцами документов, предоставлять консультационные услуги по заполнению форм (бланков).

Второе. Следует отказаться от практики запроса у заявителей излишних документов, сведений, справок. Формат требований должен быть ограничен только юридически необходимым.

Третье. Целесообразно ввести для предпринимателей дополнительное время приёма документов, установить удобный режим работы органов власти, предоставляющих государственные и муниципальные услуги.

Четвертое. Необходимо обеспечить заявителям возможность получения сведений о стадии рассмотрения запроса на предоставление услуги.

## ПРИЛОЖЕНИЯ

Приложение 1. Анкеты опроса респондентов, получивших государственные и муниципальные услуги в 2014 г.

Приложение 1.1. Анкеты МО «Сафоновский район» (48 шт.)

Приложение 1.2. Анкеты МО «Вяземский район» (62 шт.)

Приложение 1.3. Анкеты МО «Гагаринский район» (50 шт.)

Приложение 1.4. Анкеты МО «Рославльский район» (58 шт.)

Приложение 1.5. Анкеты МО «Остерское сельское поселение Рославльского района» и сельских населённых пунктов (74 шт.)

Приложение 1.6. Анкеты МО «г. Десногорск» (48 шт.)

Приложение 1.7. МО г. Смоленск, Промышленный район (48 шт.)

Приложение 1.8. МО г. Смоленск, Ленинский район (исторический центр) (48 шт.)

Приложение 1.9. МО г. Смоленск, Заднепровский район (спальный район) (24 шт.)

Приложение 1.10. МО г. Смоленск, район индивидуальной жилищной застройки в Заднепровском районе (24 шт.)

Приложение 2. Анкеты опроса респондентов, получивших государственные и муниципальные услуги в 2015 г.

Приложение 2.1. Анкеты МО «Сафоновский район» (33 шт.)

Приложение 2.2. Анкеты МО «Вяземский район» (43 шт.)

- Приложение 2.3. Анкеты МО «Гагаринский район» (32 шт.).
- Приложение 2.4. Анкеты МО «Рославльский район» (43 шт.).
- Приложение 2.5. Анкеты МО «Остерское сельское поселение Рославльского района» и сельских населённых пунктов (49 шт.)
- Приложение 2.6. Анкеты МО «г. Десногорск» (35 шт.)
- Приложение 2.7. МО г. Смоленск, Промышленный район (32 шт.)
- Приложение 2.8. МО г. Смоленск, Ленинский район (исторический центр) (38 шт.)
- Приложение 2.9. МО г. Смоленск, Заднепровский район (спальный район) (18 шт.)
- Приложение 2.10. МО г. Смоленск, район индивидуальной жилищной застройки в Заднепровском районе (17 шт.)
- Приложение 3. Отчёты интервьюеров
- Приложение 4. Бланки фиксации результатов визуального контроля в разрезе интервьюеров
- Приложение 5. Бланки контроля факта опроса респондентов
- Приложение 6. Анкеты и бланки фиксации результатов контрольного опроса