**Приложение 5**

**Оценка основных и дополнительных параметров качества предоставления муниципальной услуги**

**Опека и попечительство над совершеннолетними недееспособными гражданами или не полностью дееспособными гражданами**

(наименование государственной услуги)

Отдел опеки и попечительства управления социального развития, опеки и попечительства

администрации Кемеровского муниципального района

(наименование органа предоставляющего муниципальную услугу)

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Наименование оцениваемого параметра, возможная система оценки | Требования к оказанию муниципальной услуги | Фактические условия оказания | | Отклонение реальных значений от требований административного регламента\* | | Балльная оценка | | Суммарная оценка |
| **1. Соответствие процедуры оказания муниципальной услуги положениям административного регламента**  5 - требования административного регламента выполнены полностью; 4 - требования административного регламента выполнены в основном; 3 - требования административного регламента выполнены частично; 2 - требования административного регламента выполнены в незначительной степени; 1 - требования административного регламента полностью не выполнены | | | | | | | |  |
| Количество административных процедур | 1. Прием заявления и необходимых документов от заявителя, регистрация заявления.  2. Проверка документов, представленных заявителем.  3. Межведомственные запросы в соответствующие органы (организации).  4. Обследование жилищно-бытовых условий гражданина, выразившего желание стать опекуном (попечителем).  5. Выдача результатов либо отказ в предоставлении услуги. | | 1. Прием заявления и необходимых документов от заявителя, регистрация заявления.  2. Проверка документов, представленных заявителем.  3. Обследование жилищно-бытовых условий гражданина, выразившего желание стать опекуном (попечителем).  4. Выдача результатов либо отказ в предоставлении услуги. | | - | | 5 | 5 |
| Суммарное время выполнения административных процедур (максимальный срок от подачи заявления до результата оказания муниципальной услуги) | 15 | | 15 | |  | | 5 | 5 |
| Необходимость обращения заявителя в иные органы исполнительной власти, органы местного самоуправления, организации, для получения конечного результата муниципальной услуги (состав и количество) | 1. Жилищно-эксплуатационная организация – справка о задолженности за коммунальные услуги (при получении разрешения на распоряжение имуществом). | | 1. Жилищно-эксплуатационная организация – справка о задолженности за коммунальные услуги (при получении разрешения на распоряжение имуществом). | | - | | 5 | 5 |
| Информирование заявителя о месте, времени и порядке предоставления и оплаты муниципальной услуги | 1.На информационном стенде на месте предоставления государственной услуги.  2. В информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» на официальном сайте администрации Кемеровского муниципального района ([www.akmrko.ru](http://www.akmrko.ru/)) и Едином портале государственных и муниципальных услуг ([www.gosuslugi.ru](http://www.gosuslugi.ru)). | | 1.На информационном стенде на месте предоставления государственной услуги.  2. В информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» на официальном сайте администрации Кемеровского муниципального района ([www.akmrko.ru](http://www.akmrko.ru/)) и Едином портале государственных и муниципальных услуг ([www.gosuslugi.ru](http://www.gosuslugi.ru)). | | - | | 5 | 5 |
| Максимальный срок ожидания в очереди при подаче заявления на оказание муниципальной услуги | 15 мин. | | 15 мин. | | - | | 5 | 5 |
| Максимальный срок ожидания в очереди при получении результата оказания муниципальной услуги | 15 мин. | | 15 мин. | | - | | 5 | 5 |
| Требования к комфортности помещения, местам ожидания заявителей | 1. Здание, в котором ведется прием заявителей, должно обеспечивать беспрепятственный доступ и возможность самостоятельного передвижения инвалидов, в том числе, инвалидов-колясочников и инвалидов, использующих собак-проводников. В случае отсутствия беспрепятственного доступа для инвалида в здание, государственная услуга может быть оказана по месту жительства инвалида или в дистанционном режиме.  2. Оказание специалистом, осуществляющим исполнение государственной услуги, помощи инвалидам в преодолении барьеров, мешающих получению ими государственной услуги наравне с другими лицами.  3.Наличие противопожарной системы безопасности.  4. Наличие оборудованных мест для ожидания заявителей и заполнения необходимых документов.  5. Соответствие помещения для приема заявителей требованиям СанПин. | | 1. Здание администрации района, в котором ведется прием заявителей, оборудовано входом, обеспечивающим свободный доступ заявителей в помещение, (для инвалидов-колясочников предусмотрен переносной пандус). В случае отсутствия беспрепятственного доступа для инвалида в здание, предусмотрено оказание государственной услуги по месту жительства инвалида.  2.Специалист, осуществляющий исполнение государственной услуги, оказывает помощь инвалидам в преодолении барьеров, мешающих получению ими государственной услуги наравне с другими лицами.  3.Наличие противопожарной системы безопасности.  4.Наличие оборудованных мест для ожидания заявителей и заполнения необходимых документов.  5.Соответствие помещения для приема заявителей требованиям СанПин. | | - | | 5 | 5 |
| Размер платы за оказание муниципальной услуги | бесплатно | | бесплатно | | - | | 5 | 5 |
| Другие требования административного регламента | - | | - | | - | | - | - |
| **Суммарная оценка выполнения требований административного регламента (сумма баллов оцениваемых требований административных регламентов деленная на количество оцениваемых требований административных регламентов)** | | | | | | | | **5,0** |
| **2. Наличие неформальных платежей в связи с получением муниципальной услуги** | | | | | | | |  |
| 5- явление отсутствует;   1. явление имеет место | | | | | | 5 | | 5 |
| **3. Привлечение заявителями посредников для получения муниципальной услуги**  5 - явление отсутствует; 0 - явление имеет место | | | | | | 5 | | 5 |
| **4. Наличие исчерпывающей информации по оказанию муниципальной услуги в сети Интернет**  5 - исчерпывающая информация (указать наименование сайта)  2 - информация неполная (указать наименование сайта)  0 - отсутствие информации | | | | | | 5  ([www.akmrko.ru](http://www.akmrko.ru/)) ([www.gosuslugi.ru](http://www.gosuslugi.ru)). | | 5 |
| **5. Организация межведомственного взаимодействия в целях организации оказания муниципальной услуги \*\***  5 - организовано; 2 - проводятся работы по организации; 0 - работы по организации не ведутся | | | | | | 5 | | 5 |
| **6. Организация получения заявителем муниципальной услуги по принципу «одного окна»**  5 - организовано; 2 - проводятся работы по организации; 0 - работы по организации не ведутся | | | | | | 2 | | 2 |
| **7. Наличие жалоб и судебных исков в отношении должностных лиц АКМР и муниципальных учреждений** **и организаций, в которых размещается муниципальное задание (заказ), на ненадлежащее оказание муниципальной услуги**  5 - явление отсутствует; 0 - явление имеет место | | | | | | 5 | | 5 |
| 8. **Возможность получения заявителем муниципальной услуги в электронном виде**  (в случае, если перевод услуги в электронный вид предусмотрен постановлением АКМР от 18.08.2011г. №1156-п «Об утверждении перечня муниципальных услуг, предоставляемых АКМР в электронном виде, а также услуг, оказываемых учреждениями Кемеровского района и другими организациями, в которых размещаются муниципальное задание (заказ), в электронном виде и подлежащих включения в реестр муниципальных услугу») 5 - ведется прием заявлений в электронном виде; 2 - информация об услуге размещена на информационном портале муниципальных услуг; 0 - информация об услуге не размещена на информационном портале муниципальных услуг | | | | | | 2 | | 2 |
| 9. **Удовлетворенность получателей оказанием муниципальной услуги, ее качеством и доступностью в целом**  5 - 80-100% заявителей удовлетворены;  4 - 50-79 % заявителей удовлетворены;  3 - 35-49 % заявителей удовлетворены;  2 - 20-35 % заявителей удовлетворены;  1 - менее 20 % заявителей удовлетворены | | | | | | 5 | | 5 |
| **10. Дополнительные параметры\*\*\*** | | | | | |  | |  |
| **Суммарная оценка качества по исследуемой муниципальной услуге (сумма баллов по оцениваемым параметрам деленная на количество параметров)** - **С** ОКу | | | | | | | | **4,2** |

\* при возможности количественной оценки.

\*\* в случае, если оказание муниципальной услуги не требует межведомственного взаимодействия, данный параметр не оценивается.

\*\*\* разрабатываются органом, осуществляющим мониторинг (оценка от 0 до 5).

Интерпретация значений суммарной оценки выполнения требований административного регламента муниципальной услуги представлена в таблице 1.

Таблица 1

**Интерпретация значений суммарной оценки выполнения требований административного регламента**

**муниципальной услуги**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| № п/п | Значение суммарной оценки выполнения требований административного регламента муниципальной услуги | Интерпретация значений суммарной оценки выполнения требований административного регламента муниципальной услуги |
| **1**. | **>5,0** | **Отлично** |
| 2. | >4,5 | Очень хорошо |
| 3. | >4,0 | Хорошо |
| 4. | >3,5 | Удовлетворительно |
| 5. | >3,0 | Вызывает беспокойство |
| 6. | >2,5 | Плохо |
| 7. | <2,0 | Очень плохо |

**Расчет интегрированной оценки качества муниципальной услуги**

И= **(С** Окум1 **+** С 0куМ2 + . . .С 0куМi)/Км х100%**,**

где:

И - интегрированная оценка качества муниципальной услуги;

С окуМ1 - С окуМi - суммарная оценка качества по исследуемой муниципальной услуге по исследуемым точкам предоставления муниципальной услуги в муниципальных образованиях;

Км - количество исследуемых точек оказания муниципальной услуги в муниципальных образованиях;

В случае, если муниципальная услуга исследуется в одной точке оказания, то:

И = Сокух100%,

Интерпретация значений интегрированной оценки качества предоставления муниципальной услуги представлена в таблице 2.

Таблица 2 **Интерпретация значений интегрированной оценки качества предоставления муниципальной услуги**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| № п/п | Значение интегрированной оценки качества предоставления муниципальной услуги, % | Интерпретация значений интегрированной оценки качества предоставления муниципальной услуги |
| 1**.** | >50 | Отлично |
| 2. | >45 | Очень хорошо |
| **3.** | **>40** | **Хорошо** |
| 4. | >35 | Удовлетворительно |
| 5. | >30 | Вызывает беспокойство |
| 6. | >25 | Плохо |
| 7. | <20 | Очень плохо |

**Приложение 6**

**Результаты проведения сравнительного анализа процедур предоставления муниципальной услуги «Опека и попечительство над несовершеннолетними недееспособными гражданами или не полностью дееспособными гражданами»**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Наименование показателя | Кемеровская область | Наименование субъекта Российской Федерации, в котором предоставляется аналогичная государственная услуга | | | Максимальное отклонение +, - (по показателям помеченным\*) |
| Малоярославецкая районная администрация | Курская область | Камчатский край |
| Реквизиты нормативного правового акта об утверждении административного регламента предоставления государственной услуги | Постановление АКМР  от 02.03.2012 № 494-п | Постановление Малоярославецкой районной администрации МР «Малоярославецкий район» | Приказ Комитет социального обеспечения, материнства и детства Курской области  от 24.12.2018 г. № 212 | Приказ Министерства социального развития и труда Камчатского края от 29.06.2012 № 340-п |  |
| Орган исполнительной власти, предоставляющий государственную услугу | АКМР | Администрация Малоярославецкого района | Администрация Курской области | Администрация Камчатского края |  |
| Категории получателей государственной услуги | Совершеннолетние дееспособные лица, выразившие желание стать опекуном (попечителем), а также их уполномоченные представители | Дееспособные граждане, выразившие желание стать опекуном (попечителем), а также их уполномоченные представители | Совершеннолетние дееспособные граждане, выразившие желание стать опекуном (попечителем), а также  их уполномоченные представители. | Дееспособные лица выразившие желание стать опекуном (попечителем),а также их уполномоченные представители |  |
| Документы, необходимые для предоставления государственной услуги (наименование и количество)\* | - 3аявление о назначении опекуном;  - паспорт гражданина Российской Федерации или иной документ, удостоверяющий личность;  - справка с места работы с указанием должности и размера средней заработной платы за последние 12 месяцев, а для граждан, не состоящих в трудовых отношениях, - иной документ, подтверждающий доходы (для пенсионеров - копии пенсионного удостоверения);  -медицинское заключение о состоянии здоровья по результатам освидетельствования гражданина, выразившего желание стать опекуном;  - копия свидетельства о браке (если гражданин, выразивший желание стать опекуном, состоит в браке);  - письменное согласие совершеннолетних членов семьи с учетом мнения детей, достигших 10-летнего возраста, проживающих совместно с гражданином, выразившим желание стать опекуном, на совместное проживание совершеннолетнего подопечного с опекуном (в случае принятия решения опекуном о совместном проживании совершеннолетнего подопечного с семьей опекуна);  - документ о прохождении гражданином, выразившим желание стать опекуном, подготовки (при наличии);  - автобиография;  - документ, удостоверяющий полномочия представителя;  (9)  Близкие родственники, проживающие не менее 10 лет  - 3аявление о назначении опекуном;  -документы, подтверждающие родство с совершеннолетним подопечным;  - паспорт гражданина Российской Федерации или иной документ, удостоверяющий личность;  - медицинское заключение о состоянии здоровья по результатам освидетельствования гражданина, выразившего желание стать опекуном;  - копия свидетельства о браке (если гражданин, выразивший желание стать опекуном, состоит в браке);  (5) | - Заявление гражданина, выразившего желание стать опекуном или попечителем совершеннолетнего недееспособного или не полностью дееспособного гражданина (по форме приложения N 2 к настоящему Регламенту. Форма утверждена приказом Министерства здравоохранения и социального развития Российской Федерации от 08.08.2011 N 891н);  - копия паспорта недееспособного гражданина;  - справка с места работы с указанием должности и размера средней з/платы за последние 12 месяцев (пенсии), а для граждан, не состоящих в трудовых отношениях – копия пенсионного удостоверения, справка из ПФР;  - медицинское заключение по результатам освидетельствования гражданина, желающего стать опекуном;  - копия свидетельства о браке  (если гражданин, выразивший желание стать опекуном, состоит в браке);  - письменное согласие совершеннолетних членов семьи с учетом мнения детей, достигших 10-летнего возраста, проживающих совместно с гражданином, выразившим желание стать опекуном, на совместное проживание совершеннолетнего подопечного с опекуном (в случае принятия решения опекуном о совместном проживании совершеннолетнего подопечного с семьей опекуна);  - автобиография кандидата в опекуны;  - копия трудовой книжки, заверенная в установленном порядке, - представляется заявителями трудоспособного возраста;  - копия финансового лицевого счета с места жительства;  - документы, подтверждающие права собственности (пользования) на жилое помещение, сведения о котором отсутствуют в ЕГРП  (10) | - заявление о назначении опекуном (попечителем);  - копия документа, удостоверяющего полномочия представителя заявителя, если с заявлением обращается представитель заявителя;  - справка с места работы с указанием должности и размера средней заработной платы за последние 12 месяцев, а для граждан, не состоящих в трудовых отношениях,  – иной документ, подтверждающий доходы (для пенсионеров – копии пенсионного удостоверения);  - медицинское заключение о состоянии здоровья по результатам освидетельствования гражданина, выразившего желание стать опекуном,  - копия свидетельства о браке (если гражданин, выразивший желание стать опекуном, состоит в браке);  - письменное согласие совершеннолетних членов семьи с учетом мнения детей, достигших 10-летнего возраста, проживающих совместно с гражданином, выразившим желание стать опекуном, на совместное проживание совершеннолетнего подопечного с опекуном (в случае принятия решения опекуном о совместном проживании совершеннолетнего подопечного с семьей опекуна);  - заключение органа опеки (попечительства) о возможности быть опекуном (при наличии);  - документ о прохождении заявителем соответствующей подготовки (при наличии);  - автобиография.  (10) | - Заявление о назначении опекуном;  - паспорт гражданина Российской Федерации или иной документ, удостоверяющий личность; - справка с места работы с указанием должности и размера средней заработной платы за последние 12 месяцев, а для граждан, не состоящих в трудовых отношениях, - иной документ, подтверждающий доходы (для пенсионеров - копии пенсионного удостоверения); - медицинское заключение о состоянии здоровья по результатам освидетельствования гражданина, выразившего желание стать опекуном;  - свидетельство о браке (если гражданин, выразивший желание стать опекуном, состоит в браке); - письменное согласие совершеннолетних членов семьи с учетом мнения детей, достигших 10-летнего возраста, проживающих совместно с гражданином, выразившим желание стать опекуном, на совместное проживание совершеннолетнего подопечного с опекуном (в случае принятия решения опекуном о совместном проживании совершеннолетнего подопечного с семьей опекуна); - документ о прохождении заявителем подготовки; - автобиография  (8)  Близкие родственники, проживающие не менее 10 лет.  - 3аявление о назначении опекуном;  - документы, подтверждающие родство с совершеннолетним подопечным;  - паспорт гражданина Российской Федерации или иной документ, удостоверяющий личность;  - медицинское заключение о состоянии здоровья по результатам освидетельствования гражданина, выразившего желание стать опекуном;  - копия свидетельства о браке (если гражданин, выразивший желание стать опекуном, состоит в браке);  (5) | -2 |
| Общий (максимальный) срок предоставления государственной услуги\* | 15 | 15 | 15 | 15 |  |
| Размер платы, взимаемой с получателя государственной услуги\* | бесплатно | бесплатно | бесплатно | бесплатно |  |