



**Министерство экономического развития и
промышленности Пензенской области**

**Д О К Л А Д
о результатах мониторинга качества предоставления
государственных и муниципальных услуг
Пензенской области**

Пенза 2026 г.

ВВЕДЕНИЕ

Одним из главных направлений совершенствования системы государственного управления является повышение качества и доступности государственных услуг.

Для обеспечения повышения качества и доступности государственных и муниципальных услуг Пензенской области исполнительными органами проводится ежегодный мониторинг качества и доступности государственных и муниципальных услуг, а также исследования степени удовлетворенности граждан качеством деятельности государственной власти и органов местного самоуправления в части предоставления государственных и муниципальных услуг.

Основная цель ежегодного мониторинга – систематическое выявление наиболее проблемных сфер оказания государственных и муниципальных услуг, а также отслеживание динамики основных показателей наиболее массовых услуг.

Мониторинг качества предоставления государственных услуг в Пензенской области в 2025 году организован в соответствии с постановлением Правительства Пензенской области от 03.02.2025 № 94-пП «Об организации проведения мониторинга качества предоставления государственных и муниципальных услуг на территории Пензенской области» (с последующими изменениями).

Для определения качества предоставления муниципальных услуг администрациями городских округов и муниципальных районов Пензенской области утверждены, по единой системе, порядки проведения мониторинга. Министерством экономического развития и промышленности Пензенской области в докладе обобщена информация о порядке и способах предоставления муниципальных услуг на территории Пензенской области в 2025 году.

Для организации проведения мониторинга использовались методические рекомендации Министерства экономического развития Российской Федерации, указанные в письме от 29.04.2011 № 8863 – ОФ/Д09, а также нормативные правовые акты:

- Федеральный закон от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» (с последующими изменениями);
- Постановление Правительства РФ от 27.09.2011 № 797 «О взаимодействии между многофункциональными центрами предоставления государственных и муниципальных услуг и федеральными органами исполнительной власти, органами государственных внебюджетных фондов, органами государственной власти субъектов Российской Федерации, органами местного самоуправления» (с последующими изменениями);
- Постановление Правительства РФ от 24.10.2011 № 861 «О федеральных государственных информационных системах,

обеспечивающих предоставление в электронной форме государственных и муниципальных услуг (осуществление функций)» (с последующими изменениями);

- Постановление Правительства РФ от 22.12.2012 № 1376 «Об утверждении Правил организации деятельности многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг» (с последующими изменениями);

- Постановление Правительства Пензенской области от 24.01.2012 № 30-пП «Об утверждении Реестра государственных услуг Пензенской области» (с последующими изменениями);

- Постановление Правительства Пензенской области от 18.06.2025 № 560-пП «О некоторых вопросах, связанных с функционированием разделов «Реестр государственных услуг (функций), предоставляемых (осуществляемых) исполнительными органами Пензенской области» и «Реестр муниципальных услуг (функций), предоставляемых (осуществляемых) органами местного самоуправления муниципальных образований Пензенской области» федерального реестра»;

- Постановление Правительства Пензенской области от 04.03.2013 № 114-пП «О некоторых вопросах организации предоставления государственных услуг многофункциональными центрами, осуществляющими деятельность на территории Пензенской области» (с последующими изменениями);

- Постановление Правительства Пензенской области от 18.03.2025 № 287-пП «Об утверждении перечня услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления исполнительными органами Пензенской области государственных услуг и предоставляются организациями, участвующими в предоставлении государственных услуг, и определении размера платы за их оказание»;

- Распоряжение Правительства Пензенской области от 29.12.2012 № 663-рП «Об определении уполномоченного многофункционального центра предоставления государственных и муниципальных услуг на территории Пензенской области» определено Государственное автономное учреждение Пензенской области «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг».

ПОРЯДОК ПРОВЕДЕНИЯ МОНИТОРИНГА

Мониторинг качества предоставления государственных услуг исполнительными органами Пензенской области проводится в 4 последовательных этапа.

На первом этапе мониторинга органы государственной власти высчитывают рейтинг доступности государственных услуг, размещенных в Реестре государственных услуг, путем обработки информации.

На втором этапе мониторинга органы государственной власти в течение I-III кварталов календарного года по предоставляемым услугам проводят личные интервью с респондентами (получателями государственных услуг) по установленной анкете проведения опроса заявителей о качестве предоставления государственной услуги.

На третьем этапе мониторинга органы государственной власти проводят обобщение собранных количественных показателей и высчитывают отдельно по каждой услуге показатель оценки качества предоставления услуг. Оценочные баллы определяют удовлетворительное либо неудовлетворительное качество предоставления государственных услуг по 10-балльной шкале. Для расчета показателя используется формула: $K = S/N$, где: **K** – качество предоставления государственной услуги; **S** – сумма баллов по каждому критерию; **N** – количество заявителей по государственной услуге.

На четвертом этапе Министерством экономического развития и промышленности Пензенской области формируется сводный доклад с анализом и оценкой нормативно установленных и фактических значений параметров, характеризующих качество и доступность предоставления государственных услуг, с указанием количества оказанных услуг за период исследования, описанием рейтинга доступности, с оценкой каждой услуги по отдельности.

ЦЕЛИ И ЗАДАЧИ МОНИТОРИНГА



ОБЪЕКТ МОНИТОРИНГА

Объектом мониторинга являются государственные услуги, включенные в Реестр государственных услуг Пензенской области, утвержденный постановлением Правительства Пензенской области от 24.01.2012 № 30-пП «Об утверждении Реестра государственных услуг Пензенской области» (с последующими изменениями).

По состоянию на 1 января 2026 года в Реестр государственных услуг Пензенской области (далее - Реестр), утвержденный постановлением Правительства Пензенской области от 24.01.2012 № 30-пП «Об утверждении Реестра государственных услуг Пензенской области» (с последующими изменениями), включено 254 услуги, предоставляемые 14 исполнительными органами Пензенской области, а также 9 государственными учреждениями, из них:

- 168 государственных услуг, предоставляемых исполнительными органами Пензенской области;
- 55 государственных услуг, предоставляемые органами местного самоуправления муниципальных образований Пензенской области, переданные для осуществления отдельных полномочий федеральными законами и законами Пензенской области;
- 26 услуг, оказываемых государственными учреждениями и другими организациями, в которых размещается государственное задание (заказ);
- 5 государственных услуг, предоставляемых государственными учреждениями.

І ЭТАП

«РЕЙТИНГ ДОСТУПНОСТИ ГОСУДАРСТВЕННЫХ УСЛУГ»

По состоянию на 1 января 2026 года в рейтинге доступности рассматривались услуги, предоставляемые исполнительными органами и органами местного самоуправления муниципальных образований Пензенской области, переданные для осуществления отдельных полномочий федеральными законами и законами Пензенской области.

При расчете первого критерия рейтинга доступности учитывалось наличие административных регламентов, регулирующих предоставление конкретных государственных услуг. Из 223 рассматриваемых государственных услуг, административные регламенты разработаны на 221 государственных услуг, что составляет 99%.

Вторым критерием рейтинга доступности является размещение информации о государственных услугах в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» на Портале государственных услуг Пензенской области www.gosuslugi.pnzreg.ru и Едином портале государственных и муниципальных услуг www.gosuslugi.ru.

Информация на порталах размещается в соответствии с постановлением Правительства Пензенской области от 18.06.2025 № 560-пП «О некоторых вопросах, связанных с функционированием разделов «Реестр

государственных услуг (функций), предоставляемых (осуществляемых) исполнительными органами Пензенской области» и «Реестр муниципальных услуг (функций), предоставляемых (осуществляемых) органами местного самоуправления муниципальных образований Пензенской области» федерального реестра».

На 1 января 2026 года из 223 услуг на Портале государственных услуг Пензенской области www.gosuslugi.pnzreg.ru размещена информация о 216 государственных услугах (97%).

Третьим критерием рейтинга доступности является предоставление государственных услуг в многофункциональных центрах Пензенской области.

Распоряжение Правительства Пензенской области от 29.12.2012 № 663-рП «Об определении уполномоченного многофункционального центра предоставления государственных и муниципальных услуг на территории Пензенской области» Государственное автономное учреждение Пензенской области «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг», юридический адрес: г. Пенза, ул. Шмидта, д. 4, определено уполномоченной организацией на заключение соглашений о взаимодействии с территориальными органами федеральных органов исполнительной власти, органами государственных внебюджетных фондов, исполнительными органами Пензенской области, а также на координацию и взаимодействие с иными многофункциональными центрами, находящимися на территории Пензенской области, и организациями, указанными в части 1.1 статьи 16 Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» (с последующими изменениями) (далее - уполномоченный многофункциональный центр).

II ЭТАП «ПРОВЕДЕНИЕ ЛИЧНЫХ ИНТЕРВЬЮ С ПОЛУЧАТЕЛЯМИ ГОСУДАРСТВЕННЫХ УСЛУГ»

С января по сентябрь 2025 года, организовано проведение формализованных личных интервью с получателями государственных услуг в исполнительных органах Пензенской области по установленной анкете.

Из 223 услуг, предоставляемых исполнительными органами и органами местного самоуправления Пензенской области, включенных в Реестр государственных услуг, анкетировались наиболее востребованные услуги.

Таким образом, в 2025 году, анкетирование проводилось в отношении 49 государственных услуг, предоставляемых исполнительными органами Пензенской области. В среднем по каждой услуге было опрошено от 2 до 5 респондентов. В результате по государственным услугам было проанкетировано более 480 респондентов.

III ЭТАП «ОЦЕНКА КАЧЕСТВА ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ГОСУДАРСТВЕННЫХ УСЛУГ»

В соответствии с собранными по опросам заявителей количественными показателями было проведено обобщение и рассчитана оценка качества предоставления государственных услуг. Оценка качества предоставления государственной услуги определялась как удовлетворительная либо неудовлетворительная по 10-балльной шкале. Для расчета показателя использовалась формула: $K=S/N$, где: **K** – качество предоставления государственной услуги, **S** – сумма баллов по каждому критерию, **N** – количество заявителей по государственной услуге.

Оценочные баллы определяют удовлетворительное либо неудовлетворительное качество предоставления государственных услуг по 10-балльной шкале.

Общая оценка качества предоставления услуг по каждой анализируемой услуге соответствует следующим уровням качества:

- 1) от 0 до 5 баллов – неудовлетворительное качество предоставления государственной услуги;
- 2) от 6 баллов до 10 баллов - удовлетворительное качество предоставления государственной услуги.

ОЦЕНКА КАЧЕСТВА ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ГОСУДАРСТВЕННОЙ УСЛУГИ

№ п/п	Реестровый № услуги	Наименование государственной услуги	Исполнительный орган, предоставляющий услугу	Итоговая сумма баллов, оценка качества предоставления государственной услуги
1.	2.	3.	4.	5.
1.	1.	Государственная аккредитация образовательной деятельности организаций, осуществляющих образовательную деятельность, зарегистрированных по месту нахождения (индивидуальных предпринимателей, зарегистрированных по месту жительства) на территории Пензенской области, за исключением организаций, указанных в пункте 8 части 1 статьи 6 Федерального закона от 29.12.2012 № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации» (с последующими изменениями)	Министерство образования Пензенской области	10 баллов, удовлетворительное качество предоставления государственной услуги
2.	2.	Лицензирование образовательной деятельности организаций, осуществляющих образовательную деятельность, зарегистрированных по месту нахождения (индивидуальных предпринимателей, зарегистрированных по месту жительства) на территории Пензенской области, за исключением организаций, указанных в	Министерство образования Пензенской области	10 баллов, удовлетворительное качество предоставления государственной услуги

№ п/п	Реестровый № услуги	Наименование государственной услуги	Исполнительный орган, предоставляющий услугу	Итоговая сумма баллов, оценка качества предоставления государственной услуги
1.	2.	3.	4.	5.
		пункте 7 части 1 статьи 6 Федерального закона от 29.12.2012 № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации» (с последующими изменениями)		
3.	3.	Подтверждение документов об образовании и (или) о квалификации	Министерство образования Пензенской области	10 баллов, удовлетворительное качество предоставления государственной услуги
4.	4.	Подтверждение документов об ученых степенях, ученых званиях	Министерство образования Пензенской области	10 баллов, удовлетворительное качество предоставления государственной услуги
5.	7.	Проведение аттестации в целях установления квалификационной категории педагогических работников организаций, осуществляющих образовательную деятельность и находящихся в ведении Пензенской области, педагогических работников муниципальных и частных организаций, осуществляющих образовательную деятельность	Министерство образования Пензенской области	10 баллов, удовлетворительное качество предоставления государственной услуги
6.	8.2.	Формирование, ведение и размещение на своем официальном сайте в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" реестра организаций отдыха детей и их оздоровления	Министерство образования Пензенской области	10 баллов, удовлетворительное качество предоставления государственной услуги
7.	54.	Организация и проведение государственной экологической экспертизы объектов регионального уровня	Министерство лесного, охотничьего хозяйства и природопользования Пензенской области	10 баллов, удовлетворительное качество предоставления государственной услуги
8.	55.	Лицензирование пользования участками недр, распоряжение которыми отнесено к компетенции Пензенской области	Министерство лесного, охотничьего хозяйства и природопользования Пензенской области	10 баллов, удовлетворительное качество предоставления государственной услуги
9.	56.	Предоставление водных объектов или их частей, находящихся в федеральной собственности и расположенных на территории Пензенской области, в пользование на основании договоров водопользования	Министерство лесного, охотничьего хозяйства и природопользования Пензенской области	10 баллов, удовлетворительное качество предоставления государственной услуги
10.	57.	Предоставление водных объектов или их частей, находящихся в федеральной собственности и расположенных на территории Пензенской области, в пользование на основании решений о предоставлении водных объектов в пользование	Министерство лесного, охотничьего хозяйства и природопользования Пензенской области	10 баллов, удовлетворительное качество предоставления государственной услуги
11.	58.	Установление, изменение и прекращение существования зон санитарной охраны источников питьевого и хозяйственно-бытового водоснабжения	Министерство лесного, охотничьего хозяйства и природопользования Пензенской области	10 баллов, удовлетворительное качество предоставления государственной услуги
12.	60.	Проведение государственной экспертизы проектов освоения лесов	Министерство лесного, охотничьего хозяйства и природопользования Пензенской области	10 баллов, удовлетворительное качество предоставления государственной услуги

№ п/п	Реестровый № услуги	Наименование государственной услуги	Исполнительный орган, предоставляющий услугу	Итоговая сумма баллов, оценка качества предоставления государственной услуги
1.	2.	3.	4.	5.
13.	63.	Предоставление лесных участков, расположенных в границах земель лесного фонда, в аренду	Министерство лесного, охотничьего хозяйства и природопользования Пензенской области	10 баллов, удовлетворительное качество предоставления государственной услуги
14.	66.	Заключение договоров купли-продажи лесных насаждений, расположенных на землях лесного фонда, гражданами для собственных нужд без проведения торгов	Министерство лесного, охотничьего хозяйства и природопользования Пензенской области	10 баллов, удовлетворительное качество предоставления государственной услуги
15.	67.	Выдача разрешений на добычу охотничьих ресурсов, за исключением охотничьих ресурсов, находящихся на особо охраняемых природных территориях федерального значения, а также занесенных в Красную книгу Российской Федерации	Министерство лесного, охотничьего хозяйства и природопользования Пензенской области	10 баллов, удовлетворительное качество предоставления государственной услуги
16.	71.	Выдача и аннулирование охотничьих билетов в порядке, установленном уполномоченным федеральным органом исполнительной власти	Министерство лесного, охотничьего хозяйства и природопользования Пензенской области	10 баллов, удовлетворительное качество предоставления государственной услуги
17.	78.	Согласование вероятного вреда в части правильности определения величин, составляющих вероятный вред при аварии гидротехнического сооружения, в случае, если вероятный вред может быть причинен жизни, здоровью физических лиц, окружающей среде, имуществу физических и юридических лиц на территории Пензенской области в результате аварии гидротехнического сооружения, в порядке, установленном Правительством Пензенской области	Министерство лесного, охотничьего хозяйства и природопользования Пензенской области	10 баллов, удовлетворительное качество предоставления государственной услуги
18.	78.2.	Прием лесных деклараций и отчетов об использовании лесов от граждан, юридических лиц, осуществляющих использование лесов	Министерство лесного, охотничьего хозяйства и природопользования Пензенской области	10 баллов, удовлетворительное качество предоставления государственной услуги
19.	78.3.	Государственный учет объектов, оказывающих негативное воздействие на окружающую среду, подлежащих региональному государственному экологическому контролю (надзору)	Министерство лесного, охотничьего хозяйства и природопользования Пензенской области	10 баллов, удовлетворительное качество предоставления государственной услуги
20.	78.4.	Оформление документов, удостоверяющих уточненные границы горного отвода	Министерство лесного, охотничьего хозяйства и природопользования Пензенской области	9 баллов, удовлетворительное качество предоставления государственной услуги
21.	78.5.	Согласование мероприятий по уменьшению выбросов загрязняющих веществ в атмосферный воздух в периоды неблагоприятных метеорологических условий	Министерство лесного, охотничьего хозяйства и природопользования Пензенской области	10 баллов, удовлетворительное качество предоставления государственной услуги
22.	78.6	Утверждение актов лесопатологического обследования	Министерство лесного, охотничьего хозяйства и природопользования Пензенской области	8 баллов, удовлетворительное качество предоставления государственной услуги
23.	78.8	Рассмотрение проектов лесовосстановления	Министерство лесного, охотничьего хозяйства и природопользования Пензенской области	8 баллов, удовлетворительное качество предоставления государственной услуги

№ п/п	Реестровый № услуги	Наименование государственной услуги	Исполнительный орган, предоставляющий услугу	Итоговая сумма баллов, оценка качества предоставления государственной услуги
1.	2.	3.	4.	5.
24.	79.	Лицензирование деятельности по заготовке, переработке хранению и реализации лома черных и цветных металлов	Министерство сельского хозяйства Пензенской области	10 баллов, удовлетворительное качество предоставления государственной услуги
25.	80.	Лицензирование розничной продажи алкогольной продукции (за исключением лицензирования розничной продажи, определенной абзацем двенадцатым пункта 2 статьи 18 Федерального закона от 22.11.1995 № 171-ФЗ «О государственном регулировании производства и оборота этилового спирта, алкогольной и спиртосодержащей продукции и об ограничении потребления (распития) алкогольной продукции»)	Министерство сельского хозяйства Пензенской области	10 баллов, удовлетворительное качество предоставления государственной услуги
26.	101.	Предоставление разрешения или аннулирование действия разрешения на осуществление деятельности по перевозке пассажиров и багажа легковым такси на территории Пензенской области, внесение изменений в региональный реестр перевозчиков легковым такси, получение выписки из регионального реестра перевозчиков легковым такси	Министерство строительства, транспорта и дорожного хозяйства Пензенской области	10 баллов, удовлетворительное качество предоставления государственной услуги
27.	107.	Предоставление информации и выписок из реестра имущества Пензенской области	Министерство государственного имущества Пензенской области	10 баллов, удовлетворительное качество предоставления государственной услуги
28.	113.1	Предоставление земельных участков, находящихся в собственности Пензенской области, без проведения торгов, в аренду	Министерство государственного имущества Пензенской области	10 баллов, удовлетворительное качество предоставления государственной услуги
29.	115.	Продажа земельных участков, находящихся в собственности Пензенской области, на торгах	Правительство Пензенской области, Министерство государственного имущества Пензенской области	10 баллов, удовлетворительное качество предоставления государственной услуги
30.	118.	Предоставление земельных участков, находящихся в собственности Пензенской области, в постоянное (бессрочное) пользование	Правительство Пензенской области; Министерство государственного имущества Пензенской области	10 баллов, удовлетворительное качество предоставления государственной услуги
31.	118.1	Подготовка и утверждение схемы расположения земельного участка или земельных участков на кадастровом плане территории	Министерство государственного имущества Пензенской области	10 баллов, удовлетворительное качество предоставления государственной услуги
32.	118.2	Предварительное согласование предоставления земельных участков	Министерство государственного имущества Пензенской области	10 баллов, удовлетворительное качество предоставления государственной услуги
33.	118.7	Принятие решения об установлении публичного сервитута в отношении земельных участков и (или) земель для их	Министерство государственного имущества Пензенской области	10 баллов, удовлетворительное качество предоставления

№ п/п	Реестровый № услуги	Наименование государственной услуги	Исполнительный орган, предоставляющий услугу	Итоговая сумма баллов, оценка качества предоставления государственной услуги
1.	2.	3.	4.	5.
		использования в целях, предусмотренных статьей 23 Земельного кодекса Российской Федерации, статьями 3.6 и 3.9 Федерального закона от 25.10.2001 № 137-ФЗ «О введении в действие Земельного кодекса Российской Федерации», об отказе в его установлении или о прекращении публичного сервитута в соответствии с действующим законодательством	области	государственной услуги
34.	119.	Прием экзаменов на право управления самоходными машинами и выдача удостоверений тракториста-машиниста (тракториста)	Министерство сельского хозяйства Пензенской области	10 баллов, удовлетворительное качество предоставления государственной услуги
35.	120.	Государственная регистрация самоходных машин и других видов техники	Министерство сельского хозяйства Пензенской области	10 баллов, удовлетворительное качество предоставления государственной услуги
36.	121	Проведение технического осмотра самоходных машин и других видов техники, подлежащих государственной регистрации или зарегистрированных органами исполнительной власти субъектов Российской Федерации, уполномоченными на осуществление регионального государственного надзора в области технического состояния и эксплуатации самоходных машин и других видов техники	Министерство сельского хозяйства Пензенской области	10 баллов, удовлетворительное качество предоставления государственной услуги
37.	124.2	Лицензирование предпринимательской деятельности по управлению многоквартирными домами	Министерство жилищно-коммунального хозяйства и гражданской защиты населения Пензенской области	10 баллов, удовлетворительное качество предоставления государственной услуги
38.	124.7	Государственная регистрация аттракционов	Министерство сельского хозяйства Пензенской области	10 баллов, удовлетворительное качество предоставления государственной услуги
39.	124.8	Прием и учет сведений о заключении, прекращении (расторжении) товариществом собственников жилья, жилищным, жилищно-строительным кооперативом договора управления многоквартирным домом с управляющей организацией и уведомлений товарищества собственников жилья, жилищного, жилищно-строительного кооператива о начале осуществления деятельности по управлению многоквартирным домом	Министерство жилищно-коммунального хозяйства и гражданской защиты населения Пензенской области	10 баллов, удовлетворительное качество предоставления государственной услуги
40.	124.9	Выдача квалификационных аттестатов должностным лицам лицензиата, соискателя лицензии на осуществление предпринимательской деятельности по управлению многоквартирными домами, сдавшим квалификационный экзамен	Министерство жилищно-коммунального хозяйства и гражданской защиты населения Пензенской области	10 баллов, удовлетворительное качество предоставления государственной услуги

№ п/п	Реестровый № услуги	Наименование государственной услуги	Исполнительный орган, предоставляющий услугу	Итоговая сумма баллов, оценка качества предоставления государственной услуги
1.	2.	3.	4.	5.
			области	
41.	125.	Проставление апостиля на архивных справках, архивных выписках и архивных копиях, подготовленных государственными, муниципальными архивами и иными органами и организациями, расположенными на территории Пензенской области (кроме тех, кому такое право предоставлено нормативными правовыми актами)	Министерство по делам архивов Пензенской области	9 баллов, удовлетворительное качество предоставления государственной услуги
42.	136.	Предоставление информации об объектах культурного наследия регионального и (или) местного значения, находящихся на территории Пензенской области и включенных в единый государственный реестр объектов культурного наследия (памятников истории и культуры) народов Российской Федерации	Министерство по охране памятников истории и культуры Пензенской области	9 баллов, удовлетворительное качество предоставления государственной услуги
43.	137.	Выдача задания и разрешения на проведение работ по сохранению объекта культурного наследия регионального значения, выявленного объекта культурного наследия	Министерство по охране памятников истории и культуры Пензенской области	9 баллов, удовлетворительное качество предоставления государственной услуги
44.	138.	Согласование проектной документации на проведение работ по сохранению объекта культурного наследия регионального значения, выявленного объекта культурного наследия	Министерство по охране памятников истории и культуры Пензенской области	9 баллов, удовлетворительное качество предоставления государственной услуги
45.	143.1	Признание субъектов малого и среднего предпринимательства социальными предприятиями	Министерство экономического развития и промышленности Пензенской области	10 баллов, удовлетворительное качество предоставления государственной услуги
46.	145.	Оценка качества оказания общественно полезных услуг социально ориентированными некоммерческими организациями	Министерство региональной безопасности Пензенской области	9 баллов, удовлетворительное качество предоставления государственной услуги
47.	146	Аттестация экскурсоводов (гидов), гидов-переводчиков	Министерство культуры и туризма Пензенской области	10 баллов, удовлетворительное качество предоставления государственной услуги
48.	148.	Внесение сведений в региональный реестр легковых такси, их изменение или исключение сведений из регионального реестра легковых такси, получение выписки из регионального реестра легковых такси	Министерство строительства, транспорта и дорожного хозяйства Пензенской области	10 баллов, удовлетворительное качество предоставления государственной услуги
49.	149.	Предоставление или аннулирование действия права на осуществление деятельности службы заказа легкового такси на территории Пензенской области, внесение изменений в региональный реестр служб заказа легкового такси, получение выписки из регионального реестра служб заказа легкового такси	Министерство строительства, транспорта и дорожного хозяйства Пензенской области	10 баллов, удовлетворительное качество предоставления государственной услуги

Как показывает проведенное анкетирование граждан, общая оценка качества предоставления государственных услуг в среднем из 10 баллов составляет 9,8 баллов:

- количество обращений заявителя в орган власти для получения одной государственной услуги не превышает 1-2 раза (ответили 99% опрошиваемых граждан), 3 раза (ответили 1% опрошиваемых граждан);
- время, потраченное гражданами на ожидание приема в очереди для подачи заявления, составляет в среднем от 1 до 15 минут (ответили 100%, более 15 минут 0%).
- время, потраченное на получение государственной услуги, соответствует установленному или менее установленного (ответили 100% граждан);
- количество денежных средств, потраченных на получение государственной услуги, соответствует установленным нормам (ответили 100% граждан). При анкетировании респондентов фактов превышения установленной стоимости не выявлено.
- качество консультирования сотрудниками, предоставляющими услуги, удовлетворило 100%;
- удовлетворенность условиями, в которых оказываются услуги, составила 100%.

По сравнению с 2024 годом, в 2025 году существенных изменений по повышению уровня удовлетворенности предоставления государственных услуг не произошло, так как показатель удовлетворенности граждан закрепился на достаточно высоком уровне.

В первую очередь, высокий показатель удовлетворенности связан с тем, что на сегодняшний день многофункциональные центры предоставления государственных и муниципальных услуг (далее - МФЦ) функционируют в каждом городском округе и муниципальном районе, некоторые услуги предоставляются по принципу экстерриториальности. Такой подход к оказанию услуг позволяет гражданам, получить муниципальную или государственную услугу независимо от места постоянной или временной регистрации заявителя, что позволяет жителям одного муниципального района получать с помощью МФЦ услуги в другом муниципальном районе, тем самым снизить нагрузку на специалистов органов власти региона, что повлекло за собой снижение количества обращений непосредственно в орган власти, уменьшение очередей, повысило качество обработки запросов на предоставление государственных услуг. Информация об услугах, предоставляемых в МФЦ Пензенской области, содержится в соответствующем разделе данного доклада.

Перевод услуг в электронный вид также положительно повлиял на качество предоставления государственных услуг в Пензенской области. Получение гражданами услуг на Едином портале государственных услуг и на Портале государственных услуг Пензенской области также снизило нагрузку и повысило качество предоставления услуг непосредственно в органах государственной власти региона.

Исполнительными органами Пензенской области при анкетировании респондентов учитывалось среднее количество обращений представителей бизнес-сообщества за государственными услугами, связанными со сферой предпринимательской деятельности. По итогам анкетирования определено, что количество таких обращений, связанных с предоставлением 1 услуги не превышает 2-х раз.

ИНФОРМАЦИЯ ОБ УСЛУГАХ, ПРЕДОСТАВЛЯЕМЫХ В МНОГОФУНКЦИОНАЛЬНЫХ ЦЕНТРАХ ПЕНЗЕНСКОЙ ОБЛАСТИ

Правительством Пензенской области совместно с органами местного самоуправления приняты меры по созданию в регионе комплексной системы предоставления государственных и муниципальных услуг, в том числе с учётом соблюдения принципа «одного окна».

Контроль за деятельностью МФЦ осуществляется учредителями (администрациями муниципальных районов и городских округов Пензенской области). Координацию деятельности сети МФЦ Пензенской области осуществляет Министерство экономического развития и промышленности Пензенской области.

В настоящее время на территории региона функционируют в каждом городском округе и муниципальном районе многофункциональные центры предоставления государственных и муниципальных услуг. Всего действуют 33 центра (в т.ч. 4 центра в городе Пенза) и 12 ТОСП (территориально обособленных структурных подразделения, расположенных в сельских поселениях области) и 215 населенных пунктов муниципальных образований, в которых осуществляется выездное обслуживание.

В целях повышения доступности услуг для жителей отдаленных населенных пунктов в соответствии с утвержденными планами-графиками, специалисты районных МФЦ организуют предоставление услуг по месту проживания граждан. Для этих целей каждый МФЦ обеспечен автомобилем, ноутбуком и высокоскоростным модемом для выхода в интернет.

Специалистами МФЦ ведется активная работа по предоставлению услуг лицам с ограниченными возможностями. В каждом муниципальном районе определен перечень граждан данной категории, виды социальной помощи и поддержки, на которые они могут рассчитывать. В соответствии с графиком либо по предварительной записи по телефону специалисты МФЦ осуществляют выездное оказание услуг на местах пребывания граждан с ограниченными возможностями.

Заявители могут оценить качество предоставленной услуги посредством ИАС «МКГУ» (информационная аналитическая система «Мониторинга качества государственных услуг».) На основании этих сведений составляется рейтинг МФЦ региона. Процент удовлетворенности качеством предоставления услуг составил более 99% (при плановом показателе – не менее 95%).

За 2025 год сетью многофункциональных центров Пензенской области оказано более 1,58 млн. услуг (в т.ч. более 320 тыс. консультаций). Наибольшей популярностью среди населения пользуются услуги в сфере земельно-имущественных отношений, услуги Социального фонда России и социальной защиты граждан.

Государственный орган власти (организация, учреждение)	Количество услуг, шт.	Доля оказанных услуг от общего количества оказанных услуг, %
Федеральными органами исполнительной власти	595 493	37,68
Исполнительными органами Пензенской области	26 958	1,71
Органами местного самоуправления	134 760	8,53
Органами государственных внебюджетных фондов	263 475	16,67
Государственные учреждения (организации) Пензенской области	247 449	15,66
Минцифры России	176 797	11,19
Ресурсно-снабжающие компании	19 143	1,21
Консультации Call-центра	95 664	6,05
Прочие организации и учреждения	20 625	1,31

ОБЩАЯ ОЦЕНКА ДОСТУПНОСТИ И КАЧЕСТВА ПРЕДОСТАВЛЯЕМЫХ ГОСУДАРСТВЕННЫХ УСЛУГ НА ТЕРРИТОРИИ ПЕНЗЕНСКОЙ ОБЛАСТИ

Проведение мониторинга позволило определить уровень доступности, а также качество предоставляемых государственных и муниципальных услуг в 2025 году на территории Пензенской области.

Исходя из обобщенных данных рейтинга доступности, можно констатировать, что исполнительными органами и органами местного самоуправления Пензенской области для физических и юридических лиц по итогам 2025 года в целом обеспечен надлежащий и своевременный (в соответствии с установленными сроками) доступ для получения государственных и муниципальных услуг. Услуги предоставлялись с соблюдением требований законодательства и в установленные сроки. По подавляющему большинству государственных услуг средняя оценка уровня доступности составила 6 баллов из 7 максимальных. Таким образом, обеспечен высокий уровень доступности муниципальных услуг.

Исходя из проведенного опроса заявителей по установленной анкете о качестве предоставления муниципальных услуг, было установлено:

1. Большинство опрошенных получателей муниципальных услуг заявили, что для получения одной муниципальной услуги они обращались в соответствующие инстанции не более 2-х раз.

2. На вопрос, сколько времени потрачено на ожидание приема в очереди, для подачи заявления для получения муниципальной услуги подавляющее большинство респондентов ответило, что потратили время в пределах от 1 до 15 мин.

3. Во всех анкетах отмечено, что фактический срок получения муниципальной услуги не превысил установленный регламентом срок, наоборот, на получение муниципальной услуги было потрачено времени менее установленного.

4. Все опрошенные заявили, что денежные средства при предоставлении муниципальных услуг, в том числе на неофициальные платежи и посреднические услуги не затрачивались. Муниципальные услуги предоставляются на безвозмездной основе.

5. Исходя из полученных анкет установлено, что качество консультирования сотрудниками, предоставляющими муниципальную услугу, получателей муниципальных услуг удовлетворяет и является качественным.

6. Также всех респондентов удовлетворяет комфортность условий предоставления муниципальных услуг.

Как показывает проведенное анкетирование граждан Пензенской области в 2025 году, оценка качества предоставления муниципальных услуг в среднем составляет 9,8 баллов. Таким образом, мониторинг качества предоставления муниципальных услуг показал, что качество услуг предоставляемых заявителям исполнительными органами и органами местного самоуправления Пензенской области является удовлетворительным и соответствует требованиям законодательства.

**Перечень органов власти, органов местного самоуправления,
других организаций, предоставляющих государственные и
муниципальные услуги и относящихся к группам**

Федеральные органы исполнительной власти и организации:
Управление Федеральной налоговой службы по Пензенской области
Управление Министерства внутренних дел России по Пензенской области
Управление Федеральной службы государственной регистрации, кадастра и картографии по Пензенской области
Федеральная служба судебных приставов по Пензенской области (ФССП)
Нижне-Волжское управление Федеральной службы по экологическому, технологическому и атомному надзору (Ростехнадзор)
Министерство цифрового развития, связи и массовых коммуникаций Российской Федерации (Минцифры России)
Управление Министерства юстиции Российской Федерации по Пензенской области
Управление Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека по Пензенской области
Межрегиональное территориальное управление Федерального агентства по управлению государственным имуществом в Республике Мордовия, Республике Марий Эл, Чувашской Республике и Пензенской области (Росимущество)
Федеральное казенное учреждение «Военно-социальный центр» Министерства обороны Российской Федерации
Органы исполнительной власти:
Министерство труда, социальной защиты и демографии Пензенской области
Министерство здравоохранения Пензенской области
Министерство сельского хозяйства Пензенской области
Министерство лесного, охотничьего хозяйства и природопользования Пензенской области
Министерство жилищно-коммунального хозяйства и гражданской защиты населения Пензенской области
Министерство физической культуры и спорта Пензенской области
Министерство экономического развития и промышленности Пензенской области
Министерство строительства, транспорта и дорожного хозяйства Пензенской области
Министерство государственного имущества Пензенской области
Министерство по делам архивов Пензенской области
Министерство Пензенской области по охране памятников истории и культуры
Министерство градостроительства и архитектуры Пензенской области
Министерство культуры и туризма Пензенской области
Министерство региональной безопасности Пензенской области

Министерство образования Пензенской области
Призывная комиссия Пензенской области
Органы местного самоуправления:
Социальное управление города Пензы
Администрация города Пензы
Управление градостроительства и архитектуры города Пензы
Управление муниципальным имуществом города Пензы
Управление жилищно-коммунального хозяйства города Пензы
Комитет по физической культуре, спорту и молодежной политике города Пензы (Спорткомитет)
Органы государственных внебюджетных фондов
Отделение Фонда пенсионного и социального страхования Российской Федерации (СФР)
Территориальный фонд обязательного медицинского страхования Пензенской области
Государственные учреждения, общественные организации и фонды Пензенской области
Филиал ППК «Роскадастр» по Пензенской области
Государственное бюджетное учреждение Пензенской области «Государственная кадастровая оценка»
Государственное казенное учреждение Пензенской области «Ресурсный центр социального обслуживания населения Пензенской области»
Государственное казенное учреждение «Пензенское региональное объединение бизнес - инкубаторов»
Государственное бюджетное учреждение «Государственный архив Пензенской области»
Государственное юридическое бюро Пензенской области
Государственная инспекция труда по Пензенской области
Государственное казенное учреждение «Управление строительства и дорожного хозяйства Пензенской области»
Государственное казенное учреждение Пензенской области «Центр занятости населения Пензенской области»
Государственное автономное учреждение «Региональный центр государственной экспертизы и ценообразования в строительстве Пензенской области»
Государственное автономное учреждение «Многофункциональный центр»
Пензенская областная торгово-промышленная палата
Пензенское региональное отделение Общероссийской общественной организации «Деловая Россия»
Уполномоченный по защите прав предпринимателей в Пензенской области
Уполномоченный по правам человека Пензенской области
Управление Судебного департамента в Пензенской области
Фонд поддержки предпринимательства Пензенской области