

ДОКЛАД

об оценке качества предоставления муниципальных услуг в городе Твери за 2020 год

В соответствии с Порядком проведения мониторинга качества предоставления муниципальных услуг в городе Твери, утвержденным постановлением Администрации города Твери от 30.05.2013 № 608 (далее – Порядок), проведен мониторинг качества предоставления муниципальных услуг в городе Твери.

Целью проведения мониторинга качества предоставления муниципальных услуг является получение информации о порядке и способах оказания муниципальных услуг физическим и юридическим лицам на территории города Твери и выработки управленческих решений по улучшению качества и доступности их предоставления.

Все услуги, в отношении которых проведена оценка качества и доступности их предоставления, включены в Реестр муниципальных услуг в городе Твери, утвержденный постановлением Администрации города Твери от 18.04.2012 № 778 «Об утверждении реестра муниципальных услуг в городе Твери».

В реестр муниципальных услуг города Твери включено 54 муниципальных услуги, в том числе:

- 44 муниципальных услуги, предоставляемые органами местного самоуправления, органами Администрации города Твери;
- 10 услуг, оказываемых муниципальными учреждениями и другими организациями, в которых размещается муниципальное задание (заказ), и предоставляемых в электронной форме.

В соответствии с Порядком объектом мониторинга качества предоставления муниципальных услуг в городе Твери являлись муниципальные услуги, предоставляемые структурными подразделениями Администрации города Твери, в отношении которых утверждены административные регламенты.

В 2020 году 41 муниципальная услуга была подвергнута мониторингу качества.

За 2020 год количество обратившихся за предоставлением муниципальных услуг в органы Администрации города Твери, ответственные за предоставление муниципальных услуг, составило 50674 заявителя.

Отказов в приеме запросов о предоставлении муниципальных услуг не выявлено. Количество отказов в предоставлении муниципальных услуг – 732 по основаниям, установленным соответствующими административными регламентами. Отказы в предоставлении муниципальной услуги осуществляются в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации и являются обоснованными.

Наиболее распространенными причинами для отказов в предоставлении муниципальных услуг явились:

- неполный пакет документов;
- обращения неуполномоченного лица, в случае если за предоставлением услуги обратился не заявитель, а представитель заявителя;

- несоответствие представленных документов требованиям действующего законодательства в области градостроительства;
- недостоверная информация в представленных заявителем документах либо истек срок их действия;
- нарушение норм, установленных Земельным кодексом РФ;
- отказ заявителя от предоставления муниципальной услуги.

При проведении мониторинга оказания муниципальных услуг проведен анализ анкетирования заявителей. По результатам анкетирования установлено, что:

- средняя оценка удовлетворенности заявителей качеством и доступностью муниципальных услуг составила 4,9;
- проблемы, возникающие у заявителей при получении муниципальной услуги, отсутствуют;
- сведения о наличии неформальных платежей, связанных с получением муниципальной услуги отсутствуют;
- заявителями привлекались посредники в получении муниципальной услуги (при предоставлении нотариально оформленной доверенности).

По итогам проведенного мониторинга за отчетный период факты предоставления муниципальных услуг с нарушением сроков, определенных административным регламентом, не установлены.

Жалобы и обращения граждан и юридических лиц на неправомерные (по мнению заявителя) решения и действия (бездействия) органа, предоставляющего муниципальную услугу, отсутствуют.

Заявители имеют возможность получить муниципальную услугу по телефону, в электронном виде, на официальном сайте Администрации города Твери и на личном приеме. Помещения, в которых предоставляются муниципальные услуги, соответствуют установленным законодательством нормам.

В целях улучшения доступности муниципальных услуг административными регламентами предусмотрена возможность предоставления муниципальных услуг через государственное автономное учреждение Тверской области «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг» (далее - ГАУ «МФЦ»). Перечень услуг, оказываемых через МФЦ, утвержден постановлением Администрации города Твери от 14.03.2013 № 287 «Об утверждении перечня муниципальных услуг города Твери, предоставление которых организуется в многофункциональном центре предоставления государственных и муниципальных услуг».

Обобщенная информация по мониторингу качества предоставления муниципальных услуг в городе Твери за 2020 год приведена в приложении.

Анализ полученных результатов в сравнении с результатами мониторинга за предыдущий период:

Общее количество запросов предоставления муниципальной услуги ед.		Отклонение %	Количество фактов предоставления муниципальной услуги с нарушением сроков, ед.		Отклонение ед.	Количество обращений граждан на нарушения сроков предоставления муниципальной услуги ед.		Отклонение ед.
2018 год	2019 год		2018 год	2019 год		2018 год	2019 год	
75834	50674	-33,1%	0	0	0	0	0	0

Рекомендации по итогам мониторинга:

1. Структурным подразделениям Администрации города Твери, ответственным за предоставление муниципальных услуг, обеспечить соблюдение сотрудниками, предоставляющими муниципальные услуги, административных регламентов предоставления муниципальных услуг, а также проведение анкетирования заявителей.

2. Департаменту экономического развития администрации города Твери разместить доклад об оценке качества предоставления муниципальных услуг в городе Твери за 2020 год на официальном сайте Администрации города Твери.

Председатель Комиссии по проведению административной реформы в городе Твери

А.В. Гаврилин

Начальник департамента экономического развития администрации города Твери

П.С. Петров

Информация

по мониторингу качества предоставления муниципальных услуг в городе Твери

за 2020 год

№ п/п	Наименование муниципальной услуги/ ответственное структурное подразделение за предоставление муниципальной услуги	Значение показателей предоставления муниципальной услуги									
		Общее количество запросов о предоставлении муниципальной услуги	Количество отказов от предоставления муниципальной услуги в приеме заявления о предоставлении муниципальной услуги	Количество отказов в предоставлении муниципальной услуги (с указанием причин отказа)	Удовлетворенность заявителей качеством и доступностью муниципальной услуги	Временные затраты при получении муниципальной услуги	Реальные затраты	Количество факторов предоставления муниципальной услуги с нарушением сроков	Количество жалоб и обращений граждан и юридических лиц на неправомерные (по мнению заявителя) решения и действия (бездействия) органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностных лиц, муниципальных служащих при предоставлении муниципальной услуги	Всего	В том числе признанные обоснованными
А	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
1.	Признание граждан	92	0	9	х	30		0	0	0	

		Маломощными															
1.1	Администрация Заволжского рай- она в городе Твери	18	0	4		4,9		Рабочих дней		30 рабочих дней	0	0	0				
1.2	Администрация Московского рай- она в городе Твери	13	0	1		4,9		30 рабочих дней	0	0	0	0					
1.3	Администрация Пролетарского рай- она в городе Твери	44	0	0		4,6		30 рабочих дней	0	0	0	0					
1.4	Администрация Центрального рай- она в городе Твери	17	0	4 (по основаниям, предусмотренным пп. 1, 4 и 5 п. 2.8.1 административного регламента предоставления муниципальной услуги)		4,9		30 рабочих дней	0	0	0	0					
2.	Согласование переустройства и перепланировки жилых и нежилых помещений в много-квартирных и жилых домах	143	0	29		x	45 дней	-	0	0	0	0					
2.1	Администрация Заволжского рай- она в городе Твери	26	0	3		5,0		45 дней	0	0	0	0					
2.2	Администрация Московского рай- она в городе Твери	54	0	18		4,9		40 дней	0	0	0	0					
2.3	Администрация Пролетарского рай- она в городе Твери	29	0	0		4,4		45 дней	0	0	0	0					
2.4	Администрация Центрального рай-	34	0	8 (по основаниям, предусмотренным п.		4,9		42 дня	0	0	0	0					

	она в городе Твери														
4.2	Администрация Московского рай- она в городе Твери	94	0	0		4,9		30 дней	0	0	0				
4.3	Администрация Пролетарского рай- она в городе Твери	47	0	0		4,5		2 месяца	0	0	0				
4.4	Администрация Центрального рай- она в городе Твери	30	0	1 (по основным, предусмотренным п. 2.8.2 административного регламента предоставления муниципальной услуги)		4,9		1 месяц	0	0	0				
5.	Принятие на учет граждан в качестве нуждающихся в жильях помещениях, предоставляемых по договорам социального найма	45	0	2		x	30 рабочих дней		0	0	0				
5.1	Администрация Заволжского района в городе Твери	8	0	0		4,9	30 рабочих дней	0	0	0	0				
5.2	Администрация Московского района в городе Твери	10	0	1		4,9	30 рабочих дней	0	0	0	0				
5.3	Администрация Пролетарского района в городе Твери	17	0	0		4,6	30 рабочих дней	0	0	0	0				
5.4	Администрация	10	0	1 (по основаниям,		4,9	30 рабочих	0	0	0	0				

	Центрального района в городе Твери			предусмотренным п. 2.8 административного регламента предоставления муниципальной услуги)			дней			
6.	Предоставление жилых помещений по договорам социального найма малоимущим гражданам, состоящим на учете в качестве нуждающихся в жилых помещениях	5	0	0	анкетирование не проводилось	30 дней	30 дней	0	0	0
7.	Предоставление жилых помещений в специализированном жилищном фонде	27	0	0	анкетирование не проводилось	30 дней	30 дней	0	0	0
8.	Выдача юридическим лицам разрешений на право организации розничного рынка	0	0	0	анкетирование не проводилось	30 календарных дней	х	0	0	0
9.	Прием и рассмотрение жалоб потребителей и консультирование их по вопросам защиты прав потребителей	51	0	0	анкетирование не проводилось	15 минут по телефону, 20 минут - при личном обращении, 30 минут	15 минут, 20 минут, 30 минут;	0	0	0

				- при оказании помощи в соста- влении пись- менной претензии 30 дней - расмот- рение пись- менного заявления	30 дней				
10. Выдача разрешений на строительство объектов капитального строительства и внесение изменений в разрешение на строительство объектов капитального строительства	223	0	67 (отсутствие документов, указанных в п. 2.6.1 административного регламента; несоответствие представленных документов требованиям к строительству, реконструкции объекта капитального строительства, установленным на дату выдачи представленного для получения разрешения на строительство градостроительного плана земельного участка (пп. 2 п. 2.8.2	4,9	5 рабочих дней	5 рабочих дней	0	0	0

			административного регламента); несоответствие представленных документов разрешенному использованию земельного участка и (или) ограничением, установленным в соответствии с земельным и иным законодательством РФ (пп. 4 п. 2.8.2 административного регламента))							
11.	Выдача разрешений на ввод объектов в эксплуатацию при осуществлении строительства, реконструкции объектов капитального строительства	129	0	31 (отсутствие документов, указанных в п. 2.6.1 административного регламента; несоответствие объекта капитального строительства требованиям к строительству, реконструкции объекта капитального строительства (пп. 2 п. 2.12 административного регламента); несоответствие объекта капитального строительства	4,9	5 рабочих дней	5 рабочих дней	0	0	0

	Твери				<p>ния заявления (в случае направле- ния (выдачи) докумен- тов способа- ми, предусмо- тренными пунктом 2.4.3 админист- ративного регламен- та); - 29 рабочих дней со дня поступле- ния заявления (в случае направле- ния (выдачи) докумен-</p>	<p>заявления (в случае направле- ния (выдачи) докумен- тов способами, предусмот- ренными пунктом 2.4.3 админист- ративного регламента); - 29 рабочих дней со дня поступле- ния заявления (в случае направле- ния (выдачи) докумен- тов способами, предусмот-</p>			
--	-------	--	--	--	--	---	--	--	--

						тов способа- ми, предусмо- тренными пунктом 2.4.4 админист- ративного регламен- та)	ренными пунктом 2.4.4 админист- ративного регламента)			
14.	Предоставление сведений информационной системы обеспечения градостроительной деятельности	424	0	17 (согласно пункту 2.8.1 административного регламента)	5,0	14 дней	14 дней	0	0	0
15.	Выдача документов (актов освидетельствования), подтверждающих проведение основных работ по строительству (реконструкции) объекта индивидуального жилищного строительства, осуществляемому с привлечением	10	0	0	5,0	10 рабочих дней	10 рабочих дней	0	0	0

	средств материнского (семейного) капитала									
16.	Выдача справок принадлежности земельных участков	11	0		5,0	30 дней	10-20 дней	0	0	0
17.	Выдача данных реестра муниципальной собственности в виде выписок из реестра муниципальной собственности	624	0		5,0	10 дней	7-8 дней	0	0	0
18.	Выдача сведений из архива департамента управления имуществом и земельными ресурсами администрации города Твери	73	0	11 (с заявлением обратилось ненадлежащее лицо, запрашиваемые документы не хранятся в архиве департамента)	5,0	10 рабочих дней	7-8 рабочих дней	0	0	0
19.	Предоставление информации об объектах недвижимости, находящихся в муниципальной собственности и предназначенных для сдачи в аренду	Пос- тоянно, инфор- мация разме- щается на сайте Адми- нистра- ции	0	0	5,0	-	-	0	0	0

						Дорог, и при наличии соответствующую цифр согласно (в случае необходимости согласования), 15 рабочих дней (в случае необходимости согласования маршрута транспортного средства с Госавтоинспекцией)				
22.	Выдача разрешений на производство земляных работ на территории города Твери	408	0	2	анкетирования не проводилось	14 календарных дней (заявки, включенные в план текущего года), 30 дней (заявки, не включенные в	7 дней	0	0	0

						план текущего года)				
23.	Предоставление информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению	3377	0	0	4,9	30 дней со дня регистрации заявления, при устном обращении - 30 минут	30 дней со дня регистрации заявления, при устном обращении - 30 минут	0	0	0
24.	Предоставление информации об организации общественного и бесплатного дошкольного, начального общего, основного общего, среднего (полного) общего образования, а также дополнительного образования в общеобразовательных учреждениях, рас-положенных на территории города Твери	42063	0	0	4,9	20 календарных дней – при непосредственном обращении; 15 минут – при инди-видуаль-ном устном информировании	20 календарных дней – при непосредственном обращении; 15 минут – при инди-видуаль-ном устном информировании	0	0	0
25.	Согласование проведения внеплановых	1	0	0	анкетирования	30 дней	30 дней	0	0	0

	культурно-массовых, молодежных и спортивных мероприятий на территории города Твери				проведения длится					
26.	Признание жилого помещения пригодным (непригодным) для проживания и многоквартирного дома аварийным и подлежащим сносу или реконструкции	22	0	1	анкетирования не проводилось	65 дней	65 дней	0	0	0
27.	Выдача разрешения на условно разрешенный вид использования земельного участка или объекта капитального строительства	19	0	7 (согласно п. 2.8.1 административного регламента)	4,9	90 дней	90 дней	0	0	0
28.	Выдача разрешения на отклонение от предельных параметров разрешенного строительства, реконструкции объектов капитального строительства	34	0	18 (согласно п. 2.8.2 административного регламента; в связи с несоответствием земельных участков критериям, определенным ч. 1 ст. 40 Градостроительного кодекса РФ	5,0	90 дней	90 дней	0	0	0
29.	Выдача разрешения	3	0	0	х	15 дней				

	на вступление в брак лицами, достигшим возраста 16 лет													
29.1	Администрация Заволжского района в городе Твери	0	0	0	5,0		15 дней	0	0	0				0
29.2	Администрация Московского района в городе Твери	1	0	0	5,0		15 дней	0	0	0				0
29.3	Администрация Пролетарского района в городе Твери	2	0	0	5,0		15 дней	0	0	0				0
29.4	Администрация Центрального района в городе Твери	0	0	0	х		х	0	0	0				0
30.	Выдача разрешений на вырубку (снос) зеленых насаждений, произрастающих на территории города Твери	335	0	38 (по основаниям, предусмотренным п. 2.6, п. 2.8 административного регламента)	анкетирование не проводилось	20 рабочих дней	10 рабочих дней	0	0	0				0
31.	Предварительное согласование предоставления земельного участка	188	0	156 (нарушение норм, установленных Земельным кодексом РФ)	5,0	30 календарных дней	25-30 календарных дней	0	0	0				0
32.	Предоставление в собственность земельных участков, находящихся в муниципальной собственности или	236	0	76 (нарушение норм, установленных Земельным кодексом РФ)	5,0	30 календарных дней	25-30 календарных дней	0	0	0				0

	государственная собственность на которые разграничена, на которых расположены здания, сооружения								
33.	Предоставление в аренду земельных участков, находящихся в муниципальной собственности или государственная собственность на которые не разграничена, без проведения торгов	64	0	28 (нарушение норм, установленных Земельным кодексом РФ)	5,0	30 календарных дней	25-30 календарных дней	0	0
34.	Перераспределение земель и (или) земельных участков, находящихся в муниципальной собственности или государственная собственность на которые не разграничена, и земельных участков, находящихся в частной собственности	59	0	14 (нарушение норм, установленных Земельным кодексом РФ)	5,0	30 дней	25-30 дней	0	0
35.	Бесплатное	22	0	0	5,0	30	20-25	0	0

	предоставление гражданам, имеющим трех и более детей, земельных участков, находящихся в муниципальной собственности, или земельных участков, государственная собственность на которые не разграничена				календарных дней	календарных дней			
36.	Утверждение документации по планировке территории	8	0	2 (согласно п. 2.8.2 административного регламента)	5,0	160 календарных дней	средн. срок - 158 календарных дней	0	0
37.	Ведение учета граждан, нуждающихся в предоставлении жилых помещений по договорам найма жилых помещений жилищного фонда социального использования	0	0	х	30 календарных дней	х	0	0	0
38.	Постановка на учет многодетных граждан, имеющих трех и более детей, в Целях	77	0	0	5,0	10 дней	10 дней	0	0

	предоставления земельных участков																			
39.	Выдача уведомлений о нахождении объекта вне границ прилегающих территорий, на которых допускается розничная продажа алкогольной продукции	6	0	0	0	анкетирование не проводилось	30 календарных дней	30 календарных дней	0	0	0	0	0							
40.	Предоставление письменных разъяснений налогоплательщикам по вопросам применения муниципальных нормативных правовых актов города Твери о местных налогах и сборах	0	0	0	0	х	30 календарных дней	х	0	0	0	0	0							
41.	Признание садового дома жилым домом и жилого дома садовым домом	13	0	0	2	х	45 дней		0	0	0	0	0							
41.1	Администрация Заволжского района в городе Твери	8	0	0	2	5,0		45 дней	0	0	0	0	0							
41.2	Администрация	5	0	0	0	5,0		40 дней	0	0	0	0	0							

	Московского рай- она в городе Твери									
41.3	Администрация Пролетарского рай- она в городе Твери	0	0	0	х		х	0	0	
41.4	Администрация Центрального рай- она в городе Твери	0	0	0	х		х	0	0	
42	Передача в муниципальную собственность ранее приватизированных муниципальных жилых помещений	0	0	0	анкети- рова- ние не прово- дилось	30 календар- ных дней	28 календар- ных дней	0	0	0
43	Выдача уведомления о соответствии построенных или реконструирован- ных объектов индивидуального жилищного строительства или садового дома требованиям законодательства о градостроительной деятельности либо о соответствии построенных или реконструирован- ных объектов индивидуального	213		10 (согласно пункту 2.8.2 административного регламента)	анкети- рова- ние не прово- дилось	7 рабочих дней	7 рабочих дней	0	0	0

<p>жилищного строительства или садового дома требованиям законодательства о градостроительной деятельности</p>									
<p>44 Выдача уведомления о соответствии указанных в уведомлении планируемом строительстве параметров объекта индивидуального жилищного строительства или садового дома установленным параметрам и допустимости размещения объекта индивидуального жилищного строительства или садового дома на земельном участке либо несоответствии указанных в уведомлении планируемом строительстве</p>	424		147 (согласно п.п. 2.8.2, 3.6.4 административного регламента)	анкетирования не проводилось	7 рабочих дней	7 рабочих дней	0	0	0

параметров объекта индивидуального жилищного строительства или садового дома установленным параметрам и (или) недопустимости размещения объекта индивидуального жилищного строительства или садового дома на земельном участке									
Итого	50674	0	732	-	-	-	0	0	0

Председатель Комиссии по проведению
административной реформы в городе Твери

Начальник Департамента экономического
развития администрации города Твери


А.В. Гаврилин


П.С. Петров