

**ДОКЛАД**  
**об оценке качества предоставления муниципальных услуг в городе Твери**  
**за 2017 год**

С целью получения и анализа информации о порядке и способах предоставления муниципальных услуг на территории города Твери постановлением администрации города Твери от 30.05.2013 № 608 утвержден Порядок проведения мониторинга качества предоставления муниципальных услуг в городе Твери.

Срок проведения мониторинга – ежегодно за каждый календарный год действия административного регламента предоставления соответствующей муниципальной услуги.

Мониторинг организуется и проводится структурным подразделением администрации города Твери, ответственным за предоставление муниципальной услуги.

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».

Реестр муниципальных услуг в городе Твери содержит 42 муниципальные услуги, предоставляемые структурными подразделениями администрации города Твери.

Обобщенная информация по мониторингу качества предоставления муниципальных услуг в городе Твери за 2017 год приведена в приложении.

За 2017 год количество обратившихся за предоставлением муниципальных услуг в органы администрации города Твери, ответственные за предоставление муниципальных услуг, составило 102 068 заявителей.

Муниципальные услуги предоставляются в соответствии с требованиями административных регламентов. Заявители имеют возможность получить муниципальную услугу по телефону, в письменном виде, в электронной форме и на личном приеме.

Количество отказов в приеме запросов о предоставлении муниципальных услуг составило 4. Количество отказов в предоставлении муниципальных услуг – 585 по основаниям, установленным соответствующими административными регламентами.

Наиболее распространенными причинами для отказов в предоставлении муниципальных услуг явились:

- неполный пакет документов;
- предоставление документов в ненадлежащий орган (на момент подачи документов для предоставления муниципальной услуги «Согласование переустройства и перепланировки жилых и нежилых помещений в многоквартирных и жилых домах» была выполнена самовольная перепланировка);
- использование ранее права на приватизацию жилого помещения;
- отсутствие подтверждающих документов на право соответствующих граждан состоять на учете в качестве нуждающихся в жилых помещениях;

- не истек предусмотренный статьей 53 Жилищного кодекса Российской Федерации срок (намеренное ухудшение гражданами своих жилищных условий);
- несоответствие представленных документов требованиям действующего законодательства в области градостроительства;
- недостоверная информация в представленных заявителем документах либо истек срок их действия;
- земельный участок или объект капитального строительства расположен в границах территорий общего пользования, на которые действие градостроительных регламентов Правил землепользования и застройки города Твери не распространяется;
- на земельном участке имеются самовольно возведенные объекты капитального строительства.

Удовлетворенность заявителей качеством и доступностью муниципальных услуг (общая оценка по итогам анкетирования заявителей) составила от 4,2 до 5,0.

По итогам проведенного мониторинга за отчетный период установлены факты предоставления муниципальных услуг с нарушением сроков, определенных административными регламентами.

По муниципальной услуге «Выдача градостроительного плана земельного участка» количество фактов предоставления услуг с нарушением установленного нормативного срока составило 406 единиц или 61,0 % от общего количества услуг. Установленный срок - 30 дней (действовал до 04.10.2017), 20 рабочих дней (начало действия с 04.10.2017). При этом средний фактический срок предоставления услуг составил 58 дней.

По муниципальной услуге «Выдача разрешения на условно разрешенный вид использования земельного участка или объекта капитального строительства» количество фактов предоставления услуги с нарушением нормативно установленного срока составило 5 единиц или 12,8 % от общего количества услуг. Установленный срок – не более 90 дней. Фактический средний срок предоставления услуг составил 110 дней.

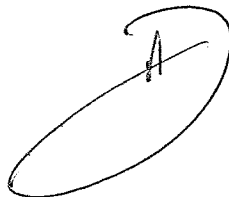
Доклады о результатах проведения мониторинга качества предоставления муниципальных услуг «Выдача градостроительного плана земельного участка» и «Выдача разрешения на условно разрешенный вид использования земельного участка или объекта капитального строительства» вынесен для обсуждения на заседание Комиссии по проведению административной реформы в городе Твери.

Жалоб и обращений граждан и юридических лиц на неправомерные (по мнению заявителя) решения и действия (бездействие) органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностных лиц, муниципальных служащих при предоставлении не зафиксировано.

По муниципальной услуге «Оказание адресной социальной помощи отдельным категориям граждан, зарегистрированным в городе Твери» для удобства граждан прием приближен к месту проживания граждан и ведется специалистами управления социальной политики в администрациях районов города Твери. Выявленная ранее проблема, возникающая у заявителей Пролетарского района с ограниченными возможностями при получении муниципальной услуги, - расположение администрации Пролетарского района на 2 этаже здания, была

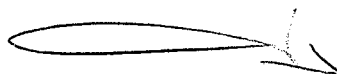
решена. В целях обеспечения доступности муниципальной услуги для инвалидов и других маломобильных групп населения на первом этаже здания оборудовано место для осуществления приема указанных категорий граждан. Вход в здание оборудован пандусом и кнопкой вызова специалистов.

Председатель Комиссии  
по проведению административной  
реформы в городе Твери



А.В. Гаврилин

Заместитель Председателя Комиссии  
по проведению административной  
реформы в городе Твери



С.Н. Федяев

Информация

по мониторингу качества предоставления муниципальных услуг в городе Твери за 2017 год

№ п/п	Наименование муниципальной услуги	Значения показателей предоставления муниципальной услуги						Количество жалоб и обращений граждан и юридических лиц на неправомерные (по мнению заявителя) решения и действия (бездействие) органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностных лиц, муниципальных служащих при предоставлении муниципальной услуги	Всего	в том числе признанные обособованными	
		Общее количество запросов о предоставлении муниципальной услуги	Количество отказов в приеме запроса о предоставлении муниципальной услуги (с указанием причин отказа)	Количество отказов в предоставлении муниципальной услуги (с указанием причин отказа)	Количество отказов в предоставлении муниципальной услуги (с указанием причин отказа)	Удовлетворенность заявителей качеством и доступностью муниципальной услуги (общая оценка по итогам анкетирования заявителей)	Временные затраты при получении муниципальной услуги				Количество фактов предоставления муниципальной услуги с нарушением сроков
								Нормативно установленные	Реальные		
A	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
1.	Признание граждан малолетними	164	1	14	x	30 рабочих дней		0	0	0	
1.1.	Администрация Заволжского района в городе Твери	44	0	9 (неполный пакет документов, превышен размер среднегодового дохода, превышены размеры)	5,0		30 рабочих дней	0	0	0	

1.2.	Администрация Московского района в городе Твери	16	0	1 (превышена стоимость имущества п. 4 ч. 1 ст. 9 закона Тверской области от 27.09.2005 № 113-30 «О порядке признания граждан малоимущими в целях постановки на учет в качестве нуждающихся в жилых помещениях, предоставляемых по договорам социального найма из муниципального жилищного фонда») 4,9	среднедушевого дохода и стоимости имущества)	4,9				30 рабочих дней	0	0	0	0
1.3.	Администрация Пролетарского района в городе Твери	82	0	0	4,6					30 рабочих дней	0	0	0	0
1.4.	Администрация Центрального района в городе Твери	22	1 (направление заявления и документов почтовым отправлением)	4 (не представлены документы в полном объеме, стоимость имущества гражданина заявителя превышает предельную стоимость, имеется возможность приобретения жилья с помощью ипотеки)	4,9					30 рабочих дней	0	0	0	0
2.	Согласование переустройства и перепланировки жилых и нежилых помещений в многоквартирных и жилых домах	156	0	53	x						0	0	0	45 дней

2.1.	Администрация Заволжского района в городе Твери	37	0	10 (предоставление документов в ненадлежащий орган, на момент подачи документов была выполнена самовольная перепланировка)	5	45 дней	0	0	0
2.2.	Администрация Московского района в городе Твери	51	0	32 (предоставление документов в ненадлежащий орган, на момент подачи документов была выполнена самовольная перепланировка)	4,9	45 дней	0	0	0
2.3.	Администрация Пролетарского района в городе Твери	40	0	0	4,4	45 дней	0	0	0
2.4.	Администрация Центрального района в городе Твери	28	0	11 (10 на момент подачи документов была выполнена самовольная перепланировка, 1 заявитель отказался от муниципальной услуги до комиссии)	4,8	42 дня	0	0	0
3.	Принятие решения о переводе жилого помещения в нежилое и нежилого помещения в жилое	27	0	9	x	45 дней	0	0	0
3.1.	Администрация Заволжского района в городе Твери	11	0	9 (несоблюдение предусмотренных ст. 22 Жилищного Кодекса РФ условий перевода помещения, несоответствие проекта пере-	5,0	45 дней	0	0	0

						устройства и (или) пере- планировки жилого (нежи- лого) помещения требова- ниям законодательства)												
3.2.	Администрация Московского рай- она в городе Твери	5	0	0	0	4,9								45 дней	0	0	0	
3.3.	Администрация Пролетарского района в городе Твери	4	0	0	0	4,9								45 дней	0	0	0	
3.4.	Администрация Центрального рай- она в городе Твери	7	0	0	0	4,9								42 дня	0	0	0	
4.	Передача жилых помещений в соб- ственность граж- дан	435	1	5	5	x								2 месяца	0	0	0	
4.1.	Администрация Заволжского рай- она в городе Твери	132	0	0	0	5,0								2 меся- ца	0	0	0	
4.2.	Администрация Московского рай- она в городе Твери	131	1 (не пол- ный пакет документов)	2 (использование ранее права на приватизацию жи- лого помещения)	2	4,9								2 меся- ца	0	0	0	
4.3.	Администрация Пролетарского района в городе Твери	112	0	0	0	4,5								2 меся- ца	0	0	0	
4.4.	Администрация Центрального рай- она в городе Твери	60	0	3 (использование ранее права на приватизацию жи- лого помещения)	3	4,9								1 месяц	0	0	0	

	она в городе Твери					лого помещения, либо нет факта неучастия в приватизации)								
5.	Принятие на учет граждан в качестве нуждающихся в жилых помещениях, предоставляемых по договорам социального найма	115	2	15	х		30 рабочих дней	0	0	0	0	0	0	0
5.1.	Администрация Заволжского района в городе Твери	21	0	7 (представлены документы, которые не подтверждают право соответствующих граждан состоять на учете в качестве нуждающихся в жилых помещениях, не истек предусмотренный ст. 53 Жилищного кодекса РФ срок (намеренное ухудшение гражданами своих жилищных условий)	5,0		30 рабочих дней	0	0	0	0	0	0	0
5.2.	Администрация Московского района в городе Твери	30	0	5 (не истек предусмотренный ст. 53 Жилищного кодекса РФ срок (намеренное ухудшение гражданами своих жилищных условий, представлены документы, которые не подтверждают право соответствующих граждан состоять на учете в качестве нуждающихся в жилых помещениях)	4,9		30 рабочих дней	0	0	0	0	0	0	0
5.3.	Администрация Пролетарского	54	0	0	4,6		30 рабочих дней	0	0	0	0	0	0	0



района в городе Твери	10	2 (противоречие в представленных документах, неполный пакет документов)	3 (представлены документы, которые не подтверждают право соответствующих граждан состоять на учете в качестве нуждающихся в жилых помещениях, не истек предусмотренный ст. 53 Жилищного кодекса РФ срок (намеренное ухудшение гражданами своих жилищных условий)	4,9		30 дней	0	0	0	0	30 рабочих дней	0
5.4. Администрация Центрального района в городе Твери	10	2 (противоречие в представленных документах, неполный пакет документов)	3 (представлены документы, которые не подтверждают право соответствующих граждан состоять на учете в качестве нуждающихся в жилых помещениях, не истек предусмотренный ст. 53 Жилищного кодекса РФ срок (намеренное ухудшение гражданами своих жилищных условий)	4,9		30 дней	0	0	0	0	30 рабочих дней	0
6. Предоставление жилых помещений по договорам социального найма малоимущим гражданам, состоящим на учете в качестве нуждающихся в жилых помещениях	46	0	0	4,4		30 дней	0	0	0	0	25 дней	0
7. Предоставление жилых помещений в специализированном жилищном фонде	14	0	0	4,5		30 дней	0	0	0	0	25 дней	0
8. Выдача юридическим лицам разрешений на право организации розничного рынка	3	0	0	5,0		15 календарных дней	0	0	0	0	10 дней	0

9.	Прием и рассмотрение жалоб потребителей и консультирование их по вопросам защиты прав потребителей	248	0	0	5,0	15 минут - по телефону, 20 минут - при личном обращении, 30 минут - при оказании помощи в составлении письменной претензии, 30 дней - рассмотрение письменного заявления	15 минут - 20 минут - 30 минут	0	0	0
10.	Выдача разрешений на строительство объектов капитального строительства	539	0	0	4,7	281 (отсутствие документов, указанных в п. 2.6.1, 2.6.4 административного регламента (пп. 1 п. 2.8); несоответствие представленных документов требованиям к строительству, реконструкции объекта капитального строительства, установленным на дату выдачи представленного для получения разрешения на строительство ГПЗУ (пп. 2 п. 2.8 регламента); несоответствие представленным документам разрешенному использованию земельного участка и (или) ограничениям, установленным в со-	7 рабочих дней	6 рабочих дней	0	0

11.	Выдача разрешений на ввод объектов в эксплуатацию при осуществлении строительства, реконструкции объектов капитального строительства	123	0		ответствии с земельным и иным законодательством РФ (пп. 4 ст. 2.8)	4,8	7 рабочих дней	6 рабочих дней	0	0	0
12.	Выдача градостро-	666	0	25 (обращение лиц, не	34 (отсутствие документов, указанных в п. 2.6.1 административного регламента (пп. 1 п. 2.12 регламента); несоответствие объекта капитального строительства требованиям к строительству, реконструкции объекта капитального строительства (пп. 2 п. 2.12 регламента); несоответствие объекта капитального строительства требованиям, установленным в разрешении на строительство (пп. 3 п. 2.12 регламента); несоответствие объекта капитального строительства разрешенному использованию земельного участка и (или) ограничениям, установленным в соответствии с земельным и иным законодательством РФ на дату выдачи представленного для получения разрешения на строительство градостроительным регламентом (пп. 5 п. 2.12 регламента)	4,3	До	средний	406	0	0

	ительного плана земельного участка				имеющих права на получение муниципальной услуги (п. 2.8.1 административного регламента)	5,0		04.10.2017 – 30 дней, с 04.10.2017 – 20 рабочих дней.	срок 58 дней		
13.	Присвоение, изменение, аннулирование адресов объектам капитального строительства на территории города Твери	155	0	19 (согласно пп. 1, 2 п. 2.8.1 административного регламента: - заявление не соответствует требованиям, указанным в п. 2.6.1 регламента; - не представлены документы, определенные п. 2.6.3 административного регламента, обязанность по предоставлению которых возложена на заявителя)	5,0	18 рабочих дней	18 рабочих дней	18 рабочих дней	0	0	0
14.	Предоставление сведений информационной системы обеспечения градостроительной деятельности	696	0	0	5,0	14 дней	14 дней	14 дней	0	0	0
15.	Выдача документов (актов освидетельствования), подтверждающих проведение основных работ по строительству (реконструкции) объекта индивидуального жилищного строительства, осу-	8	0	0	5,0	10 рабочих дней	10 рабочих дней	10 рабочих дней	10 рабочих дней	0	0



		ционных стендах в де- партаменте управления имуществом и земельными ресурсами ад- министрации города Твери											
20.	Утверждение и выдача заявителю схемы расположения земельного участка или земельных участков на кадастровом плане территории	298	0	0	5,0				до 10.11.2017 - 30 дней, с 10.11.2017 - 18 дней	до 10.11.2017 - 30 дней, с 10.11.2017 - 18 дней	0	0	0
21.	Выдача специального разрешения на движение по автомобильным дорогам местного значения транспортного средства, осуществляющего перевозку тяжелых и (или) крупногабаритных грузов	290	0	9 (уполномоченный орган не вправе согласно Порядку выдачи специального разрешения на движение по автомобильным дорогам транспортного средства, осуществляющего перевозки тяжелых и (или) крупногабаритных грузов, утвержденному Приказом Минтранса России от 24.07.2012 № 258, выдавать разрешения по заявленному маршруту)	4,9			11 рабочих дней (если требуется согласование только владельцев автотомобильных дорог, и при наличии соответствующих согласований), 15 рабочих дней (в случае необходимости согласования)	10 рабочих дней	0	0	0	0

22.	Выдача разрешений на производство земляных работ на территории города Твери	492	0	2 (производство земляных работ, связанных со вскрытием дорожных конструкций на дорогах города Твери, в период с 1 декабря по 30 апреля, земельной учас-ток, находится в частной собственности)	анкетирование не проводилось	2 недели (заявки, включенные в план текущего года), 30 дней (заявки, не включенные в план текущего года)	2 недели (заявки, включенные в план текущего года), 30 дней (заявки, не включенные в план текущего года)	0	0	0	0
23.	Предоставление информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению	3578	0	0	4,2	Не более 30 минут	21 минута	0	0	0	0
24.	Оказание адресной социальной помощи отдельным категориям граждан, зарегистрированным в городе Твери	11 139	0	6 (доход выше прожиточного минимума, трудная жизненная ситуация документально не подтверждена, трудоспособные неработающие граждане не со-	4,9	30 календарных дней	1,3 календарных дня	0	0	0	0

ри					стоят на учете в службе занятости, нет регистрации в городе Твери, смерть заявителя)														
25.	Предоставление информации об организации общественного и бесплатного дошкольного, начального общего, основного общего, среднего (полного) общего образования, а также дополнительного образования в образовательных учреждениях, расположенных на территории города Твери	80545	0	0	4,8				20 календарных дней – при непосредственном обращении; 15 минут – при индивидуальном устном информировании	20 календарных дней – при непосредственном обращении; 15 минут – при индивидуальном устном информировании	0	0	0	0	0	0	0	0	0
26.	Согласование проведения внеплановых культурно-массовых, молодежных и спортивных мероприятий на территории города Твери	6	0	0	анкетирование не проводилось				30 дней	25 дней	0	0	0	0	0	0	0	0	0
27.	Признание жилого помещения при-	48	0	0	34 (согласно абзацу 6 пункта 2.8 административного	5,0			65 дней	средний срок –	0	0	0	0	0	0	0	0	0



	годным (непригодным) для проживания и многоквартирного дома аварийным и подлежащим сносу или реконструкции			регламента: непредоставление документов, указанных в п. 2.6.1, 2.6.3 административного регламента)			40 дней			
28.	Выдача разрешения на условно разрешенный вид использования земельного участка или объекта капитального строительства	39	0	5,0 29 (согласно п. 2.8.1, п. 3.4.2 административного регламента: - выявлена недостоверная информация в представленных заявителем документах либо истек срок их действия; - земельный участок или объект капитального строительства расположен в границах территорий общего пользования, на которые действие градостроительных регламентов Правил землепользования и застройки города Твери не распространяется; - на земельном участке имеются самовольно возведенные объекты капитального строительства; - наличие судебных актов, препятствующих представлению муниципальной услуги; - несоответствие действующему законодательству в области градостроитель-	90 дней		средний срок - 110 дней	5	0	0

29.	Выдача разрешения на отклонение от отдельных параметров разрешенного строительства, реконструкции объектов капитального строительства	11	0	0	5,0	90 дней	90 дней	0	0	0
30.	Выдача разрешения на вступление в брак лицам, достигшим возраста	8	0	2	x	15 дней	15 дней	0	0	0








40.	Выдача уведомлений о нахождении объекта вне границ прилегающих территорий, на которых не допускается розничная продажа алкогольной продукции	1	0	0	0	анкетирование не проводилось	30 календарных дней	7 календарных дней	0	0	0
41.	Предоставление письменных разъяснений налогоплательщикам по вопросам применения муниципальных нормативных правовых актов города Твери о местных налогах и сборах	0	0	0	0	анкетирование не проводилось	30 календарных дней	-	0	0	0
	Итого	102068	4	585	-	-	-	-	411	0	0

Председатель Комиссии  
по проведению административной  
реформы в городе Твери



А.В. Гаврилин

Заместитель Председателя Комиссии  
по проведению административной  
реформы в городе Твери



С.Н. Федяев