

ДОКЛАД

об оценке качества предоставления муниципальных услуг в городе Твери за 2018 год

В соответствии с Порядком проведения мониторинга качества предоставления муниципальных услуг в городе Твери, утвержденным постановлением администрации города Твери от 30.05.2013 № 608 «Об утверждении порядка проведения мониторинга качества предоставления муниципальных услуг в городе Твери» (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 53 муниципальные услуги, в том числе:

- 43 муниципальные услуги, предоставляемые органами местного самоуправления;
- 10 муниципальных услуг, оказываемых муниципальными учреждениями и другими организациями, в которых размещается муниципальное задание (заказ), и предоставляется в электронном виде.

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 2018 году 41 муниципальная услуга была подвергнута мониторингу качества.

За 2018 год количество обратившихся за предоставлением муниципальных услуг в органы Администрации города Твери, ответственные за предоставление муниципальных услуг, составило 99968 заявителей.

Количество отказов в приеме запросов о предоставлении муниципальных услуг составило 3. Количество отказов в предоставлении муниципальных услуг – 587 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;

- предоставление документов в ненадлежащий орган (на момент подачи документов для предоставления муниципальной услуги «Согласование переустройства и перепланировка 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 срок предусмотренный статьей 53 Жилищного кодекса Российской Федерации (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.

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 4,8;

- 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 установлены факты предоставления муниципальных услуг с нарушением сроков, определенных административным регламентом.

По муниципальной услуге «Выдача градостроительного плана земельного участка» количество фактов предоставления услуг с нарушением установленного нормативного срока составило 364 единицы или 64,9% от общего количества услуг (561 единица). Установленный срок – 20 рабочих дней. При этом средний фактический срок предоставления услуг составил 37 дней.

Поступило 3 обращения граждан на нарушения сроков предоставления муниципальной услуги «Выдача градостроительного плана земельного участка». К виновным лицам применены меры административного воздействия.

Прокуратурой Центрального района были вынесены Постановления о возбуждении дела об административном правонарушении в отношении специалистов департамента архитектуры и градостроительства администрации города Твери.

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 «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг» (далее - ГАУ «МФЦ»). Перечень услуг, оказываемых через МФЦ, утвержден постановлением Администрации города Твери «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 2018 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 %	Количество обращений граждан на нарушения сроков предоставления муниципальной услуги ед.		Отклонение ед.
2017 год	2018 год		2017 год	2018 год		2017 год	2018 год	
102068	99968	- 2,1%	411	364	-11,4%	0	3	+3

Рекомендации по итогам мониторинга:

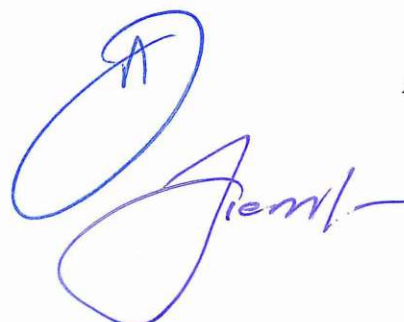
1. Структурным подразделениям Администрации города Твери, ответственным за предоставление муниципальных услуг, обеспечить соблюдение сотрудниками, предоставляющими муниципальные услуги, административных регламентов предоставления муниципальных услуг, в том числе соблюдение установленных сроков предоставления услуг.

2. Департаменту экономического развития администрации города Твери разместить доклад об оценке качества предоставления муниципальных услуг в городе Твери за 2018 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 2018 год

№ п/п	Наименование муниципальной услуги/ ответственное структурное подразделение за предоставление муниципальной услуги	Значение показателей предоставления муниципальной услуги									
		Общее количество обращений	Количество отказов в приеме заявления	Количество отказов в предоставлении услуги (с указанием причин отказа)	Удовлетворенность заявителей качеством и доступностью муниципальной услуги	Временные затраты при получении муниципальной услуги	Реальные затраты при получении муниципальной услуги	Количество фактов предоставления муниципальной услуги с нарушением сроков	Количество жалоб и обращений граждан и юридических лиц на действия (бездействия) органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностных муниципальных служащих при предоставлении муниципальной услуги	Всего	В том числе признанные обоснованными
A	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
1.	Признание гражданами малолетними	117	0	20	x	30		0	0	0	
1.1	Администрация Заволжского района в городе Твери	28	0	5 (2 - не представлено в полном объеме предусмотренные законом доку-	5,0	рабочих дней	30 рабочих дней	0	0	0	

				его семьи, превышает установленную величину среднедушевого дохода)		45 дней					
2.	Согласование переустройства и перепланировки жилых и нежилых помещений в многоквартирных домах	160	0	25	х	-	0	0	0		
2.1	Администрация Заволжского района в городе Твери	32	0	7 (4 –предоставление документов в ненадлежащий орган; 1 – предоставление полного пакета документов; 2 - несоответствие проекта перепланировки жилого помещения требованиям законодательства)	5,0	45 дней	0	0	0		
2.2	Администрация Московского района в городе Твери	78	0	16 (предоставление документов в ненадлежащий орган, на момент подачи документов была уже выполнена перепланировка, п. 2 ст. 27 ЖК РФ)	4,9	45 дней	0	0	0		
2.3	Администрация Пролетарского района в городе Твери	32	0	0	4,4	45 дней	0	0	0		
2.4	Администрация Центрального района в городе Твери	18	1 (отсутствует возможность установления личного	2 (по основаниям, предусмотренным п. 2.7 административного регламента)	4,9	40 дней	0	0	0		

5.3	Администрация Пролетарского района в городе Твери	50	0	12 (представлены документы, которые не подтверждают право граждан состоять на учете п. 2 ч.1 ст. 54 ЖК РФ)	4,9		30 рабочих дней	0	0	0	0
5.4	Администрация Центрального района в городе Твери	20	2 (противореchie в пред-ставле-ниях докуме-нтах, неполн-ый па-кет до-кумен-тов)	5 (по основаниям, пре-дусмотренным п. 2.8 ад-министративного регла-мента: - представлены документы, которые не подтверждают право граждан состоять на учете; не истек срок предусмотренный статьей 53 ЖК РФ)	4,9		30 рабочих дней	0	0	0	0
6.	Предоставление жилых помещений по договорам соци-ального найма малоимущим гражданам, состо-ящим на учете в качестве нуждаю-щихся в жилых помещениях	16	0	0	4.4	30 дней	25 дней	0	0	0	0
7.	Предоставление жилых помещений в специализиро-ванном жилищном фонде	36	0	0	4.4	30.дней	25 дней	0	0	0	0
8.	Выдача юриди-ческим лицам раз-	0	0	0	х	15 календарн	0	0	0	0	0

11.	Выдача разрешений на ввод объектов в эксплуатацию при осуществлении строительства, реконструкции объектов капитального строительства	139	0	<p>ство градостроительного плана земельного участка)</p> <p>44 (- отсутствие документов, указанных в пункте 2.6.1 настоящего административного регламента: несоответствие объекта капитального строительства требованиям к строительству, реконструкции объекта капитального строительства,</p> <p>- несоответствие объекта капитального строительства требованиям, установленным в разрешении на строительство; - несоответствие параметров построенного, реконструированного объекта капитального строительства проектной документации;</p> <p>- несоответствие объекта капитального строительства разрешенному использованию земельного участка</p> <p>- невыполнение застройщиком требований, предусмотренных частью 18 статьи 51 ГК РФ).</p>	4,8	7 рабочих дней	7 рабочих дней	0	0	0
12.	Выдача градостроительного плана земельного участка	561	0	165 (обращения лиц имеющих права на получение муниципальной	4,3	20 рабочих дней	37 рабочих дней	364	3	0

	капитала								
16.	Выдача справок принадлежности земельного участка	30	0	0	5,0	30 дней	10 дней	0	0
17.	Выдача данных реестра муниципальной собственности в виде выписок из реестра муниципальной собственности	652	0	0	5,0-	10 дней	10 дней	0	0
18.	Выдача сведений из архива Департамента управления имуществом и земельными ресурсами администрации города Гверри	5	0	0	5,0	10 рабочих дней	10 рабочих дней	0	0
19.	Предоставление информации об объектах недвижимости, находящихся в муниципальной собственности и предназначенных для сдачи в аренду	Пос тоян но, инф орм ация разм еще еся на офи циал ьно м сайт е адм	0	0	5,0	-	-	0	0

		инис трац ии горо да Твер и в сети Инт ерне т																
20.	Утверждение и выдача заявителю схемы расположения земельного участка или земельных участков на кадастровом плане территории	236	0	0	5,0	18 дней	18 дней	0	0	0	0							
21.	Выдана специаль-ного разрешения на движение по авто-мобильным доро-гам местного зна-чения транспо-ртного средства, осуществляющего перевозку тяже-ловесных и (или) крупногабаритных грузов	301	0	4 (уполномоченный орган не вправе согласно Поряд-ку выдачи специального разрешения на движение по автомобильным дорогам транспортного средства, осуществляющего перевозки тяжеловесных и (или) крупногабаритных грузов, утвержденному Приказом Минтранса Рос-сии от 24.07.2012 № 258, выдавать разрешения по заявленному маршруту)	4,9	11 рабочих дней (если требуется согласова-ние только владельце в автомобильных дорог, и при нали-чии соот-ветствую	7 дней	0	0	0	0							

						Псих согла- сований), 15 рабо- чих дней (в случае необхо- димости согласо- вания маршрута транспорт ного сре- дства с Гос- автоинспе кцией)			
22.	Выдача разреше- ний на производ- ство земельных работ на террито- рии города Твери	468	0	0	анкеты ровани е не провод илось	2 недели (заявки, включенн ые в план текущего года), 30 дней (заявки, не включен- ные в план текущего года)	10 дней	0	0
23.	Предоставление информации о по-	4288	0	0	4,5	Не более 30 минут	21 минута	0	0

	рядке предоставлении жилищно-коммунальных услуг населению									
24.	Оказание адресной социальной помощи отдельным категориям граждан, зарегистрированным в городе Твери	9365	0	10 (доход выше прожиточного минимума, трудная жизненная ситуация документально не подтверждена, трудоспособные неработающие граждане не состоят на учете в службе занятости, нет регистрации в городе Твери)	4,9	30 календарных дней	2 календарных дня	0	0	0
25.	Предоставление информации об организации общедоступного и бесплатного дошкольного, начального общего, основного общего, среднего (полного) общего образования, а также дополнительного образования образовательных учреждений, расположенных на территории города Твери	8052	0	0	4,3	20 календарных дней – при непосредственном обращении; 15 минут – при индивидуальном устном информировании	15 календарных дней	0	0	0
26.	Согласование проведения внеплановых культурно-	3	0	0	анкеты ровани е не	30 дней	25 дней	0	0	0

	Масовых, Молодежных и спортивных мероприятий на территории города Твери				Провод илось			
27.	Признание жилого помещения пригодным (непригодным) для проживания и многоквартирного дома и подлежащим сносу или реконструкции	58	0	0	4,0	65 дней	40 дней	0
28.	Выдача разрешения на условно разрешенный вид использования земельного участка или объекта строительства	27	0	7 (согласно п. 2.8.1 административного регламента: - выявлена недостоверная информация в представленных заявленными документах либо истек срок их действия; - в отношении земельного участка не осуществлен кадастровый учет или в государственном кадастре недвижимости отсутствуют сведения о земельном участке, необходимом для выдачи кадастрового паспорта земельного участка; - земельный участок или объект капитального строительства расположен в границах территорий	5,0	90 дней	90 дней	0

				<p>общего пользования, на которые действие градостроительных регламентов Временных правил землепользования и застройки города Твери, утвержденных решением Тверской городской Думы от 02.07.2003 N 71, не распространяется;</p> <p>- на земельном участке имеются самовольно возведенные объекты капитального строительства;</p> <p>- наличие судебных актов, препятствующих предоставлению муниципальной услуги.</p> <p>А также на основании результатов публичных слушаний, жалоб жителей, заключения Управления Роспотребнадзора по Тверской области)</p>		5,0	90 дней	90 дней	0	0	29.	Выдача разрешения на отклонение от предельных параметров разрешенного строительства, реконструкции объектов капитального строительства	19	0	9 (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 территории об-щего 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 предо-ставлению муниципальной услуги; - несоответствие действи-ющему законодательству в области градостроитель-ства)						
30.	Выдача разрешения на вступление в брак лицам, достиг-шим возраста шестнадцати лет	10	0	0	х	15 дней				
30.1	Администрация Заволжского рай-она в городе Твери	2	0	0	4,9	15 дней	0	0	0	
30.2	Администрация Московского рай-она в городе Твери	6	0	0	4,9	15 дней	0	0	0	
30.3	Администрация Пролетарского рай-она в городе Твери	2	0	0	5,0	15 дней	0	0	0	
30.4	Администрация Центрального рай-	0	0	0	х-	х	0	0	0	

	(снос) зеленых насаждений, про-израстающих на территории города Гвери			2.8 административного регламента)	е не провод илось	дней				
32.	Предварительное согласование предоставления земельного участка	104	0	0	анкеты ровани е не провод илось	30 календарн ых дней	25-30 дней	0	0	0
33.	Представление в собственность земельных участ-ков, находящихся в муниципальной собственности или государственная собственность на которые не разгра-ничена, на которых расположены здания, сооружения	313	0	0	5,0	30 календарн ых дней	25 - 30 дней	0	0	0
34.	Представление в аренду земельных участков, находя-щихся в муници-пальной собствен-ности или государ-ственная собствен-ность на которые не разграничена, без проведения торгов	192	0	0	5,0	30 календарн ых дней	25 - 30 дней	0	0	0

35.	Перераспределение земель и (или) земельных участков, находящихся в муниципальной собственности или государственная собственность на которые не разграничена, и земельных участков, находящихся в частной собственности	66	0	0	0	5,0	30 дней	25 - 30 дней	0	0	0
36.	Бесплатное предоставление гражданам, имеющим трех и более детей, земельных участков, находящихся в муниципальной собственности, или земельных участков, государственных земельной собственности, на которые не разграничена	69	0	0	0	5,0	30 календарных дней	30 календарных дней	0	0	0
37.	Утверждение документации по планировке территории	51	0	2 (согласно административного регламента)	п.2.8.2	5,0	160 календарных дней	160 календарных дней	0	0	0
38.	Ведение учета	0	0	0		х	30	х	0	0	0

	Граждан, нуждающихся в предоставлении жилых помещений по договорам найма жилых помещений жилищного фонда социального использования					календарных дней							
39.	Постановка на учет многодетных граждан, имеющих трех и более детей, в целях предоставления земельных участков	157	0	0	4,9	10 календарных дней	10 календарных дней	0	0	0	0		
40.	Выдача уведомления о нахождении объекта вне границ прилегающих территорий, на которых не допускается розничная продажа алкогольной продукции	10	0	0	анкеты ровани е не провод илось	30 календарных дней	30 календарных дней	0	0	0	0		
41.	Предоставление письменных разъяснений налогоплательщикам по вопросам применения муниципальных нормативных правовых актов	1	0	0	5,0	30 календарных дней	20 дней	0	0	0	0		

города Твери местных налогах и сборах	0								
Итого	9996 8	3	587	-	-	-	364	0	0

Председатель Комиссии по проведению
административной реформы в городе Твери

Начальник департамента экономического
развития администрации города Твери

А.В. Гаврилин

П.С. Петров