

Сводный доклад о результатах мониторинга качества предоставления муниципальных услуг в городе Твери за 2021 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 46 муниципальных услуг, в том числе:

- 36 муниципальных услуг, предоставляемых 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 2021 году 34 муниципальные услуги были подвергнуты мониторингу качества.

За 2021 год количество обратившихся за предоставлением муниципальных услуг в органы Администрации города Твери, ответственные за предоставление муниципальных услуг, составило 53 959 заявителей.

Количество отказов в приеме запросов о предоставлении муниципальных услуг – 1, в предоставлении муниципальных услуг – 509 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.

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 2021 году организована работа по переводу в электронный формат и размещению на Едином портале государственных и муниципальных услуг (функций) массовых социально значимых муниципальных услуг.

Переведены в электронный формат 13 муниципальных услуг, предоставляемых органами местного самоуправления, органами Администрации города Твери.

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 2021 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.
2020 год	2021 год		2020 год	2021 год		2020 год	2021 год	
50674	53959	+6,5%	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 о результатах мониторинга качества предоставления муниципальных услуг в городе Твери за 2021 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

Значения параметров мониторинга качества предоставления муниципальных услуг в городе Твери за 2021 год

Приложение

Значение показателей предоставления муниципальной услуги

№ п/п	Наименование муниципальной услуги	Общее количество запросов о предоставлении муниципальной услуги	Количество отказов при приеме запроса о предоставлении муниципальной услуги (с указанием причин отказа)	Количество отказов в предоставлении муниципальной услуги (с указанием причин отказа)	Удовлетворенность заявителей качеством и доступностью муниципальной услуги (область оценки по итогам анкетирования)	Временные затраты при получении муниципальной услуги		Количество фактов предоставления муниципальной услуги с нарушением сроков	Количество жалоб и обращений граждан и юридических лиц на неправомочные (по мнению заявителя) решения и действия (бездействия) органа, муниципальной службы при предоставлении муниципальной услуги	В том числе признанные обоснованными
						Нормативно установленные	Реальные			
А	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
1	Признание маломощными Администрации Заволжского района в городе Твери	58	0	8	х	30 рабочих дней	х	0	0	0
							30 рабочих дней			
							х			
							30 рабочих дней			
	Администрация Московского района в городе Твери	0	0	0	х	30 рабочих дней	х	0	0	0
							30 рабочих дней			
							х			
							30 рабочих дней			
	Администрация Пролетарского района в городе Твери	27	0	5	4,6	30 рабочих дней	30 рабочих дней	0	0	0
							30 рабочих дней			
							х			
							30 рабочих дней			
	Администрация Центрального района в городе Твери	13	0	3	4,9	30 рабочих дней	30 рабочих дней	0	0	0
							30 рабочих дней			
							х			
							30 рабочих дней			
2	Согласование переустройства и перепланировки жилых и нежилых помещений в многоквартирных и жилых домах	194	0	34	х	45 календарных дней	х	0	0	0
							45 календарных дней			
							х			
							45 календарных дней			
	Администрация Заволжского района в городе Твери	68	0	5	5,0	45 календарных дней	45 календарных дней	0	0	0
							45 календарных дней			
							х			
							45 календарных дней			
	Администрация Московского района в городе Твери	59	0	20	5,0	40 календарных дней	40 календарных дней	0	0	0
							40 календарных дней			
							х			
							40 календарных дней			
	Администрация Пролетарского района в городе Твери	30	0	0	4,4	45 календарных дней	45 календарных дней	0	0	0
							45 календарных дней			
							х			
							45 календарных дней			

	Администрация Центрального района в городе Твери		37	0	9	5,0	45 календарных дней	42 календарных дня	0	0	0
3	Принятие решения о переводе жилого помещения в нежилое и нежилого помещения в жилое	20	0	4	х	х		45 календарных дней	0	0	0
	Администрация Заволжского района в городе Твери	10	0	2	5,0	45 календарных дней		0	0	0	
	Администрация Московского района в городе Твери	4	0	0	5,0	40 календарных дней		0	0	0	
	Администрация Пролетарского района в городе Твери	5	0	2	4,6	40 календарных дней		0	0	0	
	Администрация Центрального района в городе Твери	1	0	0	5,0	42 календарных дня		0	0	0	
4	Передача жилых помещений в собственность граждан	311	0	17				2 месяца			
	Администрация Заволжского района в городе Твери	92	0	0	5,0	60 календарных дней		0	0	0	
	Администрация Московского района в городе Твери	98	0	6	4,9	30 календарных дней		0	0	0	
	Администрация Пролетарского района в городе Твери	85	0	9	4,5	2 месяца		0	0	0	
	Администрация Центрального района в городе Твери	36	0	2	4,9	30 календарных дней	0	0	0		
				пункт 2.8.2 административного Регламента							
5	Принятие на учет граждан в качестве нуждающихся в жилых помещениях, предоставляемых по договорам социального найма	38	1	9	х	х	30 рабочих дней				
	Администрация Заволжского района в городе Твери	8	0	0	5,0	30 рабочих дней	0	0	0		
	Администрация Московского района в городе Твери	5	1	2	4,9	30 рабочих дней	0	0	0		

			раздел 2.7 административног о регламента																	
	Администрация Пролетарского района в Городе Твери	18	0	5	4,6	30 дней	30 рабочих дней	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Администрация Центрального района в Городе Твери	7	0	2	4,9	30 дней	30 рабочих дней	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
				раздел 2.8 административного регламента																
6	Предоставление жилых помещений по договорам социального найма малоимущим гражданам, состоящим на учёте в качестве нуждающихся в жилых помещениях	13	0	0	анкетирование не проводилось	30 дней	30 дней	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
7	Предоставление жилых помещений в специализированном жилищном фонде	26	0	0	анкетирование не проводилось	30 дней	30 дней	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
8	Выдача юридическим лицам разрешений на право организации розничного рынка	0	0	0	x	15 календарных дней	x	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
9	Прём и рассмотрение жалоб потребителей и консультирование их по вопросам защиты прав потребителей	42	0	0	анкетирование не проводилось	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/30 дней	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0

		Постоянно, информация размещается на сайте Администрации города Твери в сети Интернет (www.tver.tl) и на информационных стендах в департаменте Постоянно, информация размещается на сайте Администрации города Твери в сети Интернет (www.tver.tl) и на информационных стендах в департаменте																	
14	Предоставление информации об объемах недвижимости, находящейся в муниципальной собственности и предназначенных для сдачи в аренду		0	0	х	-	х	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
15	Утверждение и выдача заявителю схемы расположения земельного участка или земельных участков на кадастровом плане территории	33	0	24	анкетирование не проводилось	18 календарных дней	18 календарных дней	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
				(нарушение норм, установленных Земельным кодексом РФ)															
16	Выдача специального разрешения на движение по автомобильным дорогам местного значения тяжеловесного и (или) крупногабаритного транспортного средства	527	0	1	анкетирование не проводилось	11 рабочих дней (если требуется согласование только владельцев автомобильных дорог, и при наличии соответствующих согласований), 15 рабочих дней (в случае необходимости согласования маршрута транспортного средства с Госавтоинспекцией)	10 рабочих дней	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0

17	Выдача разрешений на производство земляных работ на территории города Твери	442	0	1	анкетирование не проводилось	14 календарных дней (заявки, включенные в план текущего года), 30 дней (заявки, не включенные в план текущего года)	10 календарных дней	0	0	0	0
18	Предоставление информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению	2848	0	0	анкетирование не проводилось	не более 30 дней со дня регистрации заявления, при устном обращении - 30 минут	не более 30 дней со дня регистрации заявления, при устном обращении - 30 минут	0	0	0	0
19	Предоставление информации об организации и бесплатного дошкольного, начального общего, основного общего, среднего общего образования, а также дополнительного образования в общеобразовательных учреждениях, расположенных на территории города Твери	47175	0	0	4,9	20 календарных дней	20 календарных дней	0	0	0	0
20	Согласование проведения внеплановых культурно-массовых, молодежных и спортивных мероприятий на территории города Твери	4	0	0	анкетирование не проводилось	30 календарных дней	25 календарных дней	0	0	0	0
21	Признание жилого помещения пригодным (непригодным) для проживания и многоквартирного дома аварийным и подлежащим сносу или реконструкции	27	0	0	x	не более 65 дней	65 дней	0	0	0	0
22	Выдача разрешения на вступление в брак лицам, достигшим возраста 16 лет	3	0	0	x	15 дней	x	0	0	0	0
	Администрация Заволжского района в городе Твери	2	0	0	5,0		15 дней	0	0	0	0

	Администрация Московского района города Твери	в	1	0	0	5,0		15 дней	0	0	0
	Администрация Пролетарского района города Твери	в	0	0	0	x		x	0	0	0
	Администрация Центрального района города Твери	в	0	0	0	x		x	0	0	0
23	Выдача разрешений на вырубку (снос) зеленых насаждений, пронизывающих территории города Твери	на	360	0	53	анкетирование не проводилось	20 рабочих дней	10 рабочих дней	0	0	0
24	Предварительное согласование предоставления земельного участка		229	0	74	анкетирование не проводилось	30 календарных дней	30 календарных дней	0	0	0
					(нарушение норм, установленных Земельным кодексом РФ)						
25	Предоставление собственности земельных участков, находящихся в муниципальной собственности или государственной собственности на которые не разграничена, на которые расположены здания, сооружения	в	350	0	131	анкетирование не проводилось	30 календарных дней	30 календарных дней	0	0	0
					(нарушение норм, установленных Земельным кодексом РФ)						
26	Предоставление в аренду земельных участков, находящихся в муниципальной собственности или государственной собственности на которые не разграничена, проведения торгов	в	118	0	42	анкетирование не проводилось	30 календарных дней	30 календарных дней	0	0	0
					(нарушение норм, установленных Земельным кодексом РФ)						

27	Перераспределение земель и (или) земельных участков, находящихся в муниципальной собственности или государственная собственность на которые не разграничена, и земельных участков, находящихся в частной собственности	97	0	81	анкетирование не проводилось	30 календарных дней	30 календарных дней	0	0	0
28	Бесплатное предоставление гражданам, имеющим трёх и более детей, земельных участков, находящихся в муниципальной собственности, или земельных участков, государственная собственность на которые не разграничена	28	0	0	анкетирование не проводилось	30 календарных дней	30 календарных дней	0	0	0
29	Ведение учёта граждан, нуждающихся в предоставлении жилых помещений по договорам найма жилых помещений жилищного фонда социального использования	0	0	0	x	30 календарных дней	x	0	0	0
30	Постановка на учёт многодетных граждан, имеющих трёх и более детей, в целях предоставления земельных участков	62	0	0	анкетирование не проводилось	10 дней	10 дней	0	0	0
31	Выдача уведомления о нахождении объекта вне границ прилегающих территорий, на которых не допускается розничная продажа алкогольной продукции	5	0	2	анкетирование не проводилось	30 календарных дней	30 календарных дней	0	0	0
				(нарушение норм, установленных Земельным кодексом РФ)						

32	Предоставление письменных разъяснений налогоплательщикам по вопросам применения муниципальных правовых актов города Твери о местных налогах и сборах	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
33	Признание садового дома жилым домом и жилого дома садовым домом	12	0	2	x	45 календарных дней	x	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
																				Администрация Завоужского района в городе Твери
	Администрация Московского района в городе Твери	5	0	1	5,0	45 календарных дней	x	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Администрация Центрального района в городе Твери	0	0	0	x	45 календарных дней	x	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
34	Передача в муниципальную собственность ранее приватизированных муниципальных жилых помещений	0	0	0	x	30 календарных дней	x	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Итого	53959	1	509	x	x	x	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0

Председатель Комиссии по проведению административной реформы в городе Твери

А.В. Гаврилин

Начальник департамента экономического развития администрации города Твери

П.С. Петров