

**Итоги
мониторинга качества предоставления муниципальных услуг в
администрации Партизанского муниципального района в 2019 году**

В 2019 году администрацией Партизанского муниципального района было предоставлено 2376 муниципальных услуги.

В отчетном периоде в ходе мониторинга применялись следующие методы сбора информации:

- анализ статистической информации, имеющейся в администрации района и муниципальном казенном учреждении «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг» Партизанского муниципального района;
- анализ муниципальных правовых актов, регламентирующих процесс предоставления услуги;
- опрос заявителей, обратившихся в Администрацию для получения муниципальной услуги, в том числе опрос телефонный.

**Статистическая информация о предоставлении муниципальных
услуг в 2019 году:**

№ п/п	Наименование муниципальной услуги или услуги, которая является необходимой и обязательной	Количество предоставленных услуг	Количество поступивших жалоб за 2019
Архивный отдел			
1.	Предоставление информации на основе документов Архивного фонда Российской Федерации и других архивных документов	548	0
Отдел имущественных отношений управления по распоряжению муниципальной собственностью			
2.	Предоставление информации из реестра муниципального имущества	42	0
3.	Предоставление имущества, находящегося в муниципальной собственности, за исключением земельных участков, в аренду (безвозмездное пользование)	3	0

4.	Приватизация муниципального имущества	22	0
5.	Приватизация жилых помещений муниципального жилищного фонда	10	0
6.	Выдача справок об участии (не участии) в приватизации жилых помещений	46	0
Отдел земельных отношений и муниципального земельного контроля управления по распоряжению муниципальной собственностью			
7.	Предоставление земельных участков, находящихся в ведении органов местного самоуправления или в собственности муниципального образования, гражданам для индивидуального жилищного строительства, ведения личного подсобного хозяйства в границах населенного пункта, садоводства, а также гражданам и крестьянским (фермерским) хозяйствам для осуществления крестьянским (фермерским) хозяйством его деятельности	460	1
8.	Предоставление земельных участков, находящихся в ведении органов местного самоуправления или в собственности муниципального образования, без проведения торгов	150	1
9.	Предоставление гражданам в безвозмездное пользование земельных участков, находящихся в ведении органов местного самоуправления или в собственности муниципального образования	25	3
10.	Прием декларации об использовании земельного участка, находящегося в ведении органов местного самоуправления или в собственности муниципального образования	0	0
11.	Подготовка аукциона по продаже земельного участка или аукциона на право заключения договора аренды земельного участка	0	0

12.	Проведение аукциона по продаже земельного участка или аукциона на право заключения договора аренды земельного участка, находящегося в ведении органов местного самоуправления или в собственности муниципального образования	0	0
13.	Перевод земель или земельных участков в составе таких земель из одной категории в другую	0	0
14.	Изменение видов разрешенного использования земельных участков и (или) объектов капитального строительства	76	1
15.	Выдача разрешения на использование земель или земельных участков, находящихся в муниципальной собственности, без предоставления земельных участков и установления сервитутов	47	0
16.	Перераспределение земель или земельных участков, находящихся в ведении органов местного самоуправления или в собственности муниципального образования, и земельных участков, находящихся в частной собственности	0	0
17.	Утверждение схемы расположения земельного участка или земельных участков на кадастровом плане территории	400	0
18.	Заключение соглашения об установлении сервитута в отношении земельных участков, находящихся в ведении органов местного самоуправления или в собственности муниципального образования	0	0
19.	Установление публичного сервитута в отношении земельных участков, находящихся в ведении органов местного самоуправления или в собственности муниципального образования, расположенных в границах полос отвода автомобильных дорог (за исключением частных автомобильных дорог)	0	0
20.	Установление публичного сервитута в отдельных	0	0

	целях		
Отдел архитектуры и градостроительства			
21.	Выдача градостроительных планов земельных участков	150	0
22.	Выдача разрешения на строительство	220	0
23.	Выдача разрешения на ввод объекта в эксплуатацию	102	0
24.	Выдача разрешений на установку рекламных конструкций и аннулирование таких разрешений	0	0
25.	Выдача разрешения (ордера) на проведение земляных работ	21	0
26.	Присвоение адресов объектам адресации, изменение, аннулирование адресов	0	0
27.	Предоставление разрешения на отклонение от предельных параметров разрешенного строительства, реконструкции объектов капитального строительства	0	0
28.	Предоставление разрешения на условно разрешенный вид использования земельного участка или объекта капитального строительства	0	0
29.	Направление уведомления о соответствии (несоответствии) указанных в уведомлении о планируемых строительстве или реконструкции параметров объекта индивидуального жилищного строительства или садового дома установленным параметрам и допустимости (недопустимости) размещения объекта индивидуального жилищного строительства или садового дома на земельном участке	0	0
30.	Направление уведомления о соответствии (несоответствии) построенных или реконструированных объекта индивидуального жилищного строительства или садового дома требованиям законодательства о градостроительной деятельности	0	0

31.	Принятие решения о подготовке документации по планировке территории (проекта планировки территории и (или) проекта межевания территории) на основании предложений физических или юридических лиц о подготовке документации по планировке территории	0	0
32.	Принятие решения об утверждении документации по планировке территории (проекта планировки территории и (или) проекта межевания территории)	0	0
Отдел охраны окружающей среды			
33.	Выдача, закрытие разрешения на снос зеленых насаждений	5	0
Отдел жилищного фонда			
34.	Принятие на учет граждан в качестве нуждающихся в жилых помещениях	20	0
35.	Признание граждан малоимущими в целях принятия их на учет в качестве нуждающихся в жилых помещениях, предоставляемых по договорам социального найма	4	0
36.	Согласование проведения переустройства и (или) перепланировки помещения в многоквартирном доме	0	0
37.	Перевод жилого помещения в нежилое помещение или нежилого помещения в жилое помещение	11	0
38.	Предоставление малоимущим гражданам, проживающим в муниципальном образовании и нуждающимся в улучшении жилищных условий, жилых помещений	2	0
39.	Выдача разрешения на обмен жилыми помещениями муниципального жилищного фонда	0	0
40.	Предоставление специализированного жилого	3	0

	помещения		
41.	Заключение или расторжение договоров социального найма муниципального жилищного фонда	7	0
42.	Предоставление информации об очередности предоставления жилых помещений на условиях социального найма	0	0
43.	Признание помещения жилым помещением, жилого помещения непригодным для проживания и многоквартирного дома аварийным и подлежащим сносу или реконструкции	2	0
44.	Признание садового дома жилым домом и жилого дома садовым домом	0	0
Отдел дорожного хозяйства и транспорта			
45.	Выдача специального разрешения на движение по автомобильным дорогам местного значения транспортного средства, осуществляющего перевозку тяжеловесных и (или) крупногабаритных грузов	0	0
Отдел по гражданской обороне, чрезвычайным ситуациям и пожарной безопасности			
46.	Выдача разрешений на выполнение авиационных работ, парашютных прыжков, демонстрационных полетов воздушных судов, подъемов привязных аэростатов, полетов беспилотных летательных аппаратов над территорией Партизанского муниципального района, посадки (взлета) на расположенные в границах Партизанского муниципального района площадки, сведения о которых не опубликованы в документах аэронавигационной информации	0	0

Наиболее востребованными являются услуги, связанные с предоставлением земельных участков, утверждением схем расположения

земельных участков, разрешений на строительство, предоставления информации на основе документов архивного фонда.

В рамках мониторинга проведены следующие мероприятия:

1) проверка размещения на портале РГУ и официальном сайте администрации Партизанского муниципального района (далее – Администрация) информации о предоставлении муниципальных услуг (далее – административные регламенты) и их актуальности.

При проведении мониторинга качества предоставления муниципальных услуг выявлялись и анализировались значения следующих основных параметров качества предоставления государственных и муниципальных услуг:

соблюдение стандартов качества государственных и муниципальных услуг;

проблемы, возникающие у заявителей при получении муниципальной услуги;

удовлетворенность получателей муниципальной услуги ее качеством и доступностью.

Опрос проводился в отношении муниципальных услуг, предоставляемых отделом имущественных отношений управления по распоряжению муниципальной собственностью. Опрошено 45 респондентов (физические лица). В целом % удовлетворенности заявителей доступностью и качеством предоставления услуг составил 100% (2018 год- 92%).

В большинстве случаев отмечены положительные тенденции: график приема заявлений и получения результата услуг, отсутствие сложности с предварительным сбором документов для получения услуги, полнота и доступность информирования.

Предоставление муниципальных услуг осуществляется бесплатно, реальные временные затраты на получение большинства муниципальных услуг соответствуют нормативно установленным.

Жалобы на предоставление муниципальных услуг, подвергшихся мониторингу, в 2019 году поступали от 6 заявителей, что составляет 0,25% от количества услуг, предоставленных администрацией:

За 1 квартал 2019 года поступила 1 жалоба.

Поступившая жалоба связана с отказом в предоставлении в аренду земельного участка, находящегося в муниципальной собственности.

За 2 квартал 2019 года поступило 3 жалобы.

Поступившие жалобы связаны с предоставлением следующих муниципальных услуг:

- предоставление земельных участков, находящихся в муниципальной собственности (без проведения торгов) в аренду, в постоянное (бессрочное) пользование, в безвозмездное срочное пользование, в собственность (длительное рассмотрение заявлений, несогласие с отказом);

- изменение видов разрешенного использования земельных участков и (или) объектов капитального строительства (длительное рассмотрение заявлений, несогласие с отказом);

Вопросы связаны с длительным рассмотрением заявлений, несогласие с отказом, потерей заявлений, желанием привлечь к административной ответственности специалистов.

За 3 квартал 2019 года поступило 2 жалобы.

Поступившие жалобы связаны с предоставлением муниципальной услуги:

«Предоставление земельных участков, находящихся в муниципальной собственности в аренду, в постоянное (бессрочное) пользование, в безвозмездное срочное пользование, в собственность»

Вопросы связаны с нарушением срока предоставления государственной или муниципальной услуги, обжалованием заявителями решений и действий (бездействия) должностных лиц администрации Партизанского муниципального района.

В удовлетворении жалоб отказано.

Отделом земельного контроля управления по распоряжению муниципальной собственностью даны необходимые разъяснения.

Одна жалоба рассмотрена с нарушением срока.

За 4 квартал 2019 года жалобы не поступило.

Все жалобы рассмотрены, заявителям даны необходимые разъяснения.

Таким образом, по результатам проведения опросов установлено, что в целом сроки предоставления услуг соблюдаются, принимаемые решения структурными подразделениями администрации Партизанского муниципального района, ответственными за предоставление муниципальных услуг, носят обоснованный характер.

Проведена работа по популяризации предоставления услуг по принципу «одно окно», а также в электронном виде (размещение информации в газете «Золотая Долина», на официальном сайте Администрации).

С 2017 года в администрации района функционирует информационная система «Электронная очередь», которая позволяет отслеживать статистические данные, включая среднее время ожидания в очереди и обслуживания специалистом одного заявителя. Среднее время ожидания посетителя составило 24 минуты, а среднее время обслуживания – 5 минут.

Основные направления мониторинга в 2020 году:

1. Обеспечение особого внимания таким направлениям, как:
 - использование межведомственного взаимодействия (в т.ч. электронного),
 - обеспечение качества предоставления муниципальных услуг, особенно в части соблюдения сроков,
 - информирование граждан и расширение спектра предоставления муниципальных услуг через МФЦ,
 - внедряемых сервисов электронных услуг через Единый портал государственных и муниципальных услуг.

2. Совершенствование системы мониторинга и проведение контрольных мероприятий с целью выявления и решения проблем, затрудняющих предоставление услуг заявителям.

3. Повышение удовлетворенности заявителей качеством предоставляемых услуг через мероприятия, направленные на активизацию работы и увеличение доли заявителей, имеющих доступ к получению услуги по принципу «одно окно» (в МФЦ, в том числе территориально обособленных структурных подразделениях МФЦ) и через ЕПГУ, а также решение организационных вопросов для предоставления возможности проведения опросов населения с использованием интернет-ресурса (сайт администрации района).

Начальник отдела организационно-
контрольной работы администрации
Партизанского муниципального района

В.С. Сидякина