



МЭРИЯ ГОРОДА МАГАДАНА

СВОДНЫЙ ОТЧЕТ
по результатам проведения мониторинга
качества предоставления муниципальных
услуг на территории муниципального
образования «Город Магадан»
в 2020 году



1. Введение

Настоящий Сводный отчет подготовлен по результатам мониторинга качества предоставления муниципальных услуг на территории муниципального образования «Город Магадан» (далее по тексту – Мониторинг) в 2020 году, проведенного в соответствии со следующими документами:

- Федеральным законом от 27.03.2012 года № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»;
- постановлением мэрии города Магадана от 09.10.2012 года № 4203 «Об организации проведения мониторинга качества предоставления муниципальных услуг на территории муниципального образования «Город Магадан» (далее – Порядок);
- методическими рекомендациями Министерства экономического развития Российской Федерации от 29.04.2011 года № 8863-ОФ/Д09 по организации проведения мониторинга качества предоставления государственных (муниципальных) услуг.

Мониторинг является одним из инструментов получения объективной информации о степени удовлетворенности граждан деятельностью органов местного самоуправления в части предоставления государственных и муниципальных услуг, в том числе позволяет определить динамику изменения качества оказания услуг.

Цель Мониторинга – обеспечение высокого уровня качества оказания услуг, предоставляемых отраслевыми (функциональными) органами мэрии города Магадана и муниципальными учреждениями, и государственных услуг, оказываемых в рамках переданных государственных полномочий (далее – Услуги) гражданам и организациям, контроль результативности мер по их улучшению.

По состоянию на 1 октября 2020 года в Реестре услуг, предоставляемых органами мэрии, содержится систематизированная информация о 34 муниципальных услугах и 12 государственных услугах, предоставляемых органами мэрии при осуществлении отдельных государственных полномочий, переданных федеральными законами и законами Магаданской области.

В рамках мониторинга исследованы и проанализированы 29 наиболее востребованных Услуг, предоставляемых на территории муниципального образования «Город Магадан», что составляет 63% от общего количества Услуг.

Перечень Услуг представлен в Приложении № 1 к Сводному отчету и содержит 20 муниципальных и 9 государственных услуг, предоставляемых отраслевыми (функциональными) органами мэрии города Магадана и муниципальными учреждениями в рамках переданных государственных полномочий (далее по тексту – Органы мэрии).

В соответствии с Порядком мониторинг качества осуществляется по двум направлениям:

1. Анализ порядка и условий предоставления Услуг согласно действующим регламентам.
2. Анкетирование (опрос) получателей Услуг.

В ходе Мониторинга проведен анализ соответствия порядка предоставления Услуг основным требованиям административных регламентов, а также проанализированы основные показатели, характеризующие стандарты качества Услуг, включая уровень востребованности каждой услуги и степень удовлетворенности ее оказанием. При этом учитывались фактические временные и финансовые затраты получателя Услуги.

Одновременно с этим по 19 Услугам проведен социологический опрос о качестве их предоставления. В опросе приняли участие 186 респондентов.

Мониторинг проводится в три этапа.

На 1 этапе:

Органы мэрии в течение отчетного периода (с 1 сентября 2019 года по 1 сентября 2020 года) изучили рейтинг доступности каждой предоставляемой Услуги, а также организовали анкетирование получателей Услуг в соответствии с утвержденной типовой формой анкеты. На основании критериев рейтинга доступности сформированы данные по показателям качества каждой Услуги, в соответствии с утвержденной формой.

На 2 этапе:

Информация, полученная в ходе проведения 1 этапа, была направлена в комитет экономического развития мэрии города Магадана (далее – Комитет) для дальнейшего анализа.

На 3 этапе:

Комитетом проанализированы и обобщены данные показателей анкетного опроса, произведена оценка качества предоставления каждой Услуги по балльной системе в соответствии с Порядком и сформирован Сводный отчет.

Для расчета оценки качества используется балльная система, определяющая «удовлетворительное» либо «неудовлетворительное» качество предоставления Услуг.

Расчет баллов производился как по показателям практической деятельности Органов мэрии, так и по показателям анкетного опроса получателей Услуг.

Наличие балла *от 0 до 5* характеризует неудовлетворительную оценку качества предоставления Услуги. Наличие балла *от 6 до 10* характеризует удовлетворительную оценку качества предоставления Услуги.

В Сводном отчете также использованы сведения мониторинга предоставления муниципальных услуг в рамках межведомственного взаимодействия, проводимого Комитетом ежеквартально (в настоящее время с применением элементов межведомственного взаимодействия Органами мэрии предоставляется 27 Услуг).

Кроме того, Мониторингом охвачены 15 из 27 Услуг, предоставляемых Магаданским областным государственным автономным учреждением «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг» (далее – МФЦ), в соответствии с заключенными соглашениями.

2. Основные результаты исследования качества предоставления отраслевыми (функциональными) органами мэрии города Магадана муниципальных услуг и государственных услуг в рамках переданных государственных полномочий на территории муниципального образования «Город Магадан»

2.1. Результаты анализа порядка и условий предоставления Услуг согласно действующим регламентам

Для определения оценки соответствия порядка и условий предоставления Услуг нормам действующего законодательства проведен анализ наличия утвержденных административных регламентов, информационных стендов, созданных комфортных условий для заявителей и размещенной необходимой информации об Услугах на портале государственных и муниципальных услуг, а также возможность предоставления Услуг в электронном виде и на базе МФЦ (таблица № 1).

Обобщенные сведения об условиях предоставления Услуг

Таблица № 1.

№ п/п	Наименование Услуги	Наличие административного регламента (да, нет)	Размещение на портале государственных и муниципальных услуг, (да, нет)	Предоставление Услуги на базе МФЦ, (да, нет)	Наличие информационных стендов (да, нет)	Предоставление Услуги в электронном виде (да, нет)
Департамент образования мэрии города Магадана						
1.	Прием заявлений, постановка на учет и зачисление детей в образовательные учреждения, реализующие основную образовательную программу дошкольного образования (детские сады)	Да	Да	Да	Да	Да
Комитет по управлению муниципальным имуществом города Магадана						
2.	Выдача копий архивных документов, подтверждающих право на владение землей	Да	Да	Да	Да	Нет
3.	Предоставление в аренду муниципального имущества (кроме земельных участков)	Да	Да	Нет	Да	Нет
4.	Предоставление информации об объектах недвижимого имущества, находящихся в муниципальной соб-	Да	Да	Нет	Да	Нет

№ п/п	Наименование Услуги	Наличие административного регламента (да, нет)	Размещение на портале государственных и муниципальных услуг, (да, нет)	Предоставление Услуги на базе МФЦ, (да, нет)	Наличие информационных стендов (да, нет)	Предоставление Услуги в электронном виде (да, нет)
	ственности и предназначенных для сдачи в аренду					
Департамент жилищно-коммунального хозяйства и коммунальной инфраструктуры мэрии города Магадана						
5.	Признание помещения жилым помещением, жилого помещения непригодным для проживания и многоквартирного дома аварийным и подлежащим сносу или реконструкции	Да	Да	Нет	Да	Да
Управление административно-технического контроля мэрии города Магадана						
6.	Выдача специального разрешения на движение по автомобильным дорогам общего пользования местного значения тяжеловесного и (или) крупногабаритного транспортного средства	Да	Да	Нет	Да	Да
Комитет по работе с хозяйствующими субъектами мэрии города Магадана						
7.	Выдача разрешительных удостоверений на право торговли (оказания услуг общественного питания) с временных торговых точек на территории муниципального образования «Город Магадан»	Да	Да	Нет	Да	Нет
8.	Выдача выписки из хозяйственной книги учета личных подсобных хозяйств муниципального образования «Город Магадан» и рекомендации (ходатайства) в банковские учреждения	Да	Да	Нет	Да	Нет
Департамент строительства, архитектуры, технического и экологического контроля мэрии города Магадана						

№ п/п	Наименование Услуги	Наличие административного регламента (да, нет)	Размещение на портале государственных и муниципальных услуг, (да, нет)	Предоставление Услуги на базе МФЦ, (да, нет)	Наличие информационных стендов (да, нет)	Предоставление Услуги в электронном виде (да, нет)
9.	Предоставление разрешения на строительство, продление срока действия разрешения на строительство, внесение изменений в разрешение на строительство	Да	Да	Да	Да	Да
10.	Предоставление разрешения на ввод объекта в эксплуатацию	Да	Да	Да	Да	Да
11.	Прием заявлений и выдача документов о согласовании переустройства и (или) перепланировки помещений в многоквартирных домах	Да	Да	Да	Да	Да
12.	Принятие документов, а также выдача решений о переводе или об отказе в переводе жилого помещения в нежилое помещение или нежилого помещения в жилое помещение	Да	Да	Да	Да	Да
13.	Присвоение, изменение и аннулирование адресов на территории муниципального образования «Город Магадан»	Да	Да	Да	Да	Да
14.	Предоставление градостроительного плана земельного участка	Да	Да	Да	Да	Да
15.	Выдача разрешения на использование земель или земельного участка	Да	Да	Да	Да	Нет
16.	Предоставление разрешения на осуществление земляных работ на территории муниципального образования «Город Магадан»	Да	Да	Да	Да	Нет
17.	Утверждение и выдача схемы расположения земельного участка	Да	Да	Да	Да	Нет

№ п/п	Наименование Услуги	Наличие административного регламента (да, нет)	Размещение на портале государственных и муниципальных услуг, (да, нет)	Предоставление Услуги на базе МФЦ, (да, нет)	Наличие информационных стендов (да, нет)	Предоставление Услуги в электронном виде (да, нет)
	или земельных участков на кадастровом плане территории					
18.	Предварительное согласование предоставления земельного участка	Да	Да	Да	Да	Нет
19.	Предоставление юридическим и физическим лицам земельных участков в аренду, в собственность за плату	Да	Да	Да	Да	Нет
20.	Выдача разрешений на установку рекламных конструкций на территории муниципального образования «Город Магадан», аннулирование таких разрешений	Да	Да	Да	Да	Да
Отдел ЗАГС мэрии города Магадана (переданные полномочия)						
21.	Государственная регистрация рождения	Да	Да	Нет	Да	Нет
22.	Выдача повторных свидетельств (справок)	Да	Да	Да	Да	Да
23.	Государственная регистрация заключения брака	Да	Да	Нет	Да	Нет
24.	Государственная регистрация расторжения брака	Да	Да	Нет	Да	Нет
25.	Государственная регистрация усыновления (удочерения)	Да	Да	Нет	Да	Нет
26.	Государственная регистрация установления отцовства	Да	Да	Нет	Да	Нет
27.	Государственная регистрация перемены имени	Да	Да	Нет	Да	Нет
28.	Государственная регистрация смерти	Да	Да	Нет	Да	Нет
29.	Внесение исправлений и изменений в записи актов гражданского состояния	Да	Да	Нет	Да	Нет
ИТОГО		29	29	15	29	11

100% Услуг, охваченных Мониторингом, имеют утвержденные административные Регламенты предоставления Услуг, включая предоставление государственных услуг в рамках переданных государственных полномочий. Административные регламенты предоставления услуг отделом ЗАГС мэрии города Магадана, утверждены приказами Министерства юстиции Российской Федерации.

Информация по всем Услугам, охваченных Мониторингом, в установленные сроки, в необходимом объеме и в соответствии с требованиями действующего законодательства размещена на Едином портале государственных и муниципальных услуг, на официальном сайте мэрии города Магадана и в справочных системах «Консультант Плюс» и «Гарант».

Помещения, куда обращается заявитель за получением соответствующей Услуги, оборудованы стендами, на которых размещена следующая информация:

- режим работы Органа мэрии, ответственного за предоставление Услуги;
- часы приема руководителя Органа мэрии;
- форма заявления на получение Услуги (если это предусмотрено административным регламентом);
- перечень необходимых документов, которые заявителю необходимо представить вместе с заявлением;
- о специалистах, сопровождающих предоставление Услуги.

Анализируя условия комфортности при предоставлении Услуг, выявлено, что все помещения для оказания муниципальных услуг имеют столы, стулья для посетителей при ожидании получения услуги, а также необходимые канцелярские принадлежности. Наличие комфортных условий предоставления Услуг подтверждены, в том числе и данными анкетного опроса.

52% анализируемых Услуг (15 Услуг) предоставляются по принципу «одного окна» через МФЦ на основании заключенных соглашений. По остальным услугам через МФЦ не представляется возможным.

38% Услуг, из количества охваченных Мониторингом, заявитель имеет возможность получить в электронном виде с использованием информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» через Единый портал государственных и муниципальных услуг.

По результатам оценки качества информирования, консультирования и комфортности при предоставлении Услуг респонденты социологического опроса поставили положительную оценку.

На основании вышеизложенного результаты анализа порядка и условий предоставления Услуг на практике соответствуют стандартам, установленным действующим законодательством и муниципальными нормативными правовыми актами.

2.2. Соблюдение порядка предоставления Услуг требованиям административного регламента, интенсивность предоставления Услуг

Анализ соблюдения порядка предоставления Услуг, интенсивности предоставления Услуг основным положениям административных регламентов проводился на основании показателей практической деятельности Органов мэрии. В числе таких показателей: общее количество обращений заявителей, количество повторных обращений и выявление причин таких обращений; фактическое время ожидания заявителей в очереди, а также фактический период времени непосредственного предоставления Услуг; размер стоимости платных Услуг и основания его установления. Указанные показатели представлены в таблице № 2 по видам Услуг и Органам мэрии, ответственным за их предоставление.

Обобщенные сведения о затратах времени и денежных средств получателей Услуг

Таблица № 2.

№ п/п	Наименование Услуги	Количество обращений, ед.	Количество повторных обращений, ед.	Фактическое время ожидания в очереди, минут	Административный период предоставления Услуги, дней	Фактический период предоставления Услуги, дней	Стоимость за единицу Услуги, рублей
<i>Департамент образования мэрии города Магадана</i>							
1.	Прием заявлений, постановка на учет и зачисление детей в образовательные учреждения, реализующие основную образовательную программу дошкольного образования (детские сады)	3815	176	5-15 мин	30 дней	от 1 до 30 дней	бесплатная
<i>Комитет по управлению муниципальным имуществом города Магадана</i>							
2.	Выдача копий архивных документов, подтверждающих право на владение землей	18	нет	1-3 мин	от 5 до 30 дней	от 3 до 30 дней	бесплатная
3.	Предоставление в аренду муниципального имущества (кроме земельных участков)	7	нет	1-5 мин	от 2 до 105 дней	от 2 до 56 дней	бесплатная
4.	Предоставление информации об объектах недвижимого имущества, находящихся в муниципальной собственности и предназначенных для сдачи в аренду	0	нет	1-5 мин	от 1 до 30 дней	от 1 до 30 дней	бесплатная

№ п/п	Наименование Услуги	Количество обращений, ед.	Количество повторных обращений, ед.	Фактическое время ожидания в очереди, минут	Административный период предоставления Услуги, дней	Фактический период предоставления Услуги, дней	Стоимость за единицу Услуги, рублей
<i>Департамент жилищно-коммунального хозяйства и коммунальной инфраструктуры мэрии города Магадана</i>							
5.	Признание помещения жилым помещением, жилого помещения непригодным для проживания и многоквартирного дома аварийным и подлежащим сносу или реконструкции	14	нет	5-15 мин	30 дней	30 дней	бесплатная
<i>Управление административно-технического контроля мэрии города Магадана</i>							
6.	Выдача специального разрешения на движение по автомобильным дорогам общего пользования местного значения тяжеловесного и (или) крупногабаритного транспортного средства	103	нет	2-3 мин	15 дней	от 5 до 15 дней	1600,0
<i>Комитет по работе с хозяйствующими субъектами мэрии города Магадана</i>							
7.	Выдача разрешительных удостоверений на право торговли (оказания услуг общественного питания) с временных торговых точек на территории муниципального образования «Город Магадан»	111	нет	1-10 мин	от 1 до 15 дней	от 1 до 15 дней	бесплатная
8.	Выдача выписки из похозяйственной книги учета личных подсобных хозяйств муниципального образования «Город Магадан» и рекомендации (ходатайства) в банковские учреждения	1	нет	1-2 мин	от 1 до 15 дней	В день обращения	бесплатная

№ п/п	Наименование Услуги	Количество обращений, ед.	Количество повторных обращений, ед.	Фактическое время ожидания в очереди, минут	Административный период предоставления Услуги, дней	Фактический период предоставления Услуги, дней	Стоимость за единицу Услуги, рублей
Департамент строительства, архитектуры, технического и экологического контроля мэрии города Магадана							
9.	Предоставление разрешения на строительство, продление срока действия разрешения на строительство, внесение изменений в разрешение на строительство	148	нет	7-15 мин	5 дней	5 дней	бесплатная
10.	Предоставление разрешения на ввод объекта в эксплуатацию	31	нет	1-15 мин	5 дней	5 дней	бесплатная
11.	Прием заявлений и выдача документов о согласовании переустройства и (или) перепланировки помещений в многоквартирных домах	347	4	1-15 мин	45 дней	от 10 до 45 дней	бесплатная
12.	Принятие документов, а также выдача решений о переводе или об отказе в переводе жилого помещения в нежилое помещение или нежилого помещения в жилое помещение	15	2	1-15 мин	45 дней	от 10 до 45 дней	бесплатная
13.	Присвоение, изменение и аннулирование адресов на территории муниципального образования «Город Магадан»	140	нет	1-10 мин	10 дней	10 дней	бесплатная
14.	Предоставление градостроительного плана земельного участка	92	нет	10-15 мин	14 дней	от 1 до 14 дней	бесплатная

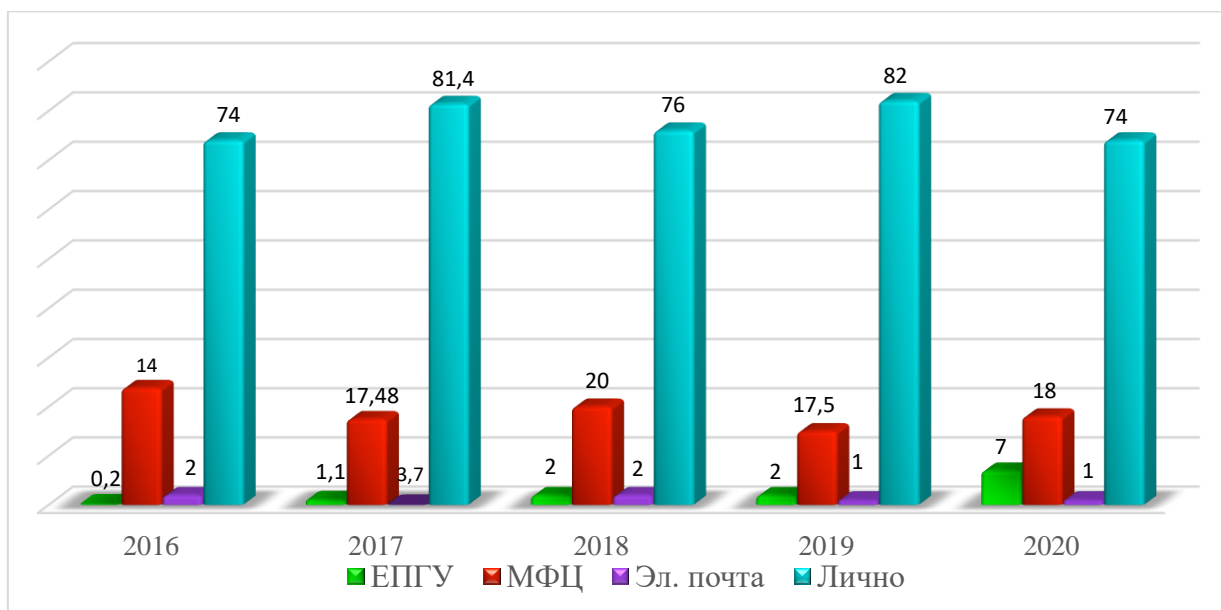
№ п/п	Наименование Услуги	Количество обращений, ед.	Количество повторных обращений, ед.	Фактическое время ожидания в очереди, минут	Административный период предоставления Услуги, дней	Фактический период предоставления Услуги, дней	Стоимость за единицу Услуги, рублей
15.	Выдача разрешения на использование земель или земельного участка	5	нет	5-10 мин	25 дней	от 7 до 20 дней	бесплатная
16.	Предоставление разрешения на осуществление земляных работ на территории муниципального образования «Город Магадан»	8	нет	5-15 мин	10 дней	от 1 до 10 дней	бесплатная
17.	Утверждение и выдача схемы расположения земельного участка или земельных участков на кадастровом плане территории	330	нет	1-15 мин	от 14 до 45 дней	от 14 до 45 дней	бесплатная
18.	Предварительное согласование предоставления земельного участка	624	нет	1-25 мин	от 30 до 90 дней	от 14 до 90 дней	бесплатная
19.	Предоставление юридическим и физическим лицам земельных участков в аренду, в собственность за плату	1084	нет	1-15 мин	от 10 до 90 дней	от 10 до 90 дней	бесплатная
20.	Выдача разрешений на установку рекламных конструкций на территории муниципального образования «Город Магадан», аннулирование таких разрешений	45	нет	1-15 мин	до 60 дней	от 20 до 45 дней	5000,0
Отдел ЗАГС мэрии города Магадана (переданные полномочия)							
21.	Государственная регистрация рождения	971	нет	1-15 мин	В день обращения	В день обращения	бесплатная
22.	Выдача повторных свидетельств (справок)	4909	нет	1-15 мин	от 1 до 30 дней	В день обращения –при личном	свидетельства – 350;

№ п/п	Наименование Услуги	Количество обращений, ед.	Количество повторных обращений, ед.	Фактическое время ожидания в очереди, минут	Административный период предоставления Услуги, дней	Фактический период предоставления Услуги, дней	Стоимость за единицу Услуги, рублей
						обращения; 30 дней – письменное обращение	справки – 200
23.	Государственная регистрация заключения брака	706	нет	1-15 мин	от 30 до 360 дней	от 30 до 360 дней	350,0
24.	Государственная регистрация расторжения брака	634	нет	1-15 мин	30 дней	от 1 до 30 дней	650,0
25.	Государственная регистрация усыновления (удочерения)	10	нет	1-15 мин	В день обращения	В день обращения	бесплатная
26.	Государственная регистрация установления отцовства	202	нет	1-15 мин	В день обращения	В день обращения	350,0
27.	Государственная регистрация перемены имени	166	нет	1-15 мин	от 30 до 90 дней	от 30 до 90 дней	1600,0
28.	Государственная регистрация смерти	1050	нет	1-15 мин	В день обращения	В день обращения	бесплатная
29.	Внесение исправлений и изменений в записи актов гражданского состояния	159	нет	1-15 мин	от 30 до 90 дней	от 30 до 90 дней	650,0
ИТОГО		15 745	182	х	х	х	х

- За анализируемый период поступило 15 745 обращений, в том числе:
- личные заявления в Орган мэрии 11 719 обращений (74%);
 - через МФЦ 2 782 обращения (18%);
 - через Портал государственных услуг 1 141 обращение (7%);
 - на электронную почту Органа мэрии 103 обращения (1%).

Удельный вес Услуг в разрезе видов обращений заявителей, %

Рис. 1



За 5 лет вырос объем обращений через Единый портал государственных и муниципальных услуг, Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг, при этом уменьшилось количество обращений заявителей лично. Это способствует уменьшению как временных, так и финансовых издержек граждан.

При этом отмечено 182 повторных обращения заявителей в Орган мэрии. На основании анализа причин повторных обращений выявлено следующее.

Наибольшее количество повторных обращений отмечено по Услуге «Прием заявлений, постановка на учет и зачисление детей в образовательные учреждения, реализующие основную образовательную программу дошкольного образования (детские сады)», предоставляемой Департаментом образования мэрии города Магадана (176 повторных обращений, что составляет 97% от общего количества повторных обращений заявителей).

Это объясняется тем, что в соответствии с п. 3.5.10 Регламента предоставления данной Услуги заявитель вправе внести изменения в заявление о постановке на учет при смене места жительства или места пребывания ребенка, изменении фамилии, имени, отчества ребенка, даты желаемого зачисления в ДОО, возникновении или прекращении внеочередного или первоначального права поступления в ДОО.

6 повторных обращений подано по двум Услугам, предоставляемым Департамент строительства, архитектуры, технического и экологического контроля мэрии города Магадана:

- «Принятие документов, а также выдача решений о переводе или об отказе в переводе жилого помещения в нежилое помещение или нежилого помещения в жилое помещение» - 2;

- «Прием заявлений и выдача документов о согласовании переустройства и (или) перепланировки помещений в многоквартирных домах» - 4.

Причиной указанных повторных обращений стало несоответствие представленного пакета документов требованиям административного регламента предоставления Услуги; несоответствие предоставленных заявителем документов требованиям Градостроительного кодекса Российской Федерации.

В отношении временных затрат на ожидание в очереди, о периоде предоставления Услуги и затраченных денежных средствах получателей Услуг можно отметить следующее.

Фактическое время ожидания в очереди по 28 Услугам составляет от 1 до 15 минут, что соответствует установленным нормам, а по 1 Услуге превышает установленную норму и составляет до 25 минут. Департамент строительства, архитектуры, технического и экологического контроля мэрии города Магадана, предоставляющий данные Услуги объясняет это тем, что граждане одновременно явились до начала приема, что привело к увеличению временных затрат на ожидание в очереди.

Фактический период предоставления Услуг составил:

- от 1 до 10 дней – по 4 услугам;
- от 1 до 30 дней – по 9 услугам;
- свыше 30 дней – по 10 услугам;
- в день обращения заявителям были предоставлены 6 услуг.

Таким образом, период предоставления Услуг не превышает нормативно установленный период.

2.2.1. Обоснованные отказы в предоставлении Услуг

При оказании рассматриваемых Услуг отказано заявителям в предоставлении 1074 Услуг, что составляет 7 % от общего количества обращений.

При этом необоснованных отказов заявителям в предоставлении Услуг со стороны Органов мэрии не отмечено.

Таблица №3.

№ п/п	Наименование услуги	Количество отказов	Причина отказа
<i>Департамент строительства, архитектуры, технического и экологического контроля мэрии города Магадана</i>			
1.	Предоставление разрешения на строительство, продление срока действия разрешения на строительство, внесение изменений в разрешение на строительство	45	Представленный пакет документов не соответствует требованиям п. 2.8 административного регламента услуги
2.	Предоставление разрешения на ввод объекта в эксплуатацию	11	Объект капитального строительства не соответствует требованиям, установленным в разрешении на строительство
3.	Прием заявлений и выдача документов о согласовании переустройства и (или) перепланировки помещений в многоквартирных домах	67	По основаниям, предусмотренным пунктом 2.8 административного регламента Услуги

№ п/п	Наименование услуги	Количество отказов	Причина отказа
4.	Принятие документов, а также выдача решений о переводе или об отказе в переводе жилого помещения в нежилое помещение или нежилого помещения в жилое помещение	7	Представленный пакет документов не соответствует требованиям п. 2.8 административного регламента услуги
5.	Присвоение, изменение и аннулирование адресов на территории муниципального образования «Город Магадан»	8	Представленный пакет документов не соответствует требованиям п. 2.8 административного регламента услуги
6.	Предоставление градостроительного плана земельного участка	8	Заявление подано с нарушением требований, установленных пунктом 2.6.1 административного
7.	Выдача разрешения на использование земель или земельного участка	1	Заявление подано с нарушением требований, установленных пунктом 2.8.2 административного регламента Услуги
8.	Предварительное согласование предоставления земельного участка	330	Невозможность предварительного согласования предоставления земельных участков для испрашиваемых целей и, обременение земельных участков правами третьих лиц. Заявления поданы с нарушением требований, установленных пунктом 2.8.2 административного регламента услуги
9.	Утверждение и выдача схемы расположения земельного участка или земельных участков на кадастровом плане территории	152	Невозможность утверждения схемы расположения земельного участка на кадастровом плане территории для испрашиваемых целей в соответствии с Правилам землепользования и застройки муниципального образования «Город Магадан». Заявления поданы с нарушением требований, установленных пунктом 2.8.2 административного регламента Услуги
10.	Предоставление юридическим и физическим лицам земельных участков в аренду, собственность за плату	401	Невозможность предоставления земельного участка для испрашиваемых целей в соответствии с Правилами землепользования и застройки муниципального образования «Город Магадан», обременение земельных участков правами третьих лиц. Отсутствуют документы, указанные в пунктах 2.8.2, 2.8.3 административного регламента Услуги
11.	Выдача разрешений на установку рекламных конструкций на территории муниципального образования «Город Магадан», аннулирование таких разрешений	16	По основаниям, предусмотренным пунктом 2.8 административного регламента Услуги
Отдел ЗАГС мэрии города Магадана			
12.	Внесение исправлений и изменений в записи актов гражданского состояния	26	Несоответствие представленных документов требованиям Федерального закона № 143-ФЗ «Об актах гражданского состояния»

№ п/п	Наименование услуги	Количество отказов	Причина отказа
13.	Государственная регистрация заключения брака	2	Не представлены документы, подтверждающие прекращение предыдущего брака, что противоречит пункту 1 ст. 26 Федерального закона № 143-ФЗ «Об актах гражданского состояния»
ИТОГО		1074	

2.2.2. Платные услуги

Из 29 Услуг, анализируемых в ходе Мониторинга, 8 являются платными, в том числе:

1. Выдача специального разрешения на движение по автомобильным дорогам общего пользования местного значения тяжеловесного и (или) крупногабаритного транспортного средства (госпошлина: 1600 рублей – крупногабаритные и тяжеловесные грузы, (для физических и юридических лиц).

2. Выдача разрешений на установку рекламных конструкций на территории муниципального образования «Город Магадан», аннулирование таких разрешений – 5000 рублей (для физических и юридических лиц).

3. Государственная регистрация заключения брака – 350 рублей.

4. Государственная регистрация расторжения брака – 650 рублей.

5. Государственная регистрация установления отцовства – 350 рублей.

6. Государственная регистрация перемены имени – 1600 рублей.

7. Выдача отделом ЗАГС повторных свидетельств – 350 рублей, повторных справок – 200 рублей (для физических лиц).

8. Внесение исправлений и изменений в записи актов гражданского состояния – 650 рублей.

Стоимость за единицу услуги соответствует размеру государственной пошлины, установленной статьей 333.33 Налогового кодекса Российской Федерации, что отражено в административных регламентах предоставления Услуг, а также на информационных стендах Органа мэрии, ответственного за предоставление соответствующей Услуги.

В отчетном периоде Органами мэрии предоставлено Услуг на сумму 2708,7 тыс. рублей, в том числе:

Таблица №4.

№ п/п	Наименование Услуги	Сумма, тыс. рублей
<i>Управление административно-технического контроля мэрии города Магадана</i>		
1.	Выдача специального разрешения на движение по автомобильным дорогам общего пользования местного значения тяжеловесного и (или) крупногабаритного транспортного средства	164,8
<i>Департамент строительства, архитектуры, технического и экологического контроля мэрии города Магадана</i>		
2.	Выдача разрешений на установку рекламных конструкций на территории муниципального	225,0

№ п/п	Наименование Услуги	Сумма, тыс. рублей
	образования «Город Магадан», аннулирование таких разрешений	
<i>Отдел записи актов гражданского состояния мэрии города Магадана</i>		
3.	Государственная регистрация заключения брака	247,1
4.	Государственная регистрация расторжения брака	412,1
5.	Государственная регистрация установления отцовства	70,7
6.	Государственная регистрация перемены имени	265,6
7.	Выдача повторных свидетельств (справок)	1220,0 тыс. рублей: свидетельств - 664,2; справок - 555,8
8.	Внесение исправлений и изменений в записи актов гражданского состояния	103,4
ИТОГО		2708,7

При этом Органы мэрии не взимали дополнительной платы за подготовку, оформление, выдачу разрешений, свидетельств (справок) и совершение иных связанных с выдачей документов действий, о чем свидетельствуют и данные социологического опроса.

2.2.3. Межведомственное взаимодействие

В 2010 году принят Федеральный закон № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», которым установлен запрет для государственных служащих требовать от получателей государственных и муниципальных услуг документы, уже имеющиеся в распоряжении органов власти.

В целях совершенствования процесса предоставления Услуг на территории муниципального образования «Город Магадан» и обеспечения дополнительного контроля за качеством предоставления муниципальных услуг Комитетом ежеквартально проводится мониторинг предоставления муниципальных услуг в рамках межведомственного взаимодействия. Ежеквартальный мониторинг охватывает 27 муниципальных услуг, предоставляемых 7 отраслевыми (функциональными) органами мэрии города Магадана.

Из числа исследуемых Мониторингом 16 Услуг предоставляются с использованием элементов межведомственного взаимодействия:

1. Предоставление разрешения на строительство, продление срока действия разрешения на строительство, внесение изменений в разрешение на строительство
2. Предоставление разрешения на ввод объекта в эксплуатацию
3. Выдача разрешений на установку рекламных конструкций на территории муниципального образования «Город Магадан», аннулирование таких разрешений
4. Предоставление градостроительного плана земельного участка

5. Прием заявлений и выдача документов о согласовании переустройства и (или) перепланировки помещений в многоквартирных домах
6. Присвоение, изменение и аннулирование адресов на территории муниципального образования «Город Магадан»
7. Принятие документов, а также выдача решений о переводе или об отказе в переводе жилого помещения в нежилое помещение или нежилого помещения в жилое помещение
8. Выдача разрешения на использование земель или земельного участка
9. Предварительное согласование предоставления земельного участка
10. Утверждение и выдача схемы расположения земельного участка или земельных участков на кадастровом плане территории
11. Предоставление юридическим и физическим лицам земельных участков в аренду, собственность за плату
12. Предоставление разрешения на осуществление земляных работ на территории муниципального образования «Город Магадан»
13. Предоставление в аренду муниципального имущества (кроме земельных участков)
14. Выдача разрешительных удостоверений на право торговли (оказания услуг общественного питания) с временных торговых точек на территории муниципального образования «Город Магадан»
15. Прием заявлений, постановка на учет и зачисление детей в образовательные учреждения, реализующие основную образовательную программу дошкольного образования (детские сады)
16. Выдача специального разрешения на движение по автомобильным дорогам общего пользования местного значения тяжеловесного и (или) крупногабаритного транспортного средства

В каждом Органе мэрии назначены ответственные лица за организацию межведомственного взаимодействия и за качество предоставления муниципальных услуг.

Постановлением мэрии от 25.01.2012 года № 199 утвержден перечень документов (сведений), обмен которыми осуществляется между органами и организациями при оказании муниципальных услуг на территории муниципального образования «Город Магадан». Одновременно с этим в Органах мэрии установлено и настроено типовое решение межведомственного взаимодействия на 45 автоматизированных рабочих местах.

В рамках заключенных соглашений Органы мэрии взаимодействуют со следующими ведомствами:

- с Областным государственным казенным учреждением «Государственный архив Магаданской области»;
- с Магаданским областным государственным казенным учреждением «Центр занятости населения города Магадана»;
- с Магаданским областным государственным казенным учреждением социальной поддержки населения «Магаданский социальный центр»;
- с Управлением Федеральной налоговой службы России по Магаданской области;

- с Управлением Росреестра по Магаданской области и Чукотскому автономному округу;
- с Управлением Министерства внутренних дел Российской Федерации по Магаданской области;
- с Государственным учреждением – Управлением Пенсионного фонда Российской Федерации в городе Магадане.

Данные мониторинга показывают, что за 1 полугодие 2020 года муниципальными органами рассмотрено 11663 обращения заявителей, что на 16% меньше, чем в 1 полугодии 2019 года (13903 обращения). Это обусловлено введенными ограничительными мероприятиями, связанными с возникновением и распространением инфекции, вызванной новым типом коронавируса (COVID-19).

В рамках межведомственного взаимодействия отраслевыми (функциональными) органами мэрии города Магадана и муниципальным учреждением города Магадана было направлено 7 006 запросов, что составило 60% от общего числа обращений граждан или 83% по отношению к 1 полугодию 2019 года.

Из них 6888 (98%) запросов осуществлены посредством региональной системы межведомственного электронного взаимодействия (РСМЭВ), 118 запросов направлено в бумажном виде, что не противоречит действующему законодательству Российской Федерации.

3. Оценка качества предоставления Услуг на основании анализа показателей практической деятельности Органов мэрии

Для расчета оценки качества Услуг, которые охвачены Мониторингом, произведено обобщение показателей практической деятельности Органов мэрии. При этом качество оценивалось по балльной системе (удовлетворительное – от 6 до 10 баллов или неудовлетворительное от 0 до 5 баллов).

Оценка качества предоставления Услуг производится по формуле: $K=S/N$, где S – сумма баллов по каждому критерию Услуги; N – количество заявителей по Услуге. Сведения об оценке качества сведены в таблицу №5.

Обобщенные сведения оценки качества предоставления Услуг

Таблица №5.

№ п/п	Наименование Услуги	Отраслевой (функциональный) орган мэрии города Магадана	Итоговая сумма баллов	Оценка качества предоставления муниципальной услуги
1.	Прием заявлений, постановка на учет и зачисление детей в образовательные учреждения, реализующие основную обра-	Департамент образования мэрии города Магадана	10	удовлетворительная

№ п/п	Наименование Услуги	Отраслевой (функциональный) орган мэрии города Магадана	Итоговая сумма баллов	Оценка качества предоставления муниципальной услуги
	зовательную программу дошкольного образования (детские сады)			
2.	Выдача копий архивных документов, подтверждающих право на владение землей	Комитет по управлению муниципальным имуществом города Магадана	9	удовлетворительная
3.	Предоставление в аренду муниципального имущества (кроме земельных участков)	Комитет по управлению муниципальным имуществом города Магадана	9	удовлетворительная
4.	Предоставление информации об объектах недвижимого имущества, находящихся в муниципальной собственности и предназначенных для сдачи в аренду	Комитет по управлению муниципальным имуществом города Магадана	-*	-
5.	Признание помещения жилым помещением, жилого помещения непригодным для проживания и многоквартирного дома аварийным и подлежащим сносу или реконструкции	Департамент жилищно-коммунального хозяйства и коммунальной инфраструктуры мэрии города Магадана	10	удовлетворительная
6.	Выдача специального разрешения на движение по автомобильным дорогам общего пользования местного значения тяжеловесного и (или) крупногабаритного транспортного средства	Управление административно-технического контроля мэрии города Магадана	10	удовлетворительная
7.	Выдача разрешительных удостоверений на право торговли (оказания услуг общественного питания) с временных торговых точек на территории муниципального образования «Город Магадан»	Комитет по работе с хозяйствующими субъектами мэрии города Магадана	10	удовлетворительная
8.	Выдача выписки из похозяйственной книги учета личных подсобных хозяйств муниципального образования «Город Магадан» и рекомендации (ходатайства) в банковские учреждения	Комитет по работе с хозяйствующими субъектами мэрии города Магадана	10	удовлетворительная
9.	Предоставление разрешения на строительство, продление срока действия разрешения на	Департамент строительства, архитектуры, технического и экологического контроля	9	удовлетворительная

№ п/п	Наименование Услуги	Отраслевой (функциональный) орган мэрии города Магадана	Итоговая сумма баллов	Оценка качества предоставления муниципальной услуги
	строительство, внесение изменений в разрешение на строительство	мэрии города Магадана		
10.	Предоставление разрешения на ввод объекта в эксплуатацию	Департамент строительства, архитектуры, технического и экологического контроля мэрии города Магадана	9	удовлетворительная
11.	Прием заявлений и выдача документов о согласовании переустройства и (или) перепланировки помещений в многоквартирных домах	Департамент строительства, архитектуры, технического и экологического контроля мэрии города Магадана	7	удовлетворительная
12.	Принятие документов, а также выдача решений о переводе или об отказе в переводе жилого помещения в нежилое помещение или нежилого помещения в жилое помещение	Департамент строительства, архитектуры, технического и экологического контроля мэрии города Магадана	7	удовлетворительная
13.	Присвоение, изменение и аннулирование адресов на территории муниципального образования «Город Магадан»	Департамент строительства, архитектуры, технического и экологического контроля мэрии города Магадана	9	удовлетворительная
14.	Предоставление градостроительного плана земельного участка	Департамент строительства, архитектуры, технического и экологического контроля мэрии города Магадана	9	удовлетворительная
15.	Выдача разрешения на использование земель или земельного участка	Департамент строительства, архитектуры, технического и экологического контроля мэрии города Магадана	9	удовлетворительная
16.	Предоставление разрешения на осуществление земляных работ на территории муниципального образования «Город Магадан»	Департамент строительства, архитектуры, технического и экологического контроля мэрии города Магадана	10	удовлетворительная

№ п/п	Наименование Услуги	Отраслевой (функциональный) орган мэрии города Магадана	Итоговая сумма баллов	Оценка качества предоставления муниципальной услуги
17.	Утверждение и выдача схемы расположения земельного участка или земельных участков на кадастровом плане территории	Департамент строительства, архитектуры, технического и экологического контроля мэрии города Магадана	7	удовлетворительная
18.	Предварительное согласование предоставления земельного участка	Департамент строительства, архитектуры, технического и экологического контроля мэрии города Магадана	7	удовлетворительная
19.	Предоставление юридическим и физическим лицам земельных участков в аренду, собственность за плату	Департамент строительства, архитектуры, технического и экологического контроля мэрии города Магадана	7	удовлетворительная
20.	Выдача разрешений на установку рекламных конструкций на территории муниципального образования «Город Магадан», аннулирование таких разрешений	Департамент строительства, архитектуры, технического и экологического контроля мэрии города Магадана	9	удовлетворительная
21.	Государственная регистрация рождения	отдел ЗАГС мэрии города Магадана	10	удовлетворительная
22.	Выдача повторных свидетельств (справок)	отдел ЗАГС мэрии города Магадана	10	удовлетворительная
23.	Государственная регистрация заключения брака	отдел ЗАГС мэрии города Магадана	10	удовлетворительная
24.	Государственная регистрация расторжения брака	отдел ЗАГС мэрии города Магадана	10	удовлетворительная
25.	Государственная регистрация усыновления (удочерения)	отдел ЗАГС мэрии города Магадана	10	удовлетворительная
26.	Государственная регистрация установления отцовства	отдел ЗАГС мэрии города Магадана	10	удовлетворительная
27.	Государственная регистрация перемены имени	отдел ЗАГС мэрии города Магадана	10	удовлетворительная
28.	Государственная регистрация смерти	отдел ЗАГС мэрии города Магадана	10	удовлетворительная
29.	Внесение исправлений и изменений в записи актов гражданского состояния	отдел ЗАГС мэрии города Магадана	10	удовлетворительная
Средняя итоговая сумма баллов: 9,6				

*За анализируемый период количество обращений по данной услуге равно 0.

Данные таблицы №5 свидетельствуют, что качество Услуг, охваченных Мониторингом, имеет оценку «удовлетворительно», и в среднем составляет 9,6 баллов.

4. Оценка качества предоставления Услуг на основании результатов социологического (анкетного) опроса заявителей

Социологический опрос получателей Услуг проводился с использованием метода анкетирования при участии 186 респондентов по установленной форме анкеты. Анкеты для респондентов содержали следующие вопросы:

- получение исчерпывающего перечня документов, необходимых для получения Услуг и необходимой информации об Услуге;
- количество обращений в орган мэрии города Магадана для получения Услуги;
- временные и финансовые затраты на получение Услуги, включая ожидание в очереди;
- удовлетворенность условиями в помещении, где предоставляется Услуга (освещенность, просторность, отопление и чистота воздуха);
- удовлетворенность качеством предоставленной Заявителю Услуги.

Результаты социологического опроса обобщены в таблице №6.

Показатели социологического опроса

Таблица №6.

№ п/п	Наименование Услуги	Количество респондентов, человек	Качество предоставления муниципальной услуги, количество баллов
<i>Департамент образования мэрии города Магадана</i>			
1.	Прием заявлений, постановка на учет и зачисление детей в образовательные учреждения, реализующие основную образовательную программу дошкольного образования (детские сады)	-	-
<i>Комитет по управлению муниципальным имуществом города Магадана</i>			
2.	Выдача копий архивных документов, подтверждающих право на владение землей	18	9,97
3.	Предоставление в аренду муниципального имущества (кроме земельных участков)	7	10
4.	Предоставление информации об объектах недвижимого имущества, находящихся в муниципальной собственности и предназначенных для сдачи в аренду	-	-
<i>Департамент жилищно-коммунального хозяйства и коммунальной инфраструктуры мэрии города Магадана</i>			
5.	Признание помещения жилым помещением, жилого помещения непригодным для про-	18	10

№ п/п	Наименование Услуги	Количество респондентов, человек	Качество предоставления муниципальной услуги, количество баллов
	живания и многоквартирного дома аварийным и подлежащим сносу или реконструкции		
Управление административно-технического контроля мэрии города Магадана			
6.	Выдача специального разрешения на движение по автомобильным дорогам общего пользования местного значения тяжеловесного и (или) крупногабаритного транспортного средства	-	-
Комитет по работе с хозяйствующими субъектами мэрии города Магадана			
7.	Выдача разрешительных удостоверений на право торговли (оказания услуг общественного питания) с временных торговых точек на территории муниципального образования «Город Магадан»	31	10
8.	Выдача выписки из похозяйственной книги учета личных подсобных хозяйств муниципального образования «Город Магадан» и рекомендации (ходатайства) в банковские учреждения	1	10
Департамент строительства, архитектуры, технического и экологического контроля мэрии города Магадана			
9.	Предоставление разрешения на строительство, продление срока действия разрешения на строительство, внесение изменений в разрешение на строительство	2	10
10.	Предоставление разрешения на ввод объекта в эксплуатацию	4	10
11.	Прием заявлений и выдача документов о согласовании переустройства и (или) перепланировки помещений в многоквартирных домах	5	10
12.	Принятие документов, а также выдача решений о переводе или об отказе в переводе жилого помещения в нежилое помещение или нежилого помещения в жилое помещение	5	9,8
13.	Присвоение, изменение и аннулирование адресов на территории муниципального образования «Город Магадан»	4	10
14.	Предоставление градостроительного плана земельного участка	1	10
15.	Выдача разрешения на использование земель или земельного участка	-	-
16.	Предоставление разрешения на осуществление земляных работ на территории муниципального образования «Город Магадан»	8	9,9
17.	Утверждение и выдача схемы расположения земельного участка или земельных участков на кадастровом плане территории	10	9,6
18.	Предварительное согласование предоставления земельного участка	14	8,0

№ п/п	Наименование Услуги	Количество респондентов, человек	Качество предоставления муниципальной услуги, количество баллов
19.	Предоставление юридическим и физическим лицам земельных участков в аренду, собственность за плату	44	9,9
20.	Выдача разрешений на установку рекламных конструкций на территории муниципального образования «Город Магадан», аннулирование таких разрешений	4	10
Отдел ЗАГС мэрии города Магадана (переданные полномочия)			
21.	Государственная регистрация рождения	4	10
22.	Выдача повторных свидетельств (справок)	2	10
23.	Государственная регистрация заключения брака	-	-
24.	Государственная регистрация расторжения брака	4	10
25.	Государственная регистрация усыновления (удочерения)	-	-
26.	Государственная регистрация установления отцовства	-	-
27.	Государственная регистрация перемены имени	-	-
28.	Государственная регистрация смерти	-	-
29.	Внесение исправлений и изменений в записи актов гражданского состояния	-	-
ИТОГО		186	9,9

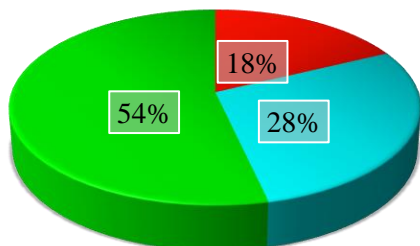
Средняя оценка качества Услуг по результатам анкетного опроса составила 9,9 баллов, что характеризуется, как удовлетворительная. В 2019 году, средняя оценка качества Услуг сложилась в размере 9,8 баллов.

Оценка качества предоставления Услуг

Рис. 2

Показатели Органов мэрии

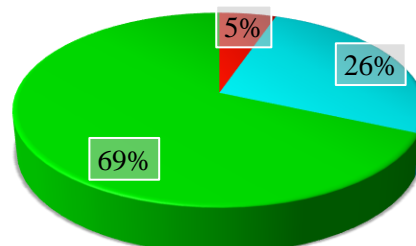
■ 7 баллов ■ 9 баллов ■ 10 баллов



7 баллов – 5 услуг (18%)
9 баллов – 8 услуг (28%)
10 баллов – 15 услуг (54%)

Показатели социологического опроса

■ 8-9 баллов ■ 9-10 баллов ■ 10 баллов



8-9 баллов – 1 услуга (5%)
9-10 баллов – 5 услуг (26%)
10 баллов – 13 услуг (69%)

По данным обобщенных показателей социологического опроса (приложение №3 к Сводному отчету) анализируемых услуг:

1) Наибольшим спросом пользуются следующие Услуги:

- «Предоставление юридическим и физическим лицам земельных участков в аренду, собственность за плату» (департамент строительства, архитектуры, технического и экологического контроля мэрии города Магадана);

- «Выдача разрешительных удостоверений на право торговли (оказания услуг общественного питания) с временных торговых точек на территории муниципального образования «Город Магадан» (комитет по работе с хозяйствующими субъектами мэрии города Магадана);

- «Признание помещения жилым помещением, жилого помещения непригодным для проживания и многоквартирного дома аварийным и подлежащим сносу или реконструкции» (департамент жилищно-коммунального хозяйства и коммунальной инфраструктуры мэрии города Магадана);

- «Выдача копий архивных документов, подтверждающих право на владение землей» (комитет по управлению муниципальным имуществом города Магадана).

2) Среднее время ожидания в очереди, как при подаче запроса на предоставление Услуги, так и при ее получении, соответствует нормам действующего законодательства.

Среднее время ожидания в очереди респондентов при подаче запроса на предоставление Услуги составило 2,5 минуты, на получение результата предоставления Услуги - 1 минуту.

Заявители обращались за предоставлением Услуг от 1 до 2 раз в связи с ограниченными сроками действия документов, являющихся конечным итогом представления Услуги, а также по собственной инициативе, при желании лично получить дополнительную консультацию по интересующим их вопросам.

Помещения, где предоставлялись Услуги, соответствовали требованиям административных регламентов, включая наличие оборудованных мест ожидания (мебель, канцелярские принадлежности и т.д.) и информационных стендов.

Дополнительных, необоснованных затрат респонденты не несли, в целом удовлетворены качеством предоставления конкретной Услуги.

5. Выводы и предложения по повышению качества Услуг, предоставляемых на территории муниципального образования «Город Магадан»

Мониторинг качества и доступности Услуг проводится ежегодно для выявления, анализа и оценки нормативно установленных и фактических значений основных и дополнительных параметров, характеризующих качество и доступность предоставления государственных (муниципальных) услуг гражданам, в том числе полных временных и финансовых затрат на получение (до-

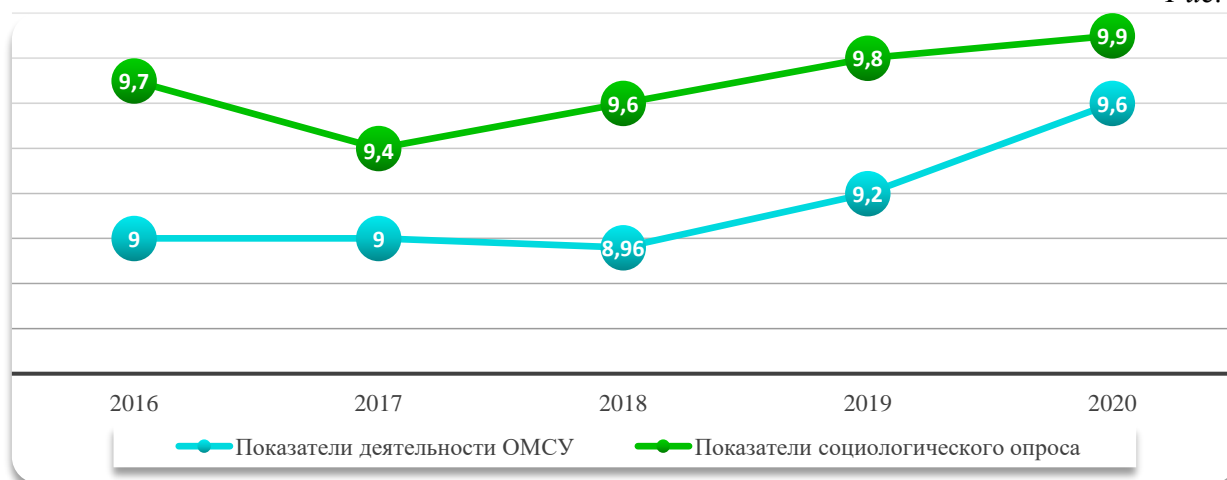
стижение) конечного результата муниципальной услуги. Для обеспечения повышения качества и доступности массовых и общественно значимых Услуг гражданам, а также исследования степени удовлетворенности граждан качеством деятельности Органов мэрии в части предоставления Услуг.

Результаты проведенного Мониторинга дают объективную информацию о степени удовлетворенности граждан качеством деятельности Органов мэрии в части предоставления муниципальных услуг, а также дают оценку уровня доверия граждан к тем преобразованиям, которые проводятся на государственном и муниципальном уровне в целях улучшения обслуживания населения. Результаты свидетельствуют об *удовлетворительной* оценке качества предоставления Услуг на территории муниципального образования «Город Магадан» как на основании анализа базовых показателей текущей деятельности Органов мэрии, так и анализа анкетного опроса заявителей Услуг. Нарушений действующих порядков предоставления Услуг или их несоответствия административным регламентам выявлено не было.

Сравнивая результаты мониторинга, проведенного в текущем году, с результатами мониторинга предыдущих периодов, следует отметить, что в среднем по показателям социологического опроса и показателям деятельности органов местного самоуправления в 2020 году оценка качества предоставления Услуг значительно увеличилась. (Рис. 3).

Оценка качества предоставления услуг Органами мэрии

Рис. 3



Задачи на 2021 год и плановый период.

В целях оптимизации процесса предоставления Услуг, повышения их качества и доступности для населения муниципального образования «Город Магадан» органам мэрии города Магадана необходимо:

- Продолжить проведение мониторинга Услуг, предоставляемых с элементами межведомственного взаимодействия.

- Продолжить проведение ежегодного мониторинга качества предоставления Услуг для выявления основных тенденций в вопросах их предоставления.

- Повышать уровень информированности населения об оказываемых Услугах через СМИ. Проводить разъяснительную работу с заявителями по вопросам использования Единого портала государственных и муниципальных услуг, по вопросам обращения за Услугой в МФЦ, использования административных регламентов для получения информации по получаемой Услуге, о месте их размещения в сети «Интернет».

- Более активно использовать практику предварительной записи заявителей услуг, в том числе и в электронном виде с целью максимально возможного сокращения времени на ожидание в очереди.

- Привлекать большее количество респондентов к социологическому опросу. Рассмотреть возможность проведения опросов в учреждениях, предоставляющих Услуги, при помощи терминальных и иных устройств, (при наличии технических возможностей), по месту жительства участников опроса, на официальном сайте мэрии города Магадана, а также в МФЦ.

- Предоставлять по принципу «одного окна» муниципальные услуги и меры муниципальной поддержки гражданам, планирующим начать предпринимательскую деятельность в центре оказания услуг для бизнеса, а также предоставлять в МФЦ несколько муниципальных услуг посредством подачи заявителем единого заявления - «комплексный запрос», что будет способствовать уменьшению временных и финансовых издержек граждан.

- Повышать уровень квалификации специалистов, предоставляющих Услуги.

- Использовать новые технологии в обслуживании граждан, своевременно проводить технические осмотры действующей компьютерной техники с целью исключения непредвиденной ее остановки.

- Продолжить работу, направленную на обеспечение доступности для инвалидов и маломобильных групп населения мест предоставления Услуг (пандусы, специальные информационные таблички для слабовидящих граждан, тактильные плитки и т.п.).

Приложение № 1
к сводному отчету
по результатам проведения мониторинга качества
предоставления муниципальных услуг
на территории муниципального
образования «Город Магадан»
в 2020 году

ПЕРЕЧЕНЬ
муниципальных услуг и государственных услуг, предоставляемых Органами мэрии
в рамках переданных действующим законодательством государственных полномо-
чий, охваченных мониторингом качества их предоставления на территории
муниципального образования «Город Магадан»

№ п/п	Наименование муниципальной услуги
Департамент образования мэрии города Магадана	
1.	Прием заявлений, постановка на учет и зачисление детей в образовательные учреждения, реализующие основную образовательную программу дошкольного образования (детские сады)
Комитет по управлению муниципальным имуществом города Магадана	
2.	Выдача копий архивных документов, подтверждающих право на владение землей
3.	Предоставление в аренду муниципального имущества (кроме земельных участков)
4.	Предоставление информации об объектах недвижимого имущества, находящихся в муниципальной собственности и предназначенных для сдачи в аренду
Департамент жилищно-коммунального хозяйства и коммунальной инфраструктуры мэрии города Магадана	
5.	Признание помещения жилым помещением, жилого помещения непригодным для проживания и многоквартирного дома аварийным и подлежащим сносу или реконструкции
Управление административно-технического контроля мэрии города Магадана	
6.	Выдача специального разрешения на движение по автомобильным дорогам общего пользования местного значения тяжеловесного и (или) крупногабаритного транспортного средства
Комитет по работе с хозяйствующими субъектами мэрии города Магадана	
7.	Выдача разрешительных удостоверений на право торговли (оказания услуг общественного питания) с временных торговых точек на территории муниципального образования «Город Магадан»
8.	Выдача выписки из похозяйственной книги учета личных подсобных хозяйств муниципального образования «Город Магадан» и рекомендации (ходатайства) в банковские учреждения
Департамент строительства, архитектуры, технического и экологического контроля мэрии города Магадана	
9.	Предоставление разрешения на строительство, продление срока действия разрешения на строительство, внесение изменений в разрешение на строительство
10.	Предоставление разрешения на ввод объекта в эксплуатацию
11.	Прием заявлений и выдача документов о согласовании переустройства и (или) перепланировки помещений в многоквартирных домах
12.	Принятие документов, а также выдача решений о переводе или об отказе в переводе жилого помещения в нежилое помещение или нежилого помещения в жилое помещение
13.	Присвоение, изменение и аннулирование адресов на территории муниципального образования «Город Магадан»

14.	Предоставление градостроительного плана земельного участка
15.	Выдача разрешения на использование земель или земельного участка
16.	Предоставление разрешения на осуществление земляных работ на территории муниципального образования «Город Магадан»
17.	Утверждение и выдача схемы расположения земельного участка или земельных участков на кадастровом плане территории
18.	Предварительное согласование предоставления земельного участка
19.	Предоставление юридическим и физическим лицам земельных участков в аренду, собственность за плату
20.	Выдача разрешений на установку рекламных конструкций на территории муниципального образования «Город Магадан», аннулирование таких разрешений
Отдел ЗАГС мэрии города Магадана	
21.	Государственная регистрация рождения
22.	Выдача повторных свидетельств (справок) о государственной регистрации актов гражданского состояния
23.	Государственная регистрация заключения брака
24.	Государственная регистрация расторжения брака
25.	Государственная регистрация усыновления (удочерения)
26.	Государственная регистрация установления отцовства
27.	Государственная регистрация перемены имени
28.	Государственная регистрация смерти
29.	Внесение исправлений и изменений в записи актов гражданского состояния

Приложение № 2
*к сводному отчету
по результатам проведения мониторинга качества
предоставления муниципальных услуг
на территории муниципального
образования «Город Магадан»
в 2020 году*

ПЕРЕЧЕНЬ

Органов мэрии города Магадана, ответственных за предоставление муниципальных услуг и государственных услуг, предоставляемых в рамках переданных действующим законодательством государственных полномочий, охваченных мониторингом качества их предоставления на территории муниципального образования «Город Магадан»

1. Департамент образования мэрии города Магадана.
2. Комитет по управлению муниципальным имуществом города Магадана.
3. Управление административно-технического контроля мэрии города Магадана.
4. Департамент жилищно-коммунального хозяйства и коммунальной инфраструктуры мэрии города Магадана.
5. Комитет по работе с хозяйствующими субъектами мэрии города Магадана.
6. Департамент строительства, архитектуры, технического и экологического контроля мэрии города Магадана.
7. Отдел ЗАГС мэрии города Магадана (*переданные государственные полномочия*).
