

**АДМИНИСТРАЦИЯ ШЕГАРСКОГО РАЙОНА**

**ТОМСКОЙ ОБЛАСТИ**

ДОКЛАД

О результатах мониторинга качества предоставления муниципальных услуг, оказываемых структурными подразделениями Администрации Шегарского района в 2013 году

В целях оптимизации процесса предоставления муниципальных услуг администрация Шегарского района в ноябре 2013 года провела мониторинг качества и доступности муниципальных услуг.

Была сформирована муниципальная нормативно-правовая база проведения мониторинга:

1. постановлением администрации Шегарского района от 29.10.2013 № 153-п «О проведении мониторинга качества предоставления муниципальных услуг» утверждены порядок и методика проведения мониторинга качества предоставления муниципальных услуг;

2. распоряжением от 29.10.2013 № 189-ра создана рабочая группа по проведению мониторинга, утверждены положение о рабочей группе и перечень муниципальных услуг, подлежащих мониторингу качества предоставления муниципальных услуг в первоочередном порядке в 2013 году.

В ноябре 2013 года проводился мониторинг реальной практики внедрения административных регламентов, нацеленный на оценку соблюдения предусмотренных административными регламентами стандартов качества муниципальных услуг.

Следует отметить, что административный регламент регулирует предоставление одной конкретной муниципальной услуги.

В тоже время заявителю, как правило, для получения конечного результата необходимо осуществить несколько обращений в разные органы и организации. Например, предоставление земельного участка для индивидуального жилищного строительства предусматривает обращение заявителя:

- в отдел строительства, архитектуры для получения другой муниципальной услуги «утверждение и выдача заявителю схемы расположения земельного участка на территории района»;

- в землеустроительную организацию (коммерческую) для межевания;

- в Ростреестр для постановки на кадастровый учет.

В связи с этим при проведении мониторинга помимо качества исполнения административного регламента учитывались все обращения в органы местного самоуправления, в организации, оценивались реальные затраты заявителя.

Проведение мониторинга необходимо для принятия управленческих решений по оптимизации предоставления муниципальных услуг, поскольку включает сбор информации о муниципальных услугах, выявление общих и частных проблем предоставления муниципальных услуг администрацией Шегарского района, их систематизацию и анализ.

Целью мониторинга являлось определение реального количества обращений, временных и материальных издержек заявителя при получении им конечного результата услуги.

Основные задачи мониторинга:

- своевременная фиксация отклонений от установленных норм административного регламента предоставления муниципальной услуги: срок предоставления, условия ожидания приема, порядок информирования и др.;

- выявление и анализ проблем при предоставлении муниципальной услуги (характер взаимодействия заявителей с должностными лицами, обоснованность отказов в предоставлении муниципальной услуги, отсутствие избыточных административных действий, оптимальность сроков исполнения административных процедур и др.);

-подготовка предложений по решению проблем, возникающих при предоставлении муниципальной услуги.

В рамках мониторинга 2013 года в администрации муниципалитета проводилось исследование 2 муниципальных услуг, предоставляемых юридическим лицам (индивидуальным предпринимателям) и гражданам.

Всего по услугам было опрошено 19 респондентов.

В целом в рамках мониторинга были исследованы и проанализированы муниципальные услуги, предоставляемые 3 структурными подразделениями администрации:

- отделом строительства и архитектуры;

- отделом по вопросам землеустройства.

При проведении мониторинга использовались следующие методы:

- анализ информационных материалов, представленных на стендах, сайте и т.д.;

- анализ документооборота;

- интервьюирование и анкетирование получателей муниципальных услуг (физических и юридических лиц), представителей организаций, являющихся посредниками при предоставлении муниципальных услуг, должностных лиц структурных подразделений.

### 3.4.1. Основные результаты исследования муниципальной услуги

### «Утверждение и выдача заявителю схемы расположения земельного участка на территории муниципального образования «Шегарский район», предоставляемой отделом строительства и архитектуры

### администрации Шегарского района

Интенсивность предоставления муниципальных услуг, отказов предоставления муниципальных услуг, поступления жалоб.

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| № п/п | Наименование муниципальной услуги | Общее количество оснований для начала предоставления муниципальной услуги | Количество муниципальных услуг,  предоставленных в срок | Количество муниципальных услуг,  предоставленных  с нарушением срока | Количество отказов в предоставлении муниципальных услуг | Количество поступивших жалоб на необоснованность отказа | Количество  удовлетворенных жалоб | Количество жалоб, признанных необоснованными |
|  | Утверждение и выдача заявителю схемы расположения земельного участка на территории муниципального образования «Шегарский район» | 235 | 234 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 |

Указанная услуга необходима для постановки на кадастровый учет земельного участка и передачи в дальнейшем его в аренду или собственность.

Данной услуге предшествует обращение заявителя в отдел по вопросам землеустройства для предоставления земельного участка.

За период с 01 января по 31 октября 2013 года за предоставлением муниципальной услуги обратилось 235 заявителей. В том числе: 73 - физических лица, 162 - юридических лиц.

Отказов в предоставлении услуги не было.

Выявлен 1 случай предоставления услуги с нарушением срока (по причине ожидания пропуска за линию инженерных сооружений заставы).

Среднее время ожидания в очереди 3-6 минут.

Соблюдение требований административного регламента к порядку предоставления муниципальной услуги, а также к порядку обжалования.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| №  п/п | Пункт административного регламента | Выводы по соответствию ситуации в субъекте мониторинга положениям административного регламента  (оценка в баллах, max 5 баллов) | Комментарии |
| 1. | Порядок информирования о правилах предоставления муниципальной услуги | 3  (рекомендуется заказать изготовление стенда для информирования заявителей о правилах предоставления муниципальной услуги, отсутствуют образцы заявлений с перечнем необходимых документов | Информация размещена на сайте, на региональном Портале |
| 2. | Сроки предоставления муниципальной услуги | 4,5 | Выявлен 1 случай предоставления услуги с нарушением срока по объективной причине |
| 3. | Перечень документов, требуемых от заявителей | 5 | Требуется полный пакет документов согласно п. 2.6 административного регламента |
| 4 | Перечень оснований для приостановления предоставления муниципальной услуги либо для отказа в предоставлении муниципальной услуги | 5 | В предоставлении услуги не отказывалось |
| 5 | Требования к местам предоставления муниципальной услуги | 4 | См. выводы |
| 6 | Досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений и действий (бездействия) органа, предоставляющего муниципальную услугу, а также должностных лиц, муниципальных служащих | --- | Жалоб не поступало |
| 7 | Прочие положения | -- | -- |
|  | **ИТОГО** | **21,5** |  |

Требования административного регламента к порядку предоставления муниципальной услуги в основном соблюдаются. При консультировании заявителей дается полный ответ.

Для информирования граждан рекомендуется оформить информацию (разместить на информационном стенде образцы заявлений с указанием перечня документов для предоставления муниципальной услуги)

Сроки предоставления услуги в основном соблюдаются, выявлен 1 случай предоставления услуги с нарушением срока по объективной причине (ожидания пропуска за линию инженерных сооружений заставы).

При мониторинге предоставления услуги выявлена обширная проблема (касается и других услуг): требуется обратить большое внимание к местам предоставления услуг. Требуется приобретение мебели (в первую очередь стульев).

Средний коэффициент качества исполнения административного регламента в части соблюдения требований административного регламента к порядку предоставления муниципальной услуги, к досудебному (внесудебному) порядку обжалования решений и действий (бездействия) органа, предоставляющего муниципальную услугу, а также должностных лиц, муниципальных служащих, баллов

Кт (средний коэффициент качества)= 21,5/5= 4,3 балла (мах – 5 баллов)

Кт(%) (средний коэффициент качества) = 4,3/5\*100% = 86% ( «очень хороший»).

Анализ соблюдения административных процедур.

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| №  п/п | Наименование административной процедуры (действия) | Действие выполняется | Соблюдение срока | Соблюдение требований к оформлению документов | Соблюдение критериев принятия решений | Выводы по соответствию ситуации в субъекте мониторинга положениям административного регламента (оценка в баллах) | Чем подтверждается оценка (интервью с служащими, анализ документов и т.д.) | Комментарии |
| 1. | Получение пакета документов, проверка на соответствие установленным требованиям | + | + | + | + | 5 | интервью со служащим и анализ документов | Действие выполняется, требования регламента выполняются полностью |
| 2. | Подготовка схемы расположения земельного участка земельного участка и постановления администрации, либо отказа в предоставлении услуги | + | + | + | + | 4 | интервью со служащим и анализ документов | Действие выполняется, требования регламента выполняются |
| 3. | Выдача схемы расположения земельного участка и постановления администрации (либо письма об отказе) | + | + | + | + | 5 | интервью со служащим и анализ документов | Действие выполняется, требования регламента выполняются полностью |
|  | **ИТОГО** |  |  |  |  | **14** |  |  |

В ходе проведения мониторинга был проведен анализ соблюдения административных процедур (т.е. насколько описанные в административном регламенте действия соответствуют реальной практике работы). Анализ основывался на интервью со служащими субъекта мониторинга, анализе документооборота.

Выявлено следующее:

1. При получении пакета документов проводиться проверка на соответствие установленным требованиям. Ведется журнал учета работы с заявлениями.

2. Наиболее удобные для заявителя дата и время выезда на участок уточняется с заявителем при подаче заявления. Заявитель предоставляет транспорт для выезда на участок.

Далее готовиться схема расположения земельного участка и постановление администрации, либо отказ в предоставлении услуги.

3. Выдача схемы расположения земельного участка и постановления администрации (либо письма об отказе) выполняется в установленные сроки в соответствии с действующим законодательством, в основном лично.

Коэффициент качества исполнения административного регламента в части соответствия административных процедур административному регламенту составляет:

Кк (средний К качества)= 14/3 = 4,7 баллов,

Кк(%) (средний К качества)= 4,7/5\*100% = 93,3% («отличный»)

Нарушений соблюдения административных процедур не выявлено.

Муниципальная услуга оказывается бесплатно, заявитель несет только транспортные расходы.

Услуга отнесена к первоочередным и по плану перехода на электронный вид стоит на 4 этапе. Это обеспечение возможности для заявителя не только представлять документы в электронном виде, но и осуществлять с использованием Единого портала услуг мониторинг хода предоставления услуги (на каком этапе рассмотрения находится его заявление).

Для предоставления муниципальной услуги требуется межведомственное взаимодействие с Росреестром в части получения выписки из ЕГРП (единого государственного реестра прав на недвижимое имущество и сделок с ним) и сведений из Государственного кадастра недвижимости. Для получения данных с сервиса Росреестра необходимо приобрести ЭП, но не на специалиста, непосредственно предоставляющего данную муниципальную услугу, а на руководителя учреждения, и именно в том удостоверяющем центре, которые указаны на сайте Росреестра.

Нарушений соблюдения административных процедур не выявлено.

При мониторинге общественного мнения использовалось анкетирование. Было опрошено 6 респондентов.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| № п/п | Фактор удовлетворенности (ф) | Количество  опрошенных | Сумма баллов по фактору |
| **1** | **2** | **3** | **4** |
| 1. | Удовлетворенность заявителя местом размещения субъекта мониторинга | 6 | 25 /6 = 4,2 |
| 2. | Удовлетворенность заявителя уровнем комфортности и оснащения субъекта мониторинга (оснащенность помещения) | 6 | 20 /6 = 3,3 |
| 3. | Удовлетворенность заявителя уровнем обслуживания со стороны работников субъекта мониторинга | 6 | 24 /6 = 4,0 |
| 4. | Удовлетворенность заявителя объемом полученной информации о муниципальной услуге (полнота информации, понятность изложения) | 6 | 25 /6 = 4,2 |
| 5. | Удовлетворенность заявителя графиком работы субъекта мониторинга | 6 | 26 /6 = 4,3 |
| 6. | Удовлетворенность заявителя качеством предоставляемой муниципальной услуги в целом | 6 | 24 /6 = 4,0 |

(коэффициент удовлетворенности)=(4,2 + 3,3 + 4,0 + 4,2 + 4,3 + 4,0) / 6 = 24/6 = 4,0 баллов

,% = 4,0 / 5\* 100% = 80% («хороший»)

Респонденты отметили удобные место расположения отдела, график работы и объем получаемой информации о предоставлении услуги.

Самый низкий балл (средний – 3,3) по уровню комфортности и оснащения помещения отдела. Респонденты отметили недостаточность места для заполнения документов и канцелярских принадлежностей.

Итак, в результате мониторинга муниципальной услуги средний коэффициент качества предоставления муниципальной услуги составляет 87,1 % («очень хороший»)

**** = (88+93,3+80,0) /3= 261,3/3 = 87,1 %,

### 3.4.2. Основные результаты исследования муниципальной услуги

### «Предоставление земельных участков для индивидуального жилищного строительства на территории муниципального образования «Шегарский район», предоставляемой отделом по вопросам землеустройства администрации Шегарского района

Интенсивность предоставления муниципальных услуг, отказов предоставления муниципальных услуг, поступления жалоб.

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| № п/п | Наименование муниципальной услуги | Общее количество оснований для начала предоставления муниципальной услуги | Количество муниципальных услуг,  предоставленных в срок | Количество муниципальных услуг,  предоставленных  с нарушением срока | Количество отказов в предоставлении муниципальных услуг | Количество поступивших жалоб на необоснованность отказа | Количество  удовлетворенных жалоб | Количество жалоб, признанных необоснованными |
| 1. | Выдача разрешений на предоставление земельных участков для индивидуального жилищного строительства на территории Дальнереченского муниципального района | 6 | 4 | 0 | 2 | 0 | 0 | 0 |

За период с 01 января по 31 октября 2013 года за предоставлением муниципальной услуги обратилось 6 заявителей, в том числе 1 из заявителей обратился дважды. Но при обращении в первый раз ему было отказано в связи с тем, что на запрашиваемом участке числился объект недвижимости.

Отказы (2) в предоставлении услуги были только по причине размещения на испрашиваемом земельном участке объекта недвижимости.

Жалоб на необоснованность отказа не поступало.

Среднее время ожидания в очереди 5-7 минут.

Соблюдение требований административного регламента к порядку предоставления муниципальной услуги, а также к порядку обжалования.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| №  п/п | Пункт административного регламента | Выводы по соответствию ситуации в субъекте мониторинга положениям административного регламента  (оценка в баллах) | Комментарии |
| 1. | Порядок информирования о правилах предоставления муниципальной услуги | 4  (рекомендуется обновить информацию о правилах предоставления муниципальной услуги ан стендах) | Информация размещена на сайте, на региональном Портале |
| 2. | Сроки предоставления муниципальной услуги | 5 | Сроки предоставления услуги соблюдаются |
| 3. | Перечень документов, требуемых от заявителей | 5 | Требуется полный пакет документов согласно п. 2.6 административного регламента |
| 4 | Перечень оснований для приостановления предоставления муниципальной услуги либо для отказа в предоставлении муниципальной услуги | 5 | В предоставлении услуги отказывалось только по обоснованным основаниям |
| 5 | Требования к местам предоставления муниципальной услуги | 3 | См. выводы |
| 6 | Досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений и действий (бездействия) органа, предоставляющего муниципальную услугу, а также должностных лиц, муниципальных служащих | --- | Жалоб не поступало |
| 7 | Прочие положения | -- | -- |
|  | **ИТОГО** | **22** |  |

Требования административного регламента к порядку предоставления муниципальной услуги в основном соблюдаются. Консультации заявителям даются по телефону, на личном приеме граждан. При консультировании заявителей дается полный ответ.

При подаче заявления о предоставлении услуги требуется полный пакет документов согласно п. 2.6 административного регламента.

В предоставлении услуги отказывалось только по обоснованным основаниям. Жалоб не поступало.

За предоставлением муниципальной услуги идет ежеквартальный контроль со стороны Федеральной антимонопольной службы.

При мониторинге предоставления услуги выявлена проблема (касаемая и других услуг):

Требуется обратить большое внимание к местам предоставления услуг:

- в отделе по вопросам землеустройства отсутствует возможность размещения мест ожидания (имеющийся стул к тому же развален).

Средний коэффициент качества исполнения административного регламента в части соблюдения требований административного регламента к порядку предоставления муниципальной услуги, к досудебному (внесудебному) порядку обжалования решений и действий (бездействия) органа, предоставляющего муниципальную услугу, а также должностных лиц, муниципальных служащих, составляет 4,4 балла (мах – 5 баллов), или 88 % ( «очень хороший»).

Анализ соблюдения административных процедур.

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| №  п/п | Наименование административной процедуры (действия) | Действие выполняется | Соблюдение срока | Соблюдение требований к оформлению документов | Соблюдение критериев принятия решений | Выводы по соответствию ситуации в субъекте мониторинга положениям административного регламента (оценка в баллах) | Чем подтверждается оценка (интервью с служащими, анализ документов и т.д.) | Комментарии |
| 1. | Прием, проверка и регистрация документов | + | + | + | + | 5 | интервью со служащим и анализ документов | Действие выполняется, требования регламента выполняются полностью |
| 2. | Публикация объявления о приеме заявлений о предоставлении земельного участка для ИЖС | + | + | + | + | 5 | интервью со служащим и анализ документов | Действие выполняется, требования регламента выполняются полностью |
| 3. | Проведение торгов (конкурса, аукциона) | -- | Действие выполняется в случае подачи 2 и более заявлений на один участок.  За 2013 год таких случаев не было (т.е. поступало по 1 заявлению). | | | | | |
| 4. | Оформление договора купли-продажи или аренды земельного участка | + | + | + | + | 5 | интервью со служащим и анализ документов | Действие выполняется, требования регламента выполняются полностью. Заключено 4 договора аренды земельных участков для ИЖС |
|  | **ИТОГО** |  |  |  |  | 15 |  |  |

В ходе проведения мониторинга был проведен анализ соблюдения административных процедур (т.е. насколько описанные в административном регламенте действия соответствуют реальной практике работы). Анализ основывался на интервью со служащими субъекта мониторинга, анализе документооборота.

Выявлено следующее:

1. Запросы регистрируются в журнале регистрации обращений граждан (отдел по делопроизводству). В отделе по вопросам землеустройства ведется журнал учета рассмотрения заявлений о выделении земельных участков (для работы земельной комиссии).

2. Публикация объявления о приеме заявлений о предоставлении земельного участка для ИЖС выполняется в установленные сроки (публикуются в районной газете «Шегарский вестник» и дублируются на сайте в разделе «Имущественно-земельные отношения» по адресу http://www.shegadm.ru/zynedvizhemost.html).

3. Процедура «Проведение торгов (конкурса, аукциона)» в 2013 году фактически не проводиласьпо причине того, что на предоставление земельного участка поступало по 1 заявлению, а действие выполняется в случае подачи 2 и более заявлений на один участок.

4. Оформление договора купли-продажи или аренды земельного участка проводится в соответствии с действующим законодательством. За истекший период 2013 года заключено 4 договора аренды земельного участка для индивидуального жилищного строительства.

Коэффициент качества исполнения административного регламента в части соответствия административных процедур административному регламенту составляет Кк (средний К качества) 5 баллов, (мах – 5 баллов, или 100% (по таблице 3 –«отличный»)

Нарушений соблюдения административных процедур не выявлено.

Данная услуга отнесена к первоочередным и по плану перехода на электронный вид стоит на 4 этапе. Это обеспечение возможности для заявителя не только представлять документы в электронном виде с использованием Единого портала, но и осуществлять с использованием Единого портала услуг мониторинг хода предоставления услуги (на каком этапе рассмотрения находится его заявление).

Муниципальная услуга оказывается бесплатно, но для постановки земельного участка на кадастровый учет заявитель сначала обращается в отдел строительства и архитектуры администрации района для получения схемы расположения земельного участка, а затем в землеустроительную организацию для межевания. В зависимости от размера участка, времени года стоимость услуги землеустроительной (коммерческой) организации колеблется от 10 до 15 тысяч рублей.

При мониторинге общественного мнения использовалось анкетирование. Было опрошено 5 респондентов.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| № п/п | Фактор удовлетворенности (ф) | Количество  опрошенных | Сумма баллов по фактору |
| **1** | **2** | **3** | **4** |
| 1. | Удовлетворенность заявителя местом размещения субъекта мониторинга | 5 | 22 /5 = 4,4 |
| 2. | Удовлетворенность заявителя уровнем комфортности и оснащения субъекта мониторинга (оснащенность помещения) | 5 | 21 /5 = 4,2 |
| 3. | Удовлетворенность заявителя уровнем обслуживания со стороны работников субъекта мониторинга | 5 | 25 /5 = 5,0 |
| 4. | Удовлетворенность заявителя объемом полученной информации о муниципальной услуге (полнота информации, понятность изложения) | 5 | 25 /5 = 5,0 |
| 5. | Удовлетворенность заявителя графиком работы субъекта мониторинга | 5 | 23 /5 = 4,6 |
| 6. | Удовлетворенность заявителя качеством предоставляемой муниципальной услуги в целом | 5 | 24 /5 = 4,8 |

(коэффициент удовлетворенности)=(4,4 + 4,2 + 5,0 + 5,0 + 4,6 + 4,8) / 6 = 28,0/6 = 4,67 баллов

,% = 4,67 / 5\* 100% = 93,4% («отличный»)

Респонденты отметили уровень обслуживания и объем получаемой информации о предоставлении услуги, высоко оценили качество предоставления услуги (ср. балл 4,8). Причем наиболее эффективным источником получения информации до сих пор является работник отдела, хотя были отмечены и такие источники, как интернет и информационный стенд.

Самый низкий балл (средний – 4,2) по уровню комфортности и оснащения помещения отдела. Респонденты отметили недостаточность места для заполнения документов и канцелярских принадлежностей.

Итак, в результате мониторинга муниципальной услуги средний коэффициент качества предоставления муниципальной услуги составляет 93,8 % («отличный»)

**** = (88+100+93,4) /3= 281,4/3 = 93,8 %,

В результате проведенного мониторинга 2 муниципальных услуг для повышения качества предоставления муниципальных услуг необходимо:

- оформить (заказать) стенды для информирования граждан о предоставлении муниципальных услуг (с размещением образцов заявлений);

- обеспечить доступ отдела по вопросам землеустройства к широкополосному Интернету;

- обновить столы и стулья в местах предоставления муниципальных услуг;

- предусмотреть возможность введения в штатное расписание 1 ставки специалиста в отдел по вопросам землеустройства;

- приобрести ЭП для получения данных с сервиса Росреестра;

- приобрести программное обеспечение «ТехноКад-Муниципалитет» для организации электронного взаимодействия с органами кадастрового учета и регистрации прав с использованием электронных юридически значимых документов через информационно-телекоммуникационные сети общего пользования (интернет).

Так же предлагаем рассмотреть (изучить) вопрос о возможности, не нарушая действующее законодательство, при подаче заявления о предоставлении земельного участка изготовлять схему участка (либо параллельно, в одни сроки с рассмотрением вопроса на земельной комиссии).

Это позволит убрать административный барьер: сократит временные затраты заявителей и сократиться число физических обращений заявителя в администрацию для получения услуги.

Учет общественного мнения и результатов мониторинга позволят обеспечивать:

– установление персональной ответственности лиц, принимающих решения;

– ограничение поля административного усмотрения должностных лиц, принимающих решение, и исполнителей путем «прописывания» возможных вариантов решения типовых вопросов, а также процедур согласования и апелляции;

– качество и доступность муниципальных услуг;

– унифицированные требования (стандартов) взаимодействия органов местной власти с гражданами и организациями;

– финансирование муниципальных услуг, ориентированных на результат;

– максимальную прозрачность деятельности муниципальных служащих, исполнительскую дисциплину, снижение транзакционных издержек взаимодействия власти и общества в целом.

Необходимым условием эффективного публичного управления и качественного оказания муниципальных услуг является регламентация, стандартизация и оптимизация основных процессов и результатов.