**Отчет**

**о результатах проведения мониторинга качества предоставления муниципальных услуг управлением градостроительства, управлением жилищной политики и управлением имущественных отношений администрации Уссурийского городского округа, услуги муниципальным казанным предприятием «Партнер»**

**за II квартал 2018 года**

**Ответственный исполнитель:** управление информатизации и организации предоставления муниципальных услуг администрации Уссурийского городского округа.

**РАЗДЕЛ I. ОБЩИЕ СВЕДЕНИЯ**

**Глава 1. Правовые основания проведения мониторинга**

Мониторинг качества предоставления муниципальных услуг на территории Уссурийского городского округа в II квартале 2018 года проводился на основании и в соответствии со следующими правовыми актами:

Федеральным законом от 27 июля 2010 года № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»;

постановлением администрации Уссурийского городского округ от 31 августа 2015 года № 2310-НПА «Об утверждении муниципальной программы «Повышение качества и доступности предоставления государственных и муниципальных услуг в Уссурийском городском округе» на 2016-2020 годы»;

постановлением администрации Уссурийского городского округа от 04 июня 2012 года № 1671-НПА «Об утверждении методики проведения мониторинга качества предоставления муниципальных услуг на территории Уссурийского городского округа» (в ред. от 24 июля 2015 года № 1913-НПА).

**Глава 2. Цели и задачи, принципы мониторинга**

Целью проведения мониторинга качества услуг являются обеспечение высокого уровня качества предоставления услуг и в рамках мониторинга организация проведения перечня мероприятий (организация социологического опроса на официальном сайте администрации Уссурийского городского округа, разработка и размещение анкеты для проведения мониторинга качества на официальном сайте администрации Уссурийского городского округа, разработка информационных листов о порядке предоставления муниципальных услуг, информирование населения с помощью средств массовой информации и т.д.), позволяющих:

а) ежеквартально проводить оценку и анализ соответствия фактических значений параметров, характеризующих качество и доступность предоставления муниципальных услуг гражданам и организациям, нормативно установленным;

б) выявлять сложившиеся проблемы и недостатки при предоставлении муниципальных услуг;

в) разрабатывать и предпринимать меры, направленные на устранение выявленных проблем и недостатков, в целях повышения качества предоставляемых муниципальных услуг;

## г) осуществлять контроль последующей динамики исследованных параметров качества предоставления муниципальных услуг, результативности и эффективности, принятых мер по их улучшению.

Основные задачи мониторинга качества муниципальных услуг:

а) определение уровня общей удовлетворенности граждан и организаций качеством предоставления муниципальных услуг;

б) определение соответствия условий, процедуры и результатов предоставления муниципальных услуг ожиданиям их получателей;

в) определение технологичности процедур предоставления муниципальных услуг в части оптимальности временных, финансовых затрат на их получение;

г) определение степени коррупциогенности муниципальных услуг, в том числе наличие (отсутствие) фактов взимания с заявителей платы, не предусмотренной законодательством Российской Федерации;

д) определение возможности досудебного обжалования заявителями решений и действий (бездействия) органа, предоставляющего муниципальную услугу;

е) выявление проблем, возникающих у заявителей при получении муниципальных услуг, и ожиданий, касающихся качества их предоставления;

ж) разработка рекомендаций по оптимизации процесса предоставления муниципальных услуг, повышению качества их предоставления;

з) совершенствование административных регламентов предоставления услуг с целью повышения качества их предоставления.

Основными принципами проведения мониторинга являются:

а) обязательность исполнения административных регламентов предоставления муниципальных услуг;

б) минимизация затрат заявителей;

в) преимущественный учет мнения заявителей;

г) непрерывное совершенствование процессов предоставления муниципальных услуг.

В ходе мониторинга осуществляется:

а) выявление, анализ и оценка нормативно установленных и фактических значений параметров качества предоставления муниципальных услуг гражданам и организациям, в том числе временных и финансовых затрат на получение конечного результата муниципальной услуги;

б) выработка и реализация мер, направленных на совершенствование процессов предоставления муниципальных услуг и повышение качества их предоставления;

в) отслеживание динамики значений параметров качества и доступности предоставления муниципальных услуг и контроль результативности мер, направленных на повышение удовлетворенности граждан и организаций качеством предоставления муниципальных услуг.

г) оценка гражданами и организациями качества и доступности муниципальных услуг, в том числе по рассматриваемым показателям, их ожидания в отношении улучшения качества и доступности муниципальных услуг.

**Глава 3. Объект, предмет мониторинга**

Для проведения ежеквартального мониторинга были выбраны массовые и востребованные муниципальные услуги управления градостроительства, управления жилищной политики и управления имущественных отношений, услуга муниципального казенного предприятия «Партнер» (далее - МКП «Партнер») для граждан и организаций, а также в связи с несвоевременным исполнением данных услуг и изменением организации обработки первичных документов.

Объектами мониторинга были определены муниципальные услуги управления градостроительства, управления жилищной политики и управления имущественных отношений, услуга МКП «Партнер». Основной целью мониторинга является формирование единого подхода при организации и проведении ежеквартального мониторинга качества предоставления муниципальных услуг, оптимизация процессов предоставления муниципальных услуг, реализация мер по улучшению, выявленных в ходе мониторинга, значений параметров качества, характеризующих процесс предоставления муниципальных услуг:

| **№****п/п** | **Наименование услуги** |
| --- | --- |
| **Управление градостроительства** |
|  | Выдача разрешений на строительство |
|  | Выдача разрешений на ввод объектов в эксплуатацию |
|  | Выдача разрешений на установку и эксплуатацию рекламных конструкций и аннулирование таких разрешений |
|  | Выдача градостроительных планов земельных участков |
|  | Присвоение адресов объектам адресации, изменение, аннулирование адресов |
|  | Предоставление земельных участков, находящихся в ведении и (или) собственности органов местного самоуправления муниципальных образований, гражданам для индивидуального жилищного строительства, ведения личного подсобного хозяйства в границах населенного пункта, садоводства, дачного хозяйства, а также гражданам и крестьянским (фермерским) хозяйствам для осуществления крестьянским (фермерским) хозяйством его деятельности |
|  | Предоставление сведений, содержащихся в автоматизированной информационной системе обеспечения градостроительной деятельности |
|  | Предоставление разрешения на условно разрешенный вид использования земельного участка и (или) объекта капитального строительства |
|  | Выдача разрешения (ордера) на проведение земляных работ |
|  | Заключение договора на установку и эксплуатацию рекламной конструкции на земельном участке, здании или ином недвижимом имуществе, находящемся в муниципальной собственности |
|  | Утверждение схемы расположения земельного участка или земельных участков на кадастровом плане территории |
|  | Предоставление земельных участков, находящихся в ведении и (или) собственности органов местного самоуправления муниципальных образований, без проведения торгов |
|  | Подготовка аукциона по продаже земельного участка или аукциона на право заключения договора аренды земельного участка |
|  | Перераспределение земель и (или) земельных участков, находящихся в ведении и (или) собственности органов местного самоуправления муниципальных образований, и земельных участков, находящихся в частной собственности |
|  | Выдача дубликатов документов в сфере земельных отношений |
|  | Внесение изменений в договор и оформление дополнительных соглашений в сфере земельных отношений |
|  | Прекращение права постоянного (бессрочного) пользования, права пожизненно наследуемого владения |
|  | Предоставление земельных участков членам садоводческого, огороднического или дачного объединения граждан |
| **Управление жилищной политики** |
|  | Перевод жилого помещения в нежилое помещение или нежилого помещения в жилое помещение |
|  | Согласование проведения переустройства и (или) перепланировки жилого помещения |
|  | Заключение или расторжение договоров социального найма муниципального жилищного фонда |
|  | Принятие на учет граждан в качестве нуждающихся в жилых помещениях |
|  | Предоставление информации об очередности предоставления жилых помещений на условиях социального найма |
|  | Признание граждан малоимущими в целях принятия их на учет в качестве нуждающихся в жилых помещениях, предоставляемых по договорам социального найма |
| **Управление имущественных отношений** |
|  | Предоставление информации из реестра муниципального имущества |
|  | Выдача справок об участии (не участии) в приватизации жилых помещений |
|  | Приватизация жилых помещений муниципального жилищного фонда |
| **МКП «Партнер»** |
|  | Выдача справки о регистрации по месту жительства (пребывания) |

Отчет о проведении мониторинга качества предоставления муниципальных услугу правлением жилищной политики, управлением градостроительства и управлением имущественных отношений, услуги МКП «Партнер» содержит сравнительный анализ I квартала 2018 года и II квартала 2018 года для осуществления сравнения выявленных значений параметров с данными предыдущего мониторинга. Данный анализ необходим для выявления абсолютных, средних, процентных (долевых), минимальных и максимальных значений исследуемых параметров качества предоставления муниципальных услуг, а также для систематизации проблем, влияющих на качество предоставления муниципальных услуг.

**Предметом мониторинга** являются показатели качества и доступности предоставления муниципальных услуг.

Параметры качества предоставления муниципальных услуг, исследуемых при проведении мониторинга, устанавливаются исходя из особенностей исследуемых муниципальных услуг, возникающих при их предоставлении проблем, запросов их получателей. Показатели и индикаторы могут корректироваться в зависимости от целей и задач проведения мониторинга.

**Субъектом (участником) мониторинговой деятельности выступили:**

1. Управление градостроительства администрации Уссурийского городского округа.

2. Управление жилищной политики администрации Уссурийского городского округа.

3. Управление имущественных отношений администрации Уссурийского городского округа.

4. МКП «Партнер».

**Глава 4. Сроки проведения мониторинга**

Срок проведения мониторинга за II квартал 2018 год:

дата начала мониторинга – 01 апреля 2018 года;

дата окончания мониторинга – 25 июня 2018 года.

**Глава 5. Исходные данные**

В соответствии с постановлением администрации Уссурийского городского округа от 04 июня 2012 года № 1671-НПА «Об утверждении Методики проведения мониторинга качества предоставления муниципальных услуг на территории Уссурийского городского округа» (в ред. от 24 июля 2015 года № 1913-НПА) по исследуемым муниципальным услугам управлений, услуге МКП «Партнер» за II квартал 2018 год использовались:

результаты анкетирования, проводимого сотрудниками муниципального бюджетного учреждения Уссурийского городского округа «Многофункциональный центр предоставления муниципальных и государственных услуг» - далее МФЦ;

результаты проведения социологического опроса на официальном сайте администрации Уссурийского городского округа;

сведения, содержащиеся в автоматизированной информационной системе МФЦ 2.0 (данные предоставлены МФЦ);

сведения, содержащиеся в системе электронного документооборота СЭД «Directum» (система управления муниципальными услугами).

анализ жалоб досудебного (внесудебного) обжалования решений и действий (бездействия) органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа, предоставляющего муниципальную услугу, либо муниципального служащего (данные предоставлены МФЦ);

данные предоставленные управлением градостроительства, управлением жилищной политики, управлением имущественных отношений, МКП «Партнер».

**Глава 6. Область применения результатов мониторинга**

Результаты мониторинга планируется использовать для:

оценки эффективности организации предоставления муниципальных услуг управлением градостроительства, управлением жилищной политики, управления имущественных отношений администрации Уссурийского городского округа, услуги МКП «Партнер»;

повышения качества предоставления муниципальных услуг/ услуги администрацией Уссурийского городского округа;

оценки эффективности реализации муниципальной программы «Повышение качества и доступности предоставления государственных и муниципальных услуг в Уссурийском городском округе» на 2016-2020 годы», утвержденной постановлением администрации Уссурийского городского округа от 31 августа 2015 года № 2310-НПА.

**РАЗДЕЛ II. ОСНОВНЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ИССЛЕДОВАНИЯ КАЧЕСТВА ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ МУНИЦИПАЛЬНЫХ УСЛУГ НА ТЕРРИТОРИИ УССУРИЙСКОГО ГОРОДСКОГО ОКРУГА**

**за II квартал 2018 года**

**Глава 7. Основные показатели соблюдения стандартов обслуживания заявителей по муниципальным услугам**

Для оценки качества предоставления услуг исследовались следующие параметры качества услуг:

количество обращений заявителей для получения муниципальной услуги/ услуги через МФЦ и уполномоченный орган;

соблюдение сроков получения муниципальной услуги/ услуги;

количество отказов в предоставлении муниципальной услуги/ услуги;

информированность по муниципальной услуге/ услуге;

удовлетворенность качеством и доступностью муниципальной услуги/ услуги;

время ожидания в очереди;

количество жалоб со стороны получателей муниципальных услуг.

Диаграмма 1

Диаграмма 2

Диаграмма 21

**§ 1. Общая информация об исполнительном органе и сфере его деятельности в вопросах предоставления муниципальных услуг (включая наименование, перечень муниципальных услуг)**

Администрацией Уссурийского городского округа утверждено распоряжение от 25 декабря 2014 года № 334«Об утверждении Положения об управлении градостроительства администрации Уссурийского городского округа» (в редакции от 20 декабря 2017 года № 449).

Настоящее Положение устанавливает порядок организации и деятельности **управления градостроительства администрации Уссурийского городского округа** (далее - Управление), определяет его основные задачи, функции и полномочия, а также организацию и порядок деятельности Управления на территории Уссурийского городского округа.

Управление предоставляет следующие муниципальные услуги:

Таблица 1

| №п/п | Наименование услуги  | НПА |
| --- | --- | --- |
| 1 | **2** | **3** |
| Земельные отношения |
|  | Предоставление земельных участков, находящихся в ведении и (или) собственности органов местного самоуправления муниципальных образований, гражданам для индивидуального жилищного строительства, ведения личного подсобного хозяйства в границах населенного пункта, садоводства, дачного хозяйства, а также гражданам и крестьянским (фермерским) хозяйствам для осуществления крестьянским (фермерским) хозяйством его деятельности | 15.07.2016 г. № 2158-НПА (в ред. от 20.06.2018 г.№ 1489-НПА) |
|  | Предоставление разрешения на условно разрешенный вид использования земельного участка и (или) объекта капитального строительства | 28.08.13 г. № 3070-НПА(в ред. от 19.07.2017 г. №2164-НПА) |
|  | Выдача разрешения (ордера) на проведение земляных работ | 31.05.2017 г. № 1703-НПА (в ред. от 18.06.2018 г. № 1465-НПА) |
|  | Предоставление земельных участков гражданам, имеющим двух детей и молодым семьям, для индивидуального жилищного строительства | 30.12.2014 г. № 5021-НПА((в ред. от 14.05.2018 г.№ 1106-НПА) |
|  | Утверждение схемы расположения земельного участка или земельных участков на кадастровом плане территории | 09.11.2015 г. № 2955-НПА(в ред. от 14.06.2018 г. № 1451-НПА) |
|  | Предоставление земельных участков, находящихся в ведении и (или) собственности органов местного самоуправления муниципальных образований, без проведения торгов | 21.07.2016 г. № 2209-НПА(в ред. от 07.06.2018 г. №1376-НПА) |
|  | Предоставление земельных участков гражданам, имеющим трех и более детей, для индивидуального жилищного строительства | 28.10.2015 г. № 2879-НПА (в ред. от 29.05.2018 г. № 1296-НПА) |
|  | Подготовка аукциона по продаже земельного участка или аукциона на право заключения договора аренды земельного участка | 15.10.2015 г. № 2734-НПА(в ред. от 29.05.2018 г. № 1295-НПА) |
|  | Перераспределение земель и (или) земельных участков, находящихся в ведении и (или) собственности органов местного самоуправления муниципальных образований, и земельных участков, находящихся в частной собственности | 07.07.2016 г. № 2012-НПА(в ред. от 19.03.2018 г. № 661-НПА) |
|  | Выдача дубликатов документов в сфере земельных отношений | 17.11.2016 г. № 3517-НПА(в ред. от 14.06.2018 г. № 1448-НПА) |
|  | Внесение изменений в договор и оформление дополнительных соглашений в сфере земельных отношений | 17.11.2016 г. № 3516-НПА(в ред. от 09.01.2018 г. № 5-НПА) |
|  | Прекращение права постоянного (бессрочного) пользования, права пожизненно наследуемого владения | 08.07.2011 г. № 1653-НПА (ред. от 14.06.2018 г. № 1450-НПА) |
|  | Предоставление земельных участков членам садоводческого, огороднического или дачного объединения граждан | 11.08.2011 № 1911-НПА (ред. от 14.06.2018 г.№ 1449-НПА) |
|  | Предоставление гражданам в безвозмездное пользование земельных участников, находящихся в муниципальной и (или) государственной собственности и расположенных на территории Уссурийского городского округа | 27.04.2017 г. № 1338-НПА(в ред. от 14.06.2018 г. № 1447-НПА) |
|  | Выдача разрешения на использование земель или земельных участков, находящихся в государственной или муниципальной собственности, без предоставления земельных участков и установления сервитутов | 28.03.2018 г. № 735-НПА |
| Строительство |
|  | Выдача разрешений на строительство | 27.12.2010 г. № 2127-НПА(в ред. от 04.09.2017 г. № 2650-НПА) |
|  | Выдача разрешений на ввод объектов в эксплуатацию | 27.12.2010 г. № 2129-НПА(в ред. от 31.05.2017 г.№ 1702-НПА) |
|  | Выдача градостроительных планов земельных участков | 30.09.2011 г. № 2375-НПА (в ред. от 17.10.2017 г. № 3147-НПА) |
|  | Присвоение адресов объектам адресации, изменение, аннулирование адресов | 02.09.2016 г. № 2676-НПА(в ред. от 04.08.2017 г. №2322-НПА) |
|  | Выдача разрешений на установку и эксплуатацию рекламных конструкций и аннулирование таких разрешений | 31.12.2013 г. № 4563-НПА (в ред. от 26.07.2017 г. № 2251-НПА) |
| 1. 14.
 | Предоставление сведений, содержащихся в автоматизированной информационной системе обеспечения градостроительной деятельности | 30.11.2011 г. № 3110-НПА(в ред. от 27.06.2018 г. № 1543-НПА) |
| 1. 15.
 | Заключение договора на установку и эксплуатацию рекламной конструкции на земельном участке, здании или ином недвижимом имуществе, находящемся в муниципальной собственности | 03.04.2017 г. №1030-НПА(в ред. от 31.05.2018 г. № 1312-НПА) |

Администрацией Уссурийского городского округа утверждено постановление от 18 мая 2011 года № 1131 «Об утверждении Положения об управлении жилищной политики администрации Уссурийского городского округа» (в редакции от 21 ноября2016года № 3528).

Настоящее Положение устанавливает порядок организации и деятельности **управления жилищной политики администрации Уссурийского городского округа** (далее - Управление), определяет его основные задачи, функции и полномочия, а также организацию и порядок деятельности Управления на территории Уссурийского городского округа.

Управление предоставляет следующие муниципальные услуги:

Таблица 2

| №п/п | Наименование услуги  | НПА |
| --- | --- | --- |
| 1 | **2** | **3** |
| Социальное обслуживание |
|  | Предоставление малоимущим гражданам, проживающим в муниципальном образовании и нуждающимся в улучшении жилищных условий, жилых помещений |  10.06.2013 г. № 2155-НПА(в ред. от 20.07.2017 г. № 2172-НПА) |
| **Жилищно-коммунальное хозяйство, имущественный комплекс** |
|  | Выдача разрешения на обмен жилыми помещениями муниципального жилищного фонда | 01.04.2013 г. №1193-НПА(в ред. от 06.11.2015 г. № 2943-НПА) |
|  | Признание помещения жилым помещением, жилого помещения непригодным для проживания и многоквартирного дома аварийным и подлежащим сносу или реконструкции | 01.04.2013 г. № 1195-НПА(в ред. от 22.05.2018 г. № 1206-НПА) |
|  | Выдача разрешения на вселение членов семьи нанимателя в муниципальные помещения специализированного жилищного фонда | 25.04. 2013 г. № 1586-НПА(в ред. от 07.06.2016 г.№1676-НПА) |
|  | \* Предоставление специализированного жилого помещения | 01.04. 2013 г. № 1194-НПА(в ред. от 14.07.2017 г. №2135-НПА) |
|  | Перевод жилого помещения в нежилое помещение или нежилого помещения в жилое помещение | 10.06. 2013 г. № 2156-НПА**(**в ред. от 23.11.2016 г.№ 3542-НПА) |
|  | Согласование проведения переустройства и (или) перепланировки жилого помещения | 18.04. 2013 г. № 1477-НПА(в ред. от 23.11.2016 г.№ 3541-НПА) |
|  | Заключение или расторжение договоров социального найма муниципального жилищного фонда | 11.06. 2013 г. № 2174-НПА(в ред. от 15.07.2016 г. № 2140-НПА) |
|  | Принятие на учет граждан в качестве нуждающихся в жилых помещениях | 10.08.2012 г. № 2669-НПА(ред. от 22.05.2018 г. № 1205-НПА) |
|  | Предоставление информации об очередности предоставления жилых помещений на условиях социального найма  | 31.07.2013 № 2793-НПА(в ред. от 22.09.2017 г.2892-НПА) |
|  | Признание граждан малоимущими в целях принятия их на учет в качестве нуждающихся в жилых помещениях, предоставляемых по договорам социального найма  | 07.08.2013 г. № 2867-НПА(вред.от13.11.2017 г. № 3370-НПА) |
|  | Предоставление гражданам информации об установленных ценах и тарифах на услуги и работы по содержанию и ремонту многоквартирных домов и жилых помещений в них, о размерах оплаты в соответствии с этими ценами и тарифами, об объеме, о перечне и качестве оказываемых услуг и выполняемых работ, а также о ценах и тарифах на предоставляемые коммунальные услуги и размерах оплаты этих услуг | 29.12.2010 г. № 2171-НПА(в ред. от 14.03.2017 г.№ 780-НПА) |
|  | Предоставление информации об очередности предоставления жилых помещений на условиях социального найма | 20.07.2016 г. № 2194-НПА(в ред. от 11.11.2016 г. № 3473-НПА) |

Решением Думы Уссурийского городского округа от 03 февраля 2012 года № 521-НПА утверждено положение об управлении имущественных отношений администрации Уссурийского городского округа (в ред. от 30 января 2018 года № 747-НПА).

Настоящее Положение устанавливает порядок организации и деятельности **управления имущественных отношений администрации Уссурийского городского округа** (далее - Управление), определяет его положения, основные задачи, полномочия.

Управление предоставляет следующие муниципальные услуги:

Таблица 3

| №п/п | Наименование услуги  | НПА |
| --- | --- | --- |
| 1 | **2** | **3** |
| Социальное обслуживание |
|  | Предоставление информации об объектах недвижимого имущества, находящихся в муниципальной собственности и предназначенных для сдачи в аренду | 30.11.2010 г. № 1906-НПА  (в ред. от 01.06.2018 г. № 1347-НПА) |
|  | Предоставление информации из реестра муниципального имущества | 18.08.2011 г. № 1942-НПА(ред. от 01.06.2018 г. № 1342-НПА) |
|  | Выдача справок об участии (не участии) в приватизации жилых помещений | 23.05.2013 г. № 1896-НПА(в ред. от 01.06.2018 г. № 1346-НПА) |
|  | Предоставление имущества, находящегося в муниципальной собственности, за исключением земельных участков, в аренду (безвозмездное пользование) | 22.08.2013 г. № 3005-НПА (в ред. от 01.06.2018 г. № 1348-НПА) |
|  | Приватизация жилых помещений муниципального жилищного фонда | 28.12.2010 г. № 2169-НПА (в ред. от 03.07.2018 г. № 1568-НПА**)** |
|  | Предоставление водных объектов, находящихся в муниципальной собственности, в пользование на основании договора водопользования | 02.08.2013 г. № 2836-НПА(в ред. от 01.06.2018 г. № 1343-НПА) |
|  | Предоставление водных объектов, находящихся в муниципальной собственности, в пользование на основании решения о предоставлении водного объекта в пользование | 30.07.2013 г. № 2792-НПА(в ред. от 04.06.2018 г. № 1349-НПА) |
|  | Реализация права граждан на передачу в муниципальную собственность Уссурийского городского округа приватизированных жилых помещений, принадлежащих им на праве собственности, свободных от обязательств, являющихся единственным местом для проживания, и заключению договора социального найма | 31.12.2010 г. № 2206-НПА (в ред. от 01.06.2018 г. № 1345-НПА) |

Постановлением администрации Уссурийского городского округа от 27 сентября 2012 года № 3375 утвержден «Устав муниципального казенного предприятия «Партнер» Уссурийского городского округа». В настоящее время МКП «Партнер» предоставляет 2 услуги:

| №п/п | Наименование услуги  | НПА |
| --- | --- | --- |
| **Жилищно-коммунальное хозяйство, имущественный комплекс** |
|  | Выдача копии финансово-лицевого счета, справок и иных документов в сфере жилищно – коммунального хозяйства, выдача которых относится к полномочиям соответствующего муниципального учреждения (предприятия) | 29.11.2013 г.№ 4054-НПА (в ред. от 06.10.2017 г.№ 3048-НПА) |
|  | Выдача справки о регистрации по месту жительства (пребывания) | Утвержден и.о. директора МКП «Партнер» УГО 10.10.2016 г.(в ред. от 25.10.2017 г. № 189 (приказ) |

**§ 2. Количество обращений в орган муниципальной власти для получения муниципальной услуги/ услуги, способы обращения заявителей за муниципальными услугами**

В настоящее время жители Уссурийского городского округа за предоставлением муниципальных услуг обращаются в МФЦ. Основная задача МФЦ на сегодняшний день – реализация принципа «одного окна», т.е. создание единого места приема, регистрации и выдачи необходимых документов гражданам и юридическим лицам при оказании государственных и муниципальных услуг, а также предоставление гражданам и юридическим лицам возможности получить одновременно несколько взаимосвязанных муниципальных и государственных услуг.

Перечень муниципальных услуг, предоставляемых на базе МФЦ утвержден [постановлением администрации Уссурийского городского округа от 21 февраля 2013 года № 517](http://adm-ussuriisk.ru/files/documents/Postanovlenie____517_ot_21.02.2013.pdf) «Об утверждении Перечня муниципальных услуг, предоставляемых администрацией Уссурийского городского округа, а также услуг, предоставляемых муниципальными учреждениями (предприятиями) Уссурийского городского округа по принципу «одного окна» (в ред.от 20 апреля 2018 года № 945).

Сравнительный анализ количества заявлений, поступивших в МФЦ и уполномоченный орган за I квартал 2018 года и за II квартал 2018 года, по исследуемым муниципальным услугам управления градостроительства, управления жилищной политики и управления имущественных отношений, услуги МКП «Партнер» представлен в таблице 4 согласно данным, содержащимся в АИС МФЦ 2.0.

Таблица 4

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| №п/п | Наименование муниципальной услуги | Обращения заявителей (шт.) за I квартал 2018 г. | Обращения заявителей (шт.) за II квартал 2018 г. |
| в МФЦ | в уполномо-ченный орган | Итого за I квартал 2018 г. | в МФЦ | в уполномо-ченный орган | Итого за II квартал 2018 г. |
| **Управление градостроительства** |
|  | Выдача разрешений на строительство | 203 | 10 | **213** | 222 | 14 | **236** |
|  | Выдача разрешений на ввод объектов в эксплуатацию | 31 | 3 | **34** | 23 | 4 | **27** |
|  | Выдача разрешений на установку и эксплуатацию рекламных конструкций и аннулирование таких разрешений | 34 | 14 | **48** | 50 | 2 | **52** |
|  | Выдача градостроительных планов земельных участков | 196 | 22 | **218** | 242 | 37 | **273** |
|  | Присвоение адресов объектам адресации, изменение, аннулирование адресов | 123 | 11 | **134** | 114 | 18 | **132** |
|  | Предоставление земельных участков, находящихся в ведении и (или) собственности органов местного самоуправления муниципальных образований, гражданам для индивидуального жилищного строительства, ведения личного подсобного хозяйства в границах населенного пункта, садоводства, дачного хозяйства, а также гражданам и крестьянским (фермерским) хозяйствам для осуществления крестьянским (фермерским) хозяйством его деятельности | 85 | 82 | **167** | 75 | 118 | **193** |
|  | Предоставление сведений, содержащихся в автоматизированной информационной системе обеспечения градостроительной деятельности | 24 | 0 | **24** | 41 | 0 | **41** |
|  | Предоставление разрешения на условно разрешенный вид использования земельного участка и (или) объекта капитального строительства | 1 | 10 | **11** | 1 | 15 | **16** |
|  | Заключение договора на установку и эксплуатацию рекламной конструкции на земельном участке, здании или ином недвижимом имуществе, находящемся в муниципальной собственности | 0 | 10 | **10** | 0 | 1 | **1** |
|  | Утверждение схемы расположения земельного участка или земельных участков на кадастровом плане территории | 23 | 12 | **35** | 41 | 15 | **56** |
|  | Предоставление земельных участков, находящихся в ведении и (или) собственности органов местного самоуправления муниципальных образований, без проведения торгов | 338 | 199 | **537** | 350 | 48 | **398** |
|  | Подготовка аукциона по продаже земельного участка или аукциона на право заключения договора аренды земельного участка | 6 | 5 | **11** | 4 | 7 | **11** |
|  | Перераспределение земель и (или) земельных участков, находящихся в ведении и (или) собственности органов местного самоуправления муниципальных образований, и земельных участков, находящихся в частной собственности | 44 | 4 | **48** | 42 | 15 | **57** |
|  | Выдача дубликатов документов в сфере земельных отношений | 2 | 1 | **3** | 1 | 0 | **1** |
|  | Внесение изменений в договор и оформление дополнительных соглашений в сфере земельных отношений | 9 | 8 | **17** | 2 | 0 | **2** |
|  | Прекращение права постоянного (бессрочного) пользования, права пожизненно наследуемого владения | 4 | 2 | **6** | 12 | 3 | **15** |
|  | Предоставление земельных участков членам садоводческого, огороднического или дачного объединения граждан | 62 | 19 | **81** | 17 | 8  | **25** |
|  | Выдача разрешения (ордера) на проведение земляных работ | 1 | 41 | **42** | 6 | 166 | **172** |
| **Управление жилищной политики** |
|  | Перевод жилого помещения в нежилое помещение или нежилого помещения в жилое помещение | 5 | 2 | **7** | 6 | 7 | **13** |
|  | Согласование проведения переустройства и (или) перепланировки жилого помещения | 115 | 8 | **123** | 76 | 13 | **89** |
|  | Заключение или расторжение договоров социального найма муниципального жилищного фонда | 94 | 11 | **105** | 96 | 27 | **123** |
|  | Принятие на учет граждан в качестве нуждающихся в жилых помещениях | 32 | 9 | **41** | 24 | 8 | **32** |
|  | Предоставление информации об очередности предоставления жилых помещений на условиях социального найма  | 10 | 2 | **12** | 5 | 4 | **9** |
|  | Признание граждан малоимущими в целях принятия их на учет в качестве нуждающихся в жилых помещениях, предоставляемых по договорам социального найма  | 12 | 4 | **16** | 22 | 7 | **29** |
| **Управление имущественных отношений** |
|  | Предоставление информации из реестра муниципального имущества | 39 | 702 | **741** | 71 | 580 | **651** |
|  | Выдача справок об участии (не участии) в приватизации жилых помещений | - | 7 | **7** | - | 1 | **1** |
|  | Приватизация жилых помещений муниципального жилищного фонда | 80 | 7 | **87** | 65 | 2 | **67** |
| **МКП «Партнер»** |
|  | Выдача справки о регистрации по месту жительства (пребывания) | 326 | 315 | **641** | 267 | 269 | **536** |

Соотношение ответов заявителей за II квартал 2018 года по вопросу «Сколько раз Вам пришлось обратиться в орган местного самоуправления муниципального образования (или МФЦ) в процессе получения одной услуги» представлено в таблице 5.

Таблица 5

| Наименование муниципальной услуги | Единица измерения | Значения | Всего |
| --- | --- | --- | --- |
| 1 раз | 2 раза | 3 раза |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
| **Управление градостроительства** |
| Выдача разрешения на использование земель или земельных участков, находящихся в государственной или муниципальной собственности, без предоставления земельных участков и установления сервитутов | шт. | - | 1 | - | 1 |
| % | - | 100 | - | 100 |
| Предоставление гражданам в безвозмездное пользование земельных участников, находящихся в муниципальной и (или) государственной собственности и расположенных на территории Уссурийского городского округа | шт. | - | - | 1 | 1 |
| % | - | - | 100 | 100 |
| Предоставление земельных участков членам садоводческого, огороднического или дачного объединения граждан | шт. | 3 | 2 | - | 5 |
| % | 60 | 40 | - | 100 |
| Подготовка аукциона по продаже земельного участка или аукциона на право заключения договора аренды земельного участка | шт. | 2 | 1 | 1 | 4 |
| % | 50 | 25 | 25 | 100 |
| Выдача градостроительных планов земельных участков | шт. | 12 | 8 | 6 | 26 |
| % | 46,2 | 30,7 | 23,1 | 100 |
| Утверждение схемы расположения земельного участка или земельных участков на кадастровом плане территории | шт. | 6 | 4 | 4 | 14 |
| % | 42,8 | 28,6 | 28,6 | 100 |
| Перераспределение земель и (или) земельных участков, находящихся в ведении и (или) собственности органов местного самоуправления муниципальных образований, и земельных участков, находящихся в частной собственности | шт. | 5 | 3 | 1 | 9 |
| % | 55,6 | 33,3 | 11,1 | 100 |
| Предоставление земельных участков гражданам, имеющим трех и более детей, для индивидуального жилищного строительства | шт. | 3 | 2 | 3 | 8 |
| % | 37,5 | 25 | 37,5 | 100 |
| Выдача разрешений на строительство | шт. | 9 | 10 | 6 | 25 |
| % | 36 | 40 | 24 | 100 |
| Выдача разрешений на ввод объектов в эксплуатацию | шт. | 8 | 7 | 4 | 19 |
| % | 42,1 | 36,9 | 21 | 100 |
| Выдача разрешений на установку и эксплуатацию рекламных конструкций и аннулирование таких разрешений | шт. | 7 | 6 | 3 | 16 |
| % | 43,8 | 37,5 | 18,7 | 100 |
| Присвоение адресов объектам адресации, изменение, аннулирование адресов | шт. | 9 | 5 | 2 | 16 |
| % | 56,3 | 31,2 | 12,5 | 100 |
| Предоставление земельных участков гражданам, имеющим двух детей и молодым семьям, для индивидуального жилищного строительства | шт. | - | 2 | 3 | 5 |
| % | - | 40 | 60 | 100 |
| Предоставление земельных участков, находящихся в ведении и (или) собственности органов местного самоуправления муниципальных образований, без проведения торгов | шт. | 3 | 3 | 2 | 8 |
| % | 37,5 | 37,5 | 25 | 100 |
| Прекращение права постоянного (бессрочного) пользования, права пожизненно наследуемого владения | шт. | - | 1 | - | 1 |
| % | - | 100 | - | 100 |
| Предоставление сведений, содержащихся в автоматизированной информационной системе обеспечения градостроительной деятельности | шт. | 2 | - | 3 | 5 |
| % | 40 | - | 60 | 100 |
| Внесение изменений в договор и оформление дополнительных соглашений в сфере земельных отношений | шт. | 1 | - | 1 | 2 |
| % | 50 | - | 50 | 100 |
| Выдача дубликатов документов в сфере земельных отношений | шт. | - | 2 | - | 2 |
| % | - | 100 | - | 100 |
| Выдача разрешения (ордера) на проведение земляных работ  | шт. | 2 | 1 | - | 3 |
| % | 66,7 | 33,3 | - | 100 |
| Предоставление разрешения на условно разрешенный вид использования земельного участка и (или) объекта капитального строительства | шт. | 1 | 2 | - | 3 |
| % | 33,3 | 66,7 | - | 100 |
| **Управление жилищной политики** |
| Согласование проведения переустройства и (или) перепланировки жилого помещения | шт. | 9 | 2 | 4 | 15 |
| % | 60 | 13,3 | 26,7 | 100 |
| Перевод жилого помещения в нежилое помещение или нежилого помещения в жилое помещение | шт. | 5 | 4 | 2 | 11 |
| % | 45,4 | 36,4 | 18,2 | 100 |
| Заключение или расторжение договоров социального найма муниципального жилищного фонда | шт. | 14 | 10 | 2 | 26 |
| % | 53,8 | 38,5 | 7,7 | 100 |
| Принятие на учет граждан в качестве нуждающихся в жилых помещениях | шт. | 1 | - | - | 1 |
| % | 100 | - | - | 100 |
| **Управление имущественных отношений** |
| Приватизация жилых помещений муниципального жилищного фонда | шт. | 6 | 8 | 4 | 18 |
| % | 33,3 | 44,5 | 22,2 | 100 |
| Предоставление информации из реестра муниципального имущества | шт. | 3 | - | - | 3 |
| % | 100 | - | - | 100 |
| **МКП «Партнер»** |
| Выдача справки о регистрации по месту жительства (пребывания) | шт. | - | 2 | - | 2 |
| % | - | 100 | - | 100 |

Из анализа результатов анкетирования, проведенного сотрудниками управления информатизации и организации предоставления муниципальных услуг, следует, что в течение II квартала 2018 года требования административных регламентов по количеству взаимодействий заявителя с должностными лицами в большинстве случаев соблюдается, а именно 2 обращения заявителя в МФЦ в процессе получения муниципальной услуги/ услуги (подача заявления, пакета документов и получение результата по муниципальной услуге). Незначительное отклонение данного параметра связано с необходимостью получить информацию о порядке получения муниципальной услуги (перечень документов, сроки и т.д.).

Диаграмма 3. Трудности при получении муниципальной услуги

за II квартал 2018 года

По предоставленной диаграмме видно, что большинству заявителей не приходится обращаться в посреднические организации для получения услуги.

Респонденты, обращавшиеся в посреднические организации с целью получения муниципальной услуги/услуги, обращались к посреднику:

1. Для получения консультации при подготовке документов;

2. Для повышения комфортности получения муниципальной услуги (например, исключение затрат личного времени);

3. Для подготовки документов для получения муниципальной услуги в соответствии с законодательством;

4. Для обеспечения гарантии получения муниципальной услуги.

Диаграмма 4. Цели обращения респондентов к посреднику

**§ 3. Количество предоставленных заявителям результатов по муниципальной услуге/ услуги за II квартал 2018 года**

Анализ количества выданных результатов заявителям по муниципальным услугам/ услуге, предоставленных в МФЦ и в уполномоченном органе за I квартал и за II квартал 2018 года, по исследуемым муниципальным услугам, представлен в таблице 6, согласно данным, содержащимся в автоматизированной информационной системе МФЦ 2.0.

Таблица 6

| №п\п | Наименование услуги  | Количество выданных результатов (шт.) |
| --- | --- | --- |
| **за I квартал 2018 г.** | **за II квартал 2018 г.** |
| в МФЦ | в уполномочен-ном органе | **Итого за I****квартал****2018 г.** | в МФЦ | в уполномочен-ном органе | **Итого за II****квартал 2018 г.** |
| Управление градостроительства |
|  | Предоставление земельных участков, находящихся в ведении и (или) собственности органов местного самоуправления муниципальных образований, гражданам для индивидуального жилищного строительства, ведения личного подсобного хозяйства в границах населенного пункта, садоводства, дачного хозяйства, а также гражданам и крестьянским (фермерским) хозяйствам для осуществления крестьянским (фермерским) хозяйством его деятельности | 102 | 59 | **161** | 67 | 61 | **128** |
|  | Предоставление разрешения на условно разрешенный вид использования земельного участка и (или) объекта капитального строительства | 0 | 24 | **24** | 0 | 15 | **15** |
|  | Утверждение схемы расположения земельного участка или земельных участков на кадастровом плане территории | 28 | 3 | **31** | 27 | 0 | **27** |
|  | Предоставление земельных участков, находящихся в ведении и (или) собственности органов местного самоуправления муниципальных образований, без проведения торгов | 324 | 195 | **519** | 309 | 44 | **353** |
|  | Подготовка аукциона по продаже земельного участка или аукциона на право заключения договора аренды земельного участка | 1 | 0 | **1** | 4 | 0 | **4** |
|  | Перераспределение земель и (или) земельных участков, находящихся в ведении и (или) собственности органов местного самоуправления муниципальных образований, и земельных участков, находящихся в частной собственности | 31 | 19 | **50** | 46 | 15 | **61** |
|  | Выдача дубликатов документов в сфере земельных отношений | 2 | 1 | **3** | 0 | 0 | **0** |
|  | Внесение изменений в договор и оформление дополнительных соглашений в сфере земельных отношений | 4 | 8 | **12** | 1 | 0 | **1** |
|  | Прекращение права постоянного (бессрочного) пользования, права пожизненно наследуемого владения | 8 | 2 | **10** | 6 | 0 | **6** |
|  | Предоставление земельных участков членам садоводческого, огороднического или дачного объединения граждан | 0 | 19 | **61** | 0 | 4 | **4** |
|  | Выдача разрешений на строительство | 185 | 10 | **195** | 197 | 14 | **211** |
|  | Выдача разрешений на ввод объектов в эксплуатацию | 29 | 3 | **32** | 22 | 4 | **26** |
|  | Выдача градостроительных планов земельных участков | 137 | 21 | **158** | 237 | 32 | **269** |
|  | Присвоение адресов объектам адресации, изменение, аннулирование адресов | 103 | 9 | **112** | 114 | 18 | **132** |
|  | Выдача разрешений на установку рекламных конструкций и аннулирование таких разрешений | 54 | 14 | **68** | 34 | 2 | **36** |
| 1. 14.
 | Предоставление сведений, содержащихся в автоматизированной информационной системе обеспечения градостроительной деятельности | 20 | 0 | **20** | 38 | 0 | **38** |
|  | Выдача разрешения (ордера) на проведение земляных работ | 1 | 41 | **42** | 6 | 166 | **172** |
|  | Заключение договора на установку и эксплуатацию рекламной конструкции на земельном участке, здании или ином недвижимом имуществе, находящемся в муниципальной собственности | 0 | 10 | **10** | 0 | 1 | **1** |
| **Управление жилищной политики** |
|  | Перевод жилого помещения в нежилое помещение или нежилого помещения в жилое помещение | 8 | 2 | **10** | 4 | 4 | **8** |
|  | Согласование проведения переустройства и (или) перепланировки жилого помещения | 88 | 8 | **96** | 71 | 13 | **84** |
|  | Заключение или расторжение договоров социального найма муниципального жилищного фонда | 92 | 11 | **103** | 82 | 30 | **112** |
|  | Принятие на учет граждан в качестве нуждающихся в жилых помещениях | 17 | 8 | **25** | 32 | 10 | **42** |
|  | Предоставление информации об очередности предоставления жилых помещений на условиях социального найма  | 5 | 2 | **7** | 6 | 4 | **10** |
|  | Признание граждан малоимущими в целях принятия их на учет в качестве нуждающихся в жилых помещениях, предоставляемых по договорам социального найма  | 11 | 3 | **14** | 13 | 7 | **20** |
| **Управление имущественных отношений** |
|  | Предоставление информации из реестра муниципального имущества | 31 | 702 | **733** | 60 | 580 | **640** |
|  | Выдача справок об участии (не участии) в приватизации жилых помещений | 0 | 7 | **7** | 0 | 1 | **1** |
|  | Приватизация жилых помещений муниципального жилищного фонда | 71 | 7 | **78** | 54 | 2 | **56** |
| **МКП «Партнер»** |
|  | Выдача справки о регистрации по месту жительства (пребывания) | 261 | 295 | **556** | 230 | 244 | **474** |

Таблица 7.Количество отказов в предоставлении муниципальной услуги/ услуги (данные предоставлены управлением градостроительства, управлением жилищной политики, управлением имущественных отношений,

МКП «Партнер»)

| №п\п | Наименование услуги  | Количество отказов в предоставлении муниципальной услуги/услуги (шт.) |
| --- | --- | --- |
| **Итого****за I квартал****2018 г.** | **Итого****за II квартал****2018 г.** |
| Управление градостроительства |
|  | Предоставление земельных участков, находящихся в ведении и (или) собственности органов местного самоуправления муниципальных образований, гражданам для индивидуального жилищного строительства, ведения личного подсобного хозяйства в границах населенного пункта, садоводства, дачного хозяйства, а также гражданам и крестьянским (фермерским) хозяйствам для осуществления крестьянским (фермерским) хозяйством его деятельности | 94 | **21** |
|  | Предоставление разрешения на условно разрешенный вид использования земельного участка и (или) объекта капитального строительства | 2 | **0** |
|  | Утверждение схемы расположения земельного участка или земельных участков на кадастровом плане территории | 11 | **3** |
|  | Предоставление земельных участков, находящихся в ведении и (или) собственности органов местного самоуправления муниципальных образований, без проведения торгов | 96 | **88** |
|  | Подготовка аукциона по продаже земельного участка или аукциона на право заключения договора аренды земельного участка | 1 | **6** |
|  | Перераспределение земель и (или) земельных участков, находящихся в ведении и (или) собственности органов местного самоуправления муниципальных образований, и земельных участков, находящихся в частной собственности | 27 | **8** |
|  | Выдача дубликатов документов в сфере земельных отношений | 0 | **0** |
|  | Внесение изменений в договор и оформление дополнительных соглашений в сфере земельных отношений | 5 | **0** |
|  | Прекращение права постоянного (бессрочного) пользования, права пожизненно наследуемого владения | 7 | **5** |
|  | Предоставление земельных участков членам садоводческого, огороднического или дачного объединения граждан | 50 | **33** |
|  | Выдача разрешений на строительство | 56 | **61** |
|  | Выдача разрешений на ввод объектов в эксплуатацию | 10 | **9** |
|  | Выдача градостроительных планов земельных участков | 22 | **18** |
|  | Присвоение адресов объектам адресации, изменение, аннулирование адресов | 35 | **43** |
|  | Выдача разрешений на установку рекламных конструкций и аннулирование таких разрешений | 5 | **0** |
| 1. 14.
 | Предоставление сведений, содержащихся в автоматизированной информационной системе обеспечения градостроительной деятельности | 0 | **0** |
|  | Заключение договора на установку и эксплуатацию рекламной конструкции на земельном участке, здании или ином недвижимом имуществе, находящемся в муниципальной собственности | 0 | **0** |
|  | Выдача разрешения (ордера) на проведение земляных работ | 0 | **1** |
| **Управление жилищной политики** |
|  | Перевод жилого помещения в нежилое помещение или нежилого помещения в жилое помещение | 0 | **0** |
|  | Согласование проведения переустройства и (или) перепланировки жилого помещения | 9 | **9** |
|  | Заключение или расторжение договоров социального найма муниципального жилищного фонда | 11 | **18** |
|  | Принятие на учет граждан в качестве нуждающихся в жилых помещениях | 12 | **23** |
|  | Предоставление информации об очередности предоставления жилых помещений на условиях социального найма  | 0 | **0** |
|  | Признание граждан малоимущими в целях принятия их на учет в качестве нуждающихся в жилых помещениях, предоставляемых по договорам социального найма  | 6 | **10** |
| **Управление имущественных отношений** |
|  | Предоставление информации из реестра муниципального имущества | 0 | **0** |
|  | Выдача справок об участии (не участии) в приватизации жилых помещений | 1 | **0** |
|  | Приватизация жилых помещений муниципального жилищного фонда | 20 | **15** |
| **МКП «Партнер»** |
|  | Выдача справки о регистрации по месту жительства (пребывания) | 20 | **25** |

**Основными причинами отказа в предоставлении муниципальной услуги «Выдача разрешений на строительство» являются:**

1. отсутствие  документов, предусмотренных ч. 7, ч.9  ст. 51 Градостроительного кодекса РФ;

2. несоответствие представленных документов требованиям к строительству, реконструкции объекта капитального строительства, установленным на дату выдачи представленного для получения разрешения на строительство градостроительного плана земельного участка.

**Основными причинами отказа в предоставлении муниципальной услуги «Выдача разрешений на ввод объектов в эксплуатацию» являются:**

1. отсутствие документов, предусмотренных частями 3 и 4 статьи 55 Градостроительного кодекса Российской Федерации;

2. несоответствие параметров построенного, реконструированного объекта капитального строительства проектной документации.

**Основными причинами отказа в предоставлении муниципальных услуг:**

**«Утверждение схемы расположения земельного участка или земельных участков на кадастровом плане территории»;**

**«Предоставление земельных участков, находящихся в ведении и (или) собственности органов местного самоуправления муниципальных образований, без проведения торгов»;**

**«Подготовка аукциона по продаже земельного участка или аукциона на право заключения договора аренды земельного участка»;**

**«Перераспределение земель и (или) земельных участков, находящихся в ведении и (или) собственности органов местного самоуправления муниципальных образований, и земельных участков, находящихся в частной собственности»;**

**«Предоставление земельных участков, находящихся в ведении и (или) собственности органов местного самоуправления муниципальных образований, гражданам для индивидуального жилищного строительства, ведения личного подсобного хозяйства в границах населенного пункта, садоводства, дачного хозяйства, а также гражданам и крестьянским (фермерским) хозяйствам для осуществления крестьянским (фермерским) хозяйством его деятельности»;**

**«Прекращение права постоянного (бессрочного) пользования, права пожизненно наследуемого владения» являются:**

1. в связи с поступлением встречного заявления на размещенное в СМИ информационное сообщение о предварительном согласовании предоставления земельного участка для ИЖС, ЛПХ, садоводства, а также с формированием земельного участка на аукцион;

2. отсутствие прохода (проезда) к испрашиваемому земельному участку;

3. несоответствие испрашиваемого земельного участка утвержденному проекту планировки территории;

4. несоответствие вида разрешенного использования земельного участка заявленным целям;

5. в случаях перераспределения земельных участков – превышение площади образуемого земельного участка установленным нормам;

6. в связи с обращением ненадлежащего лица;

7. размещение испрашиваемого земельного участка в границах зон военного лесничества;

8. наличие ошибок в документах, неполный пакет документов;

9. обращение за предоставлением земельного участка не всех собственников помещений в здании, расположенном на испрашиваемом земельном участке;

10. несоответствие представленных документов (схема расположения земельного участка на кадастровом плане территории) утвержденным формам;

11. в случае предоставления земельного участка, на котором расположены здания, невозможность установить взаимосвязь объекта и земельного участка;

12. в связи с отсутствием полномочий администрации УГО по прекращению права собственности гражданина на земельный участок;

13. в связи с невозможностью предоставления земельного участка в собственность бесплатно в полном объеме.

14. отказы в связи с аукционом (прием встречных заявлений по публикации);

15. границы испрашиваемого земельного участка не соответствуют утвержденному проекту межевания и проекту планировки территории;

16. обременение земельного участка (права третьих лиц, расположен в охранной зоне сетей, в санитарно-защитной зоне от объектов и предприятий, расположен на территории лесничества)

**Основными причинами отказа в предоставлении муниципальной услуги «Выдача градостроительных планов земельных участков» являются:**

1. земельный участок не относится к застроенным или предназначенным для строительства, реконструкции объектов капитального строительства земельным участкам;

2. обращение заявителя о прекращении рассмотрения его заявления либо заявление на отзыв доверенности на право представления его интересов доверенным лицом;

3. несоответствие информации, указанной в заявлении и пакете документов, сведениям, полученным в результате запросов из соответствующих органов (организаций);

4. если заявитель не является правообладателем земельного участка;

5. если размещение объекта капитального строительства не допускается при отсутствии документации по планировке территории, выдача градостроительного плана земельного участка для архитектурно - строительного проектирования, получения разрешения на строительство такого объекта капитального строительства допускается только после утверждения такой документации по планировке территории.

**Основными причинами отказа в предоставлении муниципальных услуг по управлению имущественных отношений:**

**«Предоставление информации из реестра муниципального имущества»;**

**«Выдача справок об участии (не участии) в приватизации жилых помещений»;**

**«Приватизация жилых помещений муниципального жилищного фонда» являются:**

1. отсутствие сведений о регистрации заявителя;

2. отсутствие справки о наличии (отсутствии) права собственности на объекты недвижимости на территории муниципальных образований Приморского края за период с 04 июля 1991 по 01 сентября 1998 годы от Краевого государственного казенного учреждения «Управлениями землями и имуществом на территории Приморского края» или справки, подтверждающей, что ранее право на приватизацию жилья не было использовано того района, где проживал заявитель в период с 04 июля 1991 по 01 сентября 1998 годы;

3.отсутствие жилого помещения в Реестре муниципального имущества Уссурийского городского округа, т.е. приватизируемое жилое помещение не находится в собственности Уссурийского городского округа;

4. несоответствие площадей жилого помещения в представленных заявителем документах с данными Реестра муниципального имущества Уссурийского городского округа;

5. жилое помещение находится в аварийном состоянии, в общежитии;

6. жилое помещение является служебным;

7. отсутствие согласия всех имеющих право на приватизацию данного жилого помещения;

8. отсутствие разрешения органов опеки и попечительства на не включение несовершеннолетних в число собственников жилого помещения;

9. заявитель уже принял участие в приватизации;

10. отсутствие оригинала договора приватизации жилого помещения в архиве уполномоченного органа.

**Основными причинами отказа в предоставлении муниципальной услуги «Заключение или расторжение договоров социального найма муниципального жилищного фонда» являются:**

1. отсутствие в реестре муниципального имущества Уссурийского городского округа жилого помещения, на которое гражданин желает заключить договор социального найма;

2. отсутствие письменного (указывается в заявлении) согласия других совершеннолетних, дееспособных членов семьи;

3. предоставление неполного пакета документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги.

**Основными причинами отказа в предоставлении муниципальных услуг:**

**«Перевод жилого помещения в нежилое помещение или нежилого помещения в жилое помещение»;**

**«Согласование проведения переустройства и (или) перепланировки жилого помещения» являются:**

1. не предоставление согласия собственников на использование общего имущества МКД;

2. не предоставление согласия залогодержателя на перепланировку и (или) переустройство жилого помещения.

**Основными причинами отказа в предоставлении муниципальной услуги «Принятие на учет граждан в качестве нуждающихся в жилых помещениях» являются:**

1. предоставлены документы, не подтверждающие право граждан состоять на учете в качестве нуждающихся в жилых помещениях;

2. не предоставлены документы, обязанность предоставления которых возложена на заявителя.

**Основными причинами отказа в предоставлении услуги «Выдача справки о регистрации по месту жительства (пребывания)» являются:**

1. отсутствие сведений о жилых помещениях в картотеке регистрационного учета и электронной базе данных МКП «Партнер» (многоквартирные дома не находятся на обслуживании МКП «Партнер» по приему и передаче в органы регистрационного учета документов для регистрации и снятия с регистрационного учета;

2. отсутствие дополнительных условий в договорах управляющих организаций, ТСЖ, ЖСК и др. о предоставлении данной услуги гражданам через МФЦ;

3. отсутствие регистрации по месту жительства (пребывания) по запрашиваемому адресу у граждан, не являющихся собственниками жилых помещений.

**§ 4. Перечень услуг, переведенных в электронный вид**

С целью повышения качества, доступности предоставления муниципальных услуг и сокращения сроков этих процедур, снижения административных издержек со стороны граждан и организаций, а также повышения открытости информации о предоставлении услуг **с 01 июля 2014 года** на Едином портале государственных услуг [www.gosuslugi.ru](http://www.gosuslugi.ru) (далее – портал Госуслуг) жителям Уссурийского городского округа предоставлена возможность подачи заявления на оказание муниципальных услуг в электронном виде. Муниципальные услуги в электронном виде через портал Госуслуги могут получить юридические лица, физические лица, предприниматели, а также иностранные граждане. Список услуг для каждой категории граждан указан на портале.

В настоящий момент переведено в электронный вид **24 муниципальные услуги:**

1. Предоставление информации на основе документов Архивного фонда Российской Федерации и других архивных документов.

2. Предоставление разрешения на условно разрешенный вид использования земельного участка и (или) объекта капитального строительства.

3. Предоставление малоимущим гражданам, проживающим в муниципальном образовании и нуждающимся в улучшении жилищных условий, жилых помещений.

4. Выдача градостроительных планов земельных участков.

5. Присвоение адресов объектам адресации, изменение, аннулирование адресов.

6. Выдача разрешений на установку и эксплуатацию рекламных конструкций и аннулирование таких разрешений.

7. Предоставление сведений, содержащихся в автоматизированной информационной системе обеспечения градостроительной деятельности.

8. Предоставление информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению.

9. Предоставление специализированного жилого помещения.

10. Согласование проведения переустройства и (или) перепланировки жилого помещения.

11. Перевод жилого помещения в нежилое помещение или нежилого помещения в жилое помещение.

12. Принятие на учет граждан в качестве нуждающихся в жилых помещениях.

13. Предоставление информации из реестра муниципального имущества.

14. Предоставление информации об объектах недвижимого имущества, находящихся в муниципальной собственности и предназначенных для сдачи в аренду.

15. Предоставление информации об организации общедоступного и бесплатного дошкольного, начального общего, основного общего, среднего общего образования, а также дополнительного образования в общеобразовательных организациях.

16. Предоставление информации об объектах культурного наследия местного (муниципального) значения, находящихся в муниципальной собственности и включенных в единый государственный реестр объектов культурного наследия (памятников истории и культуры) народов Российской Федерации.

17. Выдача справок об участии (не участии) в приватизации жилых помещений.

18. Приватизация жилых помещений муниципального жилищного фонда.

19. Выдача разрешений на строительство.

20. Выдача разрешений на ввод объектов в эксплуатацию.

21. Выдача разрешения на право организации розничного рынка.

22. Организация по требованию населения общественных экологических экспертиз.

23.Утверждение схемы расположения земельного участка или земельных участков на кадастровом плане территории.

24. Предоставление земельных участков, находящихся в ведении и (или) собственности органов местного самоуправления муниципальных образований, без проведения торгов.

В течение I квартала 2018 года на Единый портал государственных услуг поступило 13 заявлений на оказание муниципальных услуг:

1. по муниципальной услуге «Выдача справок об участии (не участии) в приватизации жилых помещений» поступило 2 заявления:

- поступило заявление 02 февраля 2018 года, ответ предоставлен заявителю 07 февраля 2018 года;

- поступило заявление 12 января 2018 года, ответ предоставлен заявителю 16 января 2018 года.

2. По муниципальной услуге «Предоставление малоимущим гражданам, проживающим в муниципальном образовании и нуждающимся в улучшении жилищных условий, жилых помещений» поступило 1 заявление:

-поступило заявление 18 января 2018 года, ответ предоставлен заявителю 18 января 2018 года.

3. по муниципальной услуге «Выдача градостроительных планов земельных участков» поступило 4 заявления:

- поступило заявление 06 февраля 2018 года, ответ предоставлен заявителю 01 марта 2018 года;

- поступило заявление 06 февраля 2018 года, ответ предоставлен заявителю 01 марта 2018 года;

- поступило заявление 16 февраля 2018 года, ответ предоставлен заявителю 12 марта 2018 года;

- поступило заявление 07 марта 2018 года, ответ предоставлен заявителю 19 марта 2018 года.

Данные услуги закрыты специалистом управления градостроительства в системе исполнения регламентов несвоевременно, а именно 12 апреля 2018 года.

4. по муниципальной услуге «Предоставление сведений, содержащихся в автоматизированной информационной системе обеспечения градостроительной деятельности» поступило 2 заявления:

- поступило заявление 16 февраля 2018 года, ответ предоставлен заявителю 01 марта 2018 года;

Данная услуга закрыта специалистом управления градостроительства в системе исполнения регламентов несвоевременно, а именно 12 апреля 2018 года.

- поступило заявление 01 марта 2018 года, ответ предоставлен заявителю 02 марта 2018 года.

5. по муниципальной услуге «Перевод жилого помещения в нежилое помещение или нежилого помещения в жилое помещение» поступило 1 заявление:

- поступило заявление 18 января 2018 года, ответ предоставлен заявителю 22 января 2018 года.

6. по муниципальной услуге «Предоставление специализированного жилого помещения» поступило 1 заявление:

- поступило заявление 18 января 2018 года, ответ предоставлен заявителю 18 января 2018 года.

7. по муниципальной услуге «Согласование проведения переустройства и (или) перепланировки жилого помещения» поступило 1 заявление:

- поступило заявление 18 января 2018 года, ответ предоставлен заявителю 22 января 2018 года.

8. по муниципальной услуге «Принятие на учет граждан в качестве нуждающихся в жилых помещениях» поступило 1 заявления:

- поступило заявление 12 января 2018 года, ответ предоставлен заявителю 12 января 2018 года.

В течение II квартала 2018 года на Единый портал государственных услуг поступило 12 заявлений на оказание муниципальных услуг:

1. по муниципальной услуге «Выдача градостроительных планов земельных участков» поступило 2 заявления:

- поступило заявление 23 апреля 2018 года, ответ предоставлен заявителю 28 мая 2018 года;

- поступило заявление 25 апреля 2018 года, ответ предоставлен заявителю 28 мая 2018 года.

2. по муниципальной услуге «Присвоение адресов объектам адресации, изменение, аннулирование адресов» поступило 1 заявление:

- поступило заявление 14 июня 2018 года, ответ предоставлен заявителю 26 июня 2018 года.

3. по муниципальной услуге «Выдача справок об участии (не участии) в приватизации жилых помещений» поступило 1 заявление:

- поступило заявление 28 мая 2018 года, ответ предоставлен заявителю 05 июня 2018 года.

4. по муниципальной услуге «Утверждение схемы расположения земельного участка или земельных участков на кадастровом плане территории» поступило 1 заявление:

- поступило заявление 29 апреля 2018 года, ответ предоставлен заявителю 08 мая 2018 года.

5. по муниципальной услуге «Предоставление информации об объектах культурного наследия местного (муниципального) значения, находящихся в муниципальной собственности и включенных в единый государственный реестр объектов культурного наследия (памятников истории и культуры) народов Российской Федерации» поступило 4 заявления:

- поступило заявление 22 мая 2018 года, ответ предоставлен заявителю 24 мая 2018 года;

- поступило заявление 25 апреля 2018 года, ответ предоставлен заявителю 17 мая 2018 года;

- поступило заявление 25 апреля 2018 года, ответ предоставлен заявителю 17 мая 2018 года;

- поступило заявление 25 апреля 2018 года, ответ предоставлен заявителю 17 мая 2018 года.

6. по муниципальной услуге «Предоставление информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению» поступило 1 заявление:

- поступило заявление 11 мая 2018 года, ответ предоставлен заявителю 24 мая 2018 года.

7. по муниципальной услуге «Предоставление земельных участков, находящихся в ведении и (или) собственности органов местного самоуправления муниципальных образований, без проведения торгов» поступило 2 заявления:

- поступило заявление 02 июня 2018 года, ответ заявителю не предоставлен на 11 июля 2018 года (просроченный срок 33 дня).

- поступило заявление 28 июня 2018 года, ответ заявителю не предоставлен.

На сегодняшний момент для получения услуги в электронном виде на портале Госуслуг необходимо пройти процедуру подтверждения личности. С 10 ноября 2014 года данную процедуру можно пройти в администрации Уссурийского городского округа (ул. Ленина, 101 каб. № 421) и в муниципальном бюджетном учреждении Уссурийского городского округа «Многофункциональный центр предоставления муниципальных и государственных услуг» (ул. Тургенева, д.2, ул. Некрасова д.91А,ул. Беляева,28, ул. Владивостокское шоссе, 119,с. Борисовка (ул. Советская, д. 55), с. Новоникольск (ул. Советская, д. 70).

|  |  |
| --- | --- |
| В период с 09 января 2018 года по 31 марта 2018 года подтвердили личность | В период с 01 апреля 2018 года по 30 июня 2018 года подтвердили личность |
| в МФЦ | в управлении информатизации и организации предоставления муниципальных услуг | в МФЦ | в управлении информатизации и организации предоставления муниципальных услуг |
| Январь2018 год | Февраль2018 год | Март 2018 год | Январь2018 год | Февраль2018 год | Март 2018год | Апрель2018 год | Май2018 год | Июнь 2018 год | Апрель2018 год | Май2018 год | Июнь 2018 год |
| 3040 | 3402 | 3469 | 18 | 11 | 12 | 3515 | 3454 | 3442 | 10 | 5 | 8 |
| **Итого** | 9911 человек | 41 человек | **Итого** | 10411человек | 23 человека |
| **ВСЕГО** | **9952 человека** | **ВСЕГО** | **10434 человека** |

Из динамики роста о подтверждении личности видно, что люди хотят воспользоваться предоставлением услуг в электронном виде.

Работу необходимо продолжить. Более подробно данная информация отражена в разделе §5. Информированность по муниципальной услуге.

**§ 5. Информированность по муниципальной услуге**

По результатам анкетирования получателей услуг за II квартал 2018 года большинство опрошенных заявителей получают информацию о порядке предоставления муниципальных услуг из личной беседы или телефонного разговора с сотрудниками отраслевых (функциональных) органов администрации Уссурийского городского округа и сотрудниками МБУ УГО «МФЦ», средств массового информирования и радиовещания, интернета, портала Госуслуг. Общаясь со специалистом, можно задавать любые вопросы на интересующую информацию по предоставлению муниципальной услуги. Специалисты ответственных структурных подразделений администрации Уссурийского городского округа информируют граждан с помощью средств массового информирования, газеты «Коммунар», официального сайта администрации Уссурийского городского округа.

В целях повышения информированности населения на сайте администрации Уссурийского городского округа [www.adm-ussuriisk.ru](http://www.adm-ussuriisk.ru) создан раздел «Муниципальные услуги», где размещается информация о муниципальных услугах и нормативные правовые акты, регламентирующие процедуру их оказания.

Также с помощью сайта можно посетить по прямым ссылкам порталы государственных органов, МФЦ.

В разделе «Качество предоставления услуг» «Мнение населения о качестве» размещена  анкета для заполнения участниками исследования.

В рамках проводимой региональной информационной кампании по продвижению Единого и регионального порталов государственных и муниципальных услуг краевым государственным автономным учреждением «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг в Приморском крае» были подготовлены информационные буклеты о преимуществах получения государственных и муниципальных услуг в электронной форме.

Буклеты были направлены для распространения (информирования населения Уссурийского городского округа) в:

1. МАУК «Молодежный центр культуры и досуга «Горизонт»;
2. МАУК «Дворец культуры «Дружба»;
3. МАКДУ «Центр культуры и досуга «Искра»;
4. МБОУ ДОД «Детская художественная школа»;
5. МБОУ ДОД «Детская школа искусств Уссурийского городского округа»;
6. [МБУК «Уссурийский музей»](http://adm-ussuriisk.ru/administration_ussuri_urban_district/adm-structure/department_culture/podvedomstvennye-uchrezhdeniya/muzey-ussuriyskogo-gorodskogo-okruga/)**;**
7. МБУК «Драматический театр им. В.Ф. Комиссаржевской»;
8. [МБУК УГО «Централизованная библиотечная система](http://adm-ussuriisk.ru/administration_ussuri_urban_district/adm-structure/department_culture/podvedomstvennye-uchrezhdeniya/centralizovannaya-bibliotechnaya-sistema/)**»;**
9. **Библиотеки, находящиеся на территории Уссурийского городского округа;**
10. Управление ЗАГС по Уссурийскому городскому округу;
11. **МКУ «Архив УГО»;**
12. **МБУ УГО «МФЦ» и территориально обособленные структурные подразделения МФЦ.**

Управлением информатизации и организации предоставления муниципальных услуг была подготовлена статья о муниципальной услуге «Прием заявлений и постановка на учет детей в целях зачисления в муниципальные образовательные учреждения, реализующие основные образовательные программы дошкольного образования», а именно «Запись в детский сад», предоставляемой через портал Госуслуг:

- 26 марта 2018 года статья размещена на официальном сайте администрации Уссурийского городского округа;

- 12 апреля 2018 года № 14 статья размещена в газете «Коммунар».

На основании вышеуказанной статьи управлением информатизации и организации предоставления муниципальных услуг совместно с отделом пресс-службы аппарата администрации был подготовлен видеоролик для размещения на LED-панели (Центральная площадь г. Уссурийск). Данный видеоролик был размещен с 18 апреля по 31 мая 2018 года.

Помимо этого, на постоянной основе размещается информация по государственным и муниципальным услугам на официальном сайте администрации Уссурийского городского округа в разделе «Инфоблок/ Государственные и муниципальные услуги».

Информация об муниципальных услугах, предоставляемых на портале Госуслуг, размещается непосредственно на информационных стендах в отраслевых (функциональных) и территориальных органах администрации Уссурийского городского округа, в муниципальных учреждениях и предприятиях, ответственных за предоставление муниципальной услуги, а также в МФЦ.

Брошюра по информированию населения о предоставлении муниципальных (государственных) услуг в электронном виде через портал Госуслуг размещена на стенде общественной приемной граждан администрации Уссурийского городского округа.

Дополнительно, в целях реализации возможности получения гражданами муниципальных услуг в электронном виде, на постоянной основе МФЦ проводится работа по информированию заявителей о возможности получения услуги по регистрации граждан на портале Госуслуг (в том числе подтверждения учетной записи, восстановлении пароля), а также о важности и необходимости регистрации граждан на едином портале государственных услуг посредством:

1. Устного сообщения при личном обращении в МФЦ (осуществляется менеджерами зала, специалистами при приеме и выдаче документов);

2. Размещения информации в секторе информирования и ожидания заявителей, в том числе на информационных стендах (в виде брошюр, буклетов, объявлений);

3. Размещения информационного сообщения на официальном сайте МФЦ;

4. Рубрики «Телепомощник «Мои документы»» на канале «Телемикс»;

5. Выездного информирования сотрудников иных учреждений/ организаций Уссурийского городского округа.

В МФЦ обеспечена возможность получения гражданами услуги по регистрации на портале Госуслуг без очереди, в рамках организации предоставления так называемых «коротких услуг», результат которых выдается заявителю на момент обращения.

В целях реализации возможности получения гражданами муниципальных услуг в электронном виде в отделениях МФЦ, в том числе в ТОСПах, организованы индивидуальные рабочие места для заявителей с обеспечением доступа к порталу Госуслуг, оснащенные необходимыми печатающими и сканирующими устройствами.

Диаграмма 5. Информированность заявителей по управлению градостроительства (II квартал 2018 года)

Диаграмма 51. Информированность заявителей по управлению жилищной политики, управлению имущественных отношений, МКП «Партнер»

(II квартал 2018 года)

Динамика посещений официального сайта администрации Уссурийского городского округа свидетельствует о значительном росте интереса заявителей к информации, размещенной на официальном сайте.

Диаграмма 6. Посещаемость сайта администрации Уссурийского городского округа за I полугодие 2018 года

Всего официальный сайт за период с 09 января по 30 июня 2018 года посетили 111322 человека.

На официальном сайте и социальных сетях «Одноклассники» и «Инстаграм» с 09 января 2018 года был организован социологический опрос граждан по качеству предоставления муниципальных услуг. Общее количество респондентов, принявших участие в социологическом опросе за I полугодие 2018 года - 436 человек (за I квартал 2018 года – 283 человека).

**1.На вопрос: «Зарегистрирован ли у Вас личный кабинет на Едином портале государственных и муниципальных услуг (портал Госуслуг)?», заявители ответили так:**

Диаграмма 7

**2. На вопрос: «Каким образом Вы получили информацию о возможности подачи заявления и документов на получение муниципальной (государственной) услуги через МБУ УГО «МФЦ»?», ответы представлены на диаграмме 8.**

Диаграмма 8

**3. На вопрос: «Пользовались ли Вы сервисом «Информирование заявителей о ходе предоставления муниципальной услуги», размещенном на официальном сайте администрации Уссурийского городского округа?», заявители ответили так:**

Диаграмма 9

**4. На вопрос: «За получением муниципальной услуги Вы обращались самостоятельно или воспользовались услугами оплачиваемого посредника?», заявители ответили так:**

Диаграмма 10

5**. На вопрос: «Сколько времени каждый раз в среднем с Вами работал специалист уполномоченного органа, МФЦ в ходе получения муниципальной (государственный) услуги? (укажите количество минут)», заявители ответили так:**

Диаграмма 11

Информирование граждан и юридических лиц о порядке предоставления муниципальной услуги осуществляется в виде индивидуального информирования (информирование конкретного лица) и публичного информирования (информирование неопределенного круга лиц) в устной и письменной форме.

Также на официальном сайте администрации Уссурийского городского округа с 18 сентября 2015 года организовано **информирование заявителей о ходе предоставления муниципальной услуги.**

**Для того чтобы узнать на какой стадии находится заявление, заявителю необходимо открыть официальный сайт администрации Уссурийского городского округа раздел «Муниципальные услуги» вкладка «Информирование» либо пройти по адресу** <http://adm-ussuriisk.ru/informirovanie.html>**.**

**Во вкладке «Информирование» подробно описано, а также наглядно показано, как заполнить форму для того, чтобы получить информацию о стадии предоставления муниципальной услуги, также представлен список услуг доступных для информирования с помощью сервиса «Информирование заявителей о ходе предоставления муниципальной услуги». В настоящее время информацию можно получить по 22 социально – значимым и востребованным муниципальным услугам (подуслугам) управления градостроительства.**

**Для получения информации о стадии предоставления муниципальной услуги необходимо указать № дела и дату приема заявления, нажать кнопку получить.**

**Сервис «Информирование заявителей о ходе предоставления муниципальной услуги» удобен и прост в обращении. Он позволяет гражданам самостоятельно контролировать процесс предоставления муниципальной услуги.**

**За период с 01 января по 31 марта 2018 года данным сервисом воспользовались 33 заявителя.**

**За период с 01 апреля по 30 июня 2018 года данным сервисом воспользовались 7 заявителей.**

В соответствии с постановлением администрации Уссурийского городского округа от 19 сентября 2016 года № 2836-НПА «Об утверждении Порядка выезда работника муниципального бюджетного учреждения Уссурийского городского округа «Многофункциональный центр предоставления муниципальных и государственных услуг» к заявителю для приема заявлений и документов, необходимых для предоставления государственных и муниципальных услуг, а также доставки результатов предоставления государственных и муниципальных услуг, за плату» утвержден размер платы за выезд работника МФЦ к заявителю (постановление АУГО от 04 июля 2017 года № 2041-НПА).

В течение I квартала 2018 года заявителями была подана 21 заявка по государственным и муниципальным услугам:

- 20 заявок по услуге по выезду работника муниципального бюджетного учреждения Уссурийского городского округа «Многофункциональный центр предоставления муниципальных и государственных услуг» к заявителю для приема заявлений и документов, необходимых для предоставления государственных и муниципальных услуг;

- 10 заявок по услуге по выезду работника муниципального бюджетного учреждения Уссурийского городского округа «Многофункциональный центр предоставления муниципальных и государственных услуг» к заявителю для доставки результатов предоставления государственных и муниципальных услуг.

В течение II квартала 2018 года заявителями было подано 20 заявок по государственным и муниципальным услугам:

- 19 заявок по услуге по выезду работника муниципального бюджетного учреждения Уссурийского городского округа «Многофункциональный центр предоставления муниципальных и государственных услуг» к заявителю для приема заявлений и документов, необходимых для предоставления государственных и муниципальных услуг;

- 9 заявок по услуге по выезду работника муниципального бюджетного учреждения Уссурийского городского округа «Многофункциональный центр предоставления муниципальных и государственных услуг» к заявителю для доставки результатов предоставления государственных и муниципальных услуг.

По муниципальной услуге управления жилищной политики «Заключение или расторжение договоров социального найма муниципального жилищного фонда» поданы 3 заявки:

- в феврале 2018 года заявителю оказана услуга по выезду работника муниципального бюджетного учреждения Уссурийского городского округа «Многофункциональный центр предоставления муниципальных и государственных услуг» к заявителю для приема заявлений и документов, необходимых для предоставления государственных и муниципальных услуг;

- в марте 2018 года заявителю оказана услуга по выезду работника муниципального бюджетного учреждения Уссурийского городского округа «Многофункциональный центр предоставления муниципальных и государственных услуг» к заявителю для доставки результатов предоставления государственных и муниципальных услуг;

- в июне 2018 года заявителю оказаны услуги по выезду работника муниципального бюджетного учреждения Уссурийского городского округа «Многофункциональный центр предоставления муниципальных и государственных услуг» к заявителю для приема заявлений и документов, необходимых для предоставления государственных и муниципальных услуг/ к заявителю для доставки результатов предоставления государственных и муниципальных услуг

Индивидуальное устное информирование о порядке предоставления муниципальной услуги обеспечивается должностными лицами управления градостроительства администрации Уссурийского городского округа, осуществляющими предоставление муниципальной услуги, специалистами МФЦ, лично, по телефону. При ответах на телефонные звонки и устные обращения, должностные лица (специалисты МФЦ) подробно и в вежливой (корректной) форме информируют обратившихся по интересующим их вопросам с использованием официально-делового стиля речи.

Индивидуальное письменное информирование о порядке, процедуре, ходе предоставления муниципальной услуги при обращении в управление градостроительства администрации Уссурийского городского округа осуществляется путем направления письменных ответов почтовым отправлением, а также электронной почтой.

Информирование заявителей осуществляется по следующим вопросам:

а) правовые основания для предоставления муниципальной услуги;

б) о сроках предоставления муниципальной услуги;

в) порядок предоставления муниципальной услуги и последовательность административных процедур при предоставлении муниципальной услуги;

г) основания для отказа в приеме документов;

д) основания для отказа в предоставлении муниципальной услуги;

е) о порядке обжалования действий (бездействия), а также решений должностных лиц органа местного самоуправления и (или) организации, участвующей в предоставлении муниципальной услуги;

ж) времени и месте приема и выдачи документов;

з) стадии реализации муниципальной услуги.

Публичное информирование о порядке и процедуре предоставления муниципальной услуги осуществляется посредством привлечения средств массовой информации, а также путем размещения на официальном сайте администрации Уссурийского городского округа и в федеральной государственной системе «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» следующей информации: сведения о нормативных правовых актах, регулирующих предоставление муниципальной услуги.

Информирование заявителей о порядке предоставления муниципальной услуги управлением жилищной политики осуществляется в форме публичного, устного или письменного информирования, по телефону, при устном или письменном обращении, а так же по электронной почте и посредством размещения информации в сети Интернет на официальных сайтах администрации Уссурийского городского округа, управления жилищной политики администрации Уссурийского городского округа, а также на официальном сайте МФЦ.

Публичное устное информирование осуществляется с привлечением средств массовой информации (далее - СМИ). Публичное письменное информирование осуществляется путем публикации информационных материалов в СМИ, размещения на официальных сайтах администрации Уссурийского городского округа (<http://adm-ussuriisk.ru/>). Путем использования информационных стендов.

В соответствии с режимом работы МФЦ заявитель с момента приема документов имеет право на получение сведений о ходе исполнения муниципальной услуги путем использования средств телефонной связи, почтовой связи, личного посещения, а также заявителю предоставляется возможность на получение сведений о ходе предоставления муниципальной услуги через федеральную государственную информационную систему «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» ([www.gosuslugi.ru](http://www.gosuslugi.ru/)).

При обращении заявителя специалист дает ответ самостоятельно. В случае необходимости привлечения иных специалистов, должностных лиц органов администрации Уссурийского городского округа для предоставления полного ответа специалист может предложить заявителю обратиться с поставленным вопросом в письменной форме. Письменный ответ в адрес заявителя дается в тридцатидневный срок со дня регистрации заявления.

Информирование заявителей о правилах предоставления муниципальной услуги управлением имущественных отношений осуществляется в форме публичного устного или письменного информирования, при устном или письменном обращении, с использованием средств телефонной и почтовой связи, с использованием электронной почты; с использованием федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)».

Публичное информирование проводится в форме:

а) устного консультирования (публичное устное информирование осуществляется с привлечением средств массовой информации, радио или телевидения);

б) письменного консультирования (официальные сайты, раздаточные информационные материалы, информационные стенды).

Информация об административных регламентах размещается:

на стендах в МФЦ;

на Интернет - сайтах: [www.adm-ussuriisk.ru](http://www.adm-ussuriisk.ru/), [www.ussurmfc.ru](http://www.ussurmfc.webhop.org/)

Индивидуальное информирование проводится в форме:

а) устного информирования (лично или по телефону);

б) письменного информирования (по почте или по электронной почте Интернет-сайтов).

 Специалисты, осуществляющие индивидуальное устное информировании,должны принять все необходимые меры для предоставления полного и оперативного ответа на поставленные вопросы. При индивидуальном устном информировании заявителей (по телефону или лично) специалисты, осуществляющие прием и (или) информирование, дают ответ самостоятельно. Если специалист, к которому обратился заявитель, не может ответить на вопрос самостоятельно, он вправе предложить заявителю обратиться письменно, либо назначить другое удобное для него время для получения информации. Время индивидуального устного консультирования составляет не более 15 минут. Если для подготовки ответа требуется продолжительное время, специалист, осуществляющий индивидуальное устное информирование, вправе предложить заявителям обратиться за необходимой информацией в письменном виде, либо назначить другое удобное для них время для устного информирования.

Индивидуальное письменное информирование при обращении заявителя осуществляется путем направления ответов почтовым отправлением в срок, не превышающий 30 дней с момента поступления письменного обращения, или путем размещения информации на официальных сайтах.

Получение информации заявителями по вопросам предоставления услуги МКП «Партнер», сведений о ходе предоставления услуги осуществляется: с использованием электронной почты; с использованием федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)». Информация о муниципальной услуге размещается:

на стендах непосредственно в МКП «Партнер» УГО;

в Многофункциональном центре;

на Интернет-сайтах: [www.adrn-ussuriisk](http://www.adrn-ussuriisk); <http://ussurmfc.ru>.

Информирование заявителей о правилах предоставления муниципальной услуги осуществляется в виде индивидуального информирования (информирование конкретного лица) и публичного информирования (информирование непосредственного круга лиц) в устной и письменной форме.
Индивидуальное устное информирование о порядке предоставления муниципальной услуги обеспечивается должностными лицами МКП «Партнер», осуществляющими предоставление муниципальной услуги, специалистами Многофункционального центра, лично, по телефону. При ответах на телефонные звонки и устные обращения, специалисты подробно и в вежливой (корректной) форме информируют обратившихся по интересующим их вопросам, с использованием официально-делового стиля речи, по телефону не должно превышать 10 минут, длительность устного информирования при личном обращении не должна превышать 10 минут.

Должностные лица, осуществляющие индивидуальное устное информирование о порядке предоставления муниципальной услуги, должны принять все необходимые меры для полного и оперативного ответа на поставленные вопросы. Индивидуальное письменное информирование о порядке, процедуре, ходе исполнения муниципальной услуги при обращении в МКП «Партнер» осуществляется путем направления письменных ответов почтовым отправлением, а также электронной почтой.

Информирование заявителей осуществляется по следующим вопросам:

а) правовые основания для предоставления муниципальной услуги;

б) о сроках предоставления муниципальной услуги;

в) порядок предоставления муниципальной услуги и последовательность административных процедур при предоставлении муниципальной услуги;

г) основания для отказа в приеме документов;

д) досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений и действий (бездействия) органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа, предоставляющего муниципальную услугу, либо муниципального служащего;

е) времени и месте приема и выдачи документов;

з) стадии реализации муниципальной услуги.

**§6. Удовлетворенность заявителей предоставлением услуг**

В данном исследовании изучалась степень удовлетворенности заявителей качеством и доступностью муниципальных услуг. Оценка параметров осуществлялась по пятибалльной шкале, где 5 баллов соответствовало показателю «удовлетворен полностью», а 1 балл – «совсем неудовлетворен».

Уровень качества оказания услуги и уровень удовлетворенности заявителей определялся по результатам анкетирования МФЦ, что в целом характеризует общую картину удовлетворенности населения качеством и доступностью муниципальных услуг.

На сегодняшний день результаты работы МФЦ демонстрируют сокращение сроков получения муниципальных и государственных услуг, снижение межведомственной волокиты, достижение существенного антикоррупционного эффекта за счет отсутствия непосредственного взаимодействия с предоставляющими услуги государственными и муниципальными служащими, исчезновение спроса на деятельность включенных в коррупционные схемы посредников и, как следствие, повышение комфортности и удовлетворенности граждан взаимодействием с государственными и муниципальными органами.

Среднее значение удовлетворенности заявителей качеством услуги, предоставляемой через МФЦ за II квартал 2018 года, составляет 4,94 балла (за I квартал 2018 года - 4,97 баллов).

Из данных анкетирования определено, что процесс получения муниципальной услуги, начиная с подготовки документов, для заявителей находится на удовлетворительном уровне и не составляет особых сложностей.

Диаграмма 12

Большинство заявителей удовлетворены процессом получения муниципальной услуги и считают совсем не сложным процесс подготовки документов, несмотря на то, что состав документов, которые заявитель должен предоставить самостоятельно вместе с заявлением на предоставление муниципальной услуги по управлению градостроительства изменился согласно Земельному кодексу, это не повлияло на уровень удовлетворенности заявителей процессом предоставления муниципальных услуг.

**§7. Время ожидания в очереди**

На основе предоставленной информации МФЦ о количественных и качественных показателях деятельности МФЦ, управлением информатизации и организации предоставления муниципальных услуг было проанализировано среднее время ожидания в очереди и среднее время обслуживания заявителей, обращавшихся за предоставлением муниципальных услуг в МФЦ.

Таблица 8

|  |  |
| --- | --- |
| Показатели | Значения |
| **I кв. 2018 г.****(среднее значение)** | Апрель 2018 года | Май2018 года | Июнь2018 года | **II кв. 2018 г.****(среднее значение)** |
| Среднее время ожидания в очереди | **14 минут** | 8 минут | 10 минут | 10 минут | **9 минут** |
| Среднее время обслуживания | **14 минут** | 12 минут | 11 минут | 11 минут | **11 минут** |

При нормативном значении показателя, установленном административным регламентом 15 минут, среднее фактическое время ожидания в очереди за II квартал 2018 года по исследуемым муниципальным услугам составило 9 минут по предоставленным данным МБУ УГО «МФЦ» (в I квартале 2018 года – 14 минут). При анализе было выявлено, что максимальное среднее время ожидания в очереди составляет 10 минут во II квартале 2018 года (в I квартале 2018 года – 15минут), минимальное среднее время во II квартале 2018 года–8 минут (в I квартале 2018 года – 13 минут).

Диаграмма 13

Продолжительность взаимодействия с должностными лицами при предоставлении муниципальной услуги при личном обращении заявителя в уполномоченный орган составляет не более 15 минут при нормативном значении показателя. Среднее фактическое время обслуживания за II квартал 2018 года составило 11 минут (за I квартал 2018 года составило 14 минут).

Результаты ответов заявителей, участвовавших в анкетировании, представлены на диаграмме 14.

Диаграмма 14

Диаграмма показывает, что такой показатель комфортности, как время ожидания в очереди имеет устранимые нарушения стандарта предоставления муниципальных услуг, что свидетельствует о достаточной оперативности решения вопроса регулирования очереди.

**§8. Количество жалоб граждан, подлежащих рассмотрению в рамках досудебного (внесудебного) обжалования со стороны получателей муниципальной услуги за II квартал 2018 года**

Согласно главе 2.1 статьи 11.2 пункта 4 Федерального закона от 27 июля 2010 года № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» особенности подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие) органов государственной власти субъектов Российской Федерации и их должностных лиц, государственных гражданских служащих органов государственной власти субъектов Российской Федерации, а также органов местного самоуправления и их должностных лиц, муниципальных служащих устанавливаются соответственно нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации и муниципальными правовыми актами.

Возможность досудебного (внесудебного) обжалования решений и действий (бездействия) органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа, предоставляющего муниципальную услугу, либо муниципального служащего предусмотрена административным регламентом.

Срок рассмотрения жалобы составляет 15 дней.

Согласно проведенному анкетированию за отчетный период большинству опрошенных респондентов не приходилось обращаться с жалобой на качество предоставления и доступности муниципальной услуги. Далее анализ подготовлен по данным АИС МФЦ 2.0.

Диаграмма 15