

## **ДОКЛАД**

### **об оценке качества предоставления муниципальных услуг в городе Твери за 2019 год**

В соответствии с Порядком проведения мониторинга качества предоставления муниципальных услуг в городе Твери, утвержденным постановлением Администрации города Твери от 30.05.2013 № 608 «Об утверждении порядка проведения мониторинга качества предоставления муниципальных услуг в городе Твери» (далее – Порядок), проведен мониторинг качества предоставления муниципальных услуг в городе Твери.

Целью проведения мониторинга качества предоставления муниципальных услуг является получение информации о порядке и способах оказания муниципальных услуг физическим и юридическим лицам на территории города Твери и выработки управленческих решений по улучшению качества и доступности их предоставления.

Все услуги, в отношении которых проведена оценка качества и доступности их предоставления, включены в Реестр муниципальных услуг в городе Твери, утвержденный постановлением Администрации города Твери от 18.04.2012 № 778 «Об утверждении реестра муниципальных услуг в городе Твери».

В реестр муниципальных услуг города Твери включено 54 муниципальные услуги, в том числе:

- 44 муниципальные услуги, предоставляемые органами местного самоуправления, органами Администрации города Твери;
- 10 муниципальных услуг, оказываемых муниципальными учреждениями и другими организациями, в которых размещается муниципальное задание (заказ), и предоставляемых в электронной форме.

В соответствии с Порядком объектом мониторинга качества предоставления муниципальных услуг в городе Твери являлись муниципальные услуги, предоставляемые структурными подразделениями Администрации города Твери, в отношении которых утверждены административные регламенты.

В 2019 году 41 муниципальная услуга была подвергнута мониторингу качества.

За 2019 год количество обратившихся за предоставлением муниципальных услуг в органы Администрации города Твери, ответственные за предоставление муниципальных услуг, составило 75834 заявителей.

Количество отказов в приеме запросов о предоставлении муниципальных услуг составило 1, по основаниям, установленным соответствующим административным регламентом. Количество отказов в предоставлении муниципальных услуг – 764 по основаниям, установленным соответствующими административными регламентами. Отказы в предоставлении муниципальной услуги осуществляются в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации и являются обоснованными.

Наиболее распространенными причинами для отказов в предоставлении муниципальных услуг явились:

- неполный пакет документов;
- предоставление документов в ненадлежащий орган (на момент подачи документов для предоставления муниципальной услуги «Согласование переустройства и перепланировки жилых и нежилых помещений в многоквартирных и жилых домах» была выполнена самовольная перепланировка);
- использование ранее права на приватизацию жилого помещения;
- отсутствие подтверждающих документов на право соответствующих граждан состоять на учете в качестве нуждающихся в жилых помещениях;
- не истек срок предусмотренный статьей 53 Жилищного кодекса Российской Федерации (намеренное ухудшение гражданами своих жилищных условий);
- несоответствие представленных документов требованиям действующего законодательства в области градостроительства;
- недостоверная информация в представленных заявителем документах либо истек срок их действия.

При проведении мониторинга оказания муниципальных услуг проведен анализ анкетирования заявителей. По результатам анкетирования установлено, что:

- средняя оценка удовлетворенности заявителей качеством и доступностью муниципальных услуг составила 4,8;
- проблемы, возникающие у заявителей при получении муниципальной услуги, отсутствуют;
- сведения о наличии неформальных платежей, связанных с получением муниципальной услуги отсутствуют;
- заявителями привлекались посредники в получении муниципальной услуги (при предоставлении нотариально оформленной доверенности).

По итогам проведенного мониторинга за отчетный период не установлены факты предоставления муниципальных услуг с нарушением сроков, определенных административным регламентом.

Количество жалоб и обращений граждан и юридических лиц на неправомерные (по мнению заявителя) решения и действия (бездействия) органа, предоставляющего муниципальную услугу, составило в 2019 году 2 единицы в отношении администрации Заволжского района в городе Твери по муниципальной услуге «Признание граждан малоимущими». Действия администрации района обжалуются в районном суде.

Заявители имеют возможность получить муниципальную услугу по телефону, в электронном виде, на официальном сайте Администрации города Твери и на личном приеме. Помещения, в которых предоставляются муниципальные услуги, соответствуют установленным законодательством нормам.

В целях улучшения доступности муниципальных услуг административными регламентами предусмотрена возможность предоставления муниципальных услуг через государственное автономное учреждение «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг» (далее - ГАУ «МФЦ»). Перечень услуг, оказываемых через МФЦ, утвержден постановлением Администрации города Твери от 14.03.2013 г. № 287 «Об утверждении перечня муниципальных услуг города Твери, предоставление которых организуется в многофункциональном центре предоставления государственных и муниципальных услуг».

Обобщенная информация по мониторингу качества предоставления муниципальных услуг в городе Твери за 2019 год приведена в приложении.

Анализ полученных результатов в сравнении с результатами мониторинга за предыдущий период:

Общее количество запросов предоставления муниципальной услуги ед.		Отклонение %	Количество фактов предоставления муниципальной услуги с нарушением сроков, ед.		Отклонение ед.	Количество обращений граждан на нарушения сроков предоставления муниципальной услуги ед.		Отклонение ед.
2018 год	2019 год		2018 год	2019 год		2018 год	2019 год	
99968	75834	-24,1%	364	0	-364	3	0	-3

Рекомендации по итогам мониторинга:

1. Структурным подразделениям Администрации города Твери, ответственным за предоставление муниципальных услуг, обеспечить соблюдение сотрудниками, предоставляющими муниципальные услуги, административных регламентов предоставления муниципальных услуг, в том числе соблюдение установленных сроков предоставления услуг.

2. Департаменту экономического развития администрации города Твери разместить доклад об оценке качества предоставления муниципальных услуг в городе Твери за 2019 год на официальном сайте Администрации города Твери.

Председатель Комиссии по проведению административной реформы в городе Твери

А.В. Гаврилин

Начальник департамента экономического развития администрации города Твери

П.С. Петров

Информация

по мониторингу качества предоставления муниципальных услуг в городе Твери

за 2019 год

№ п/п	Наименование муниципальной услуги/ ответственное структурное подразделение за предоставление муниципальной услуги	Значение показателей предоставления муниципальной услуги								
		Общее количество запросов о предоставлении муниципальной услуги (с указанием причин отклонения)	Количество отказов в приеме запроса о предоставлении муниципальной услуги (с указанием причин отклонения)	Количество отказов в предоставлении муниципальной услуги (с указанием причин отклонения)	Удовлетворенность заявителей качеством и доступностью муниципальной услуги (общая оценка по итогам анкетирования)	Временные затраты при получении муниципальной услуги		Количество фактов предоставления муниципальной услуги с нарушением сроков	Количество жалоб и обращений граждан и юридических лиц на неправомерные (по мнению заявителя) решения и действия (бездействия) органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностных лиц, муниципальных служащих при предоставлении муниципальной услуги	
А	1	2	3	4	5	6	7		8	9
1.	Признание граждан малоимущими	129	0	31	х	30 рабочих дней		0	2	0
1.1	Администрация Заволжского района в городе Твери	40	0	16 (9 – превышен размер среднедушевого дохода; 3 – представлен неполный пакет документов,	5,0		30 рабочих дней	0	2	0

				представлены недостоверные документы и сведения, 1 - представлен неполный пакет документов; 1 - превышен размер среднедушевого дохода и стоимости имущества; 1 - представлен неполный пакет документов, представлены недостоверные документы и сведения, превышен размер среднедушевого дохода; 1 - превышен размер стоимости имущества)						
1.2	Администрация Московского района в городе Твери	15	0	3 (2 семьи - на основании пункта 2.7.1 административного регламента, 1 семья – на основании п. 4 ч. 1 ст. 9 Закона Тверской области от 27.09.2005 № 113-ЗО)	4,9		30 рабочих дней	0	0	0
1.3	Администрация Пролетарского района в городе Твери	58	0	10 (не представлены в полном объеме предусмотренные законом документы; размер среднедушевого дохода, приходящийся на гражданина-заявителя и каждого члена его семьи, превышает установленную предельную величину среднедушевого дохода)	4,7		30 рабочих дней	0	0	0
1.4	Администрация	16	0	2 (1 - по основаниям,	4,9		30 рабочих	0	0	0

	Центрального района в городе Твери			предусмотренным пп. 4 и 5 п. 2.8.1 административного регламента предоставления муниципальной услуги, 1 услуга прекращена, в связи с поступлением от заявителя письменного заявления о прекращении услуги)			дней			
2.	Согласование переустройства и перепланировки жилых и нежилых помещений в многоквартирных и жилых домах	186	0	33	х	45 дней	-	0	0	0
2.1	Администрация Заволжского района в городе Твери	44	0	27 (самовольно перепланированные)	5,0		45 дней	0	0	0
2.2	Администрация Московского района в городе Твери	74	0	0	4,9		45 дней	0	0	0
2.3	Администрация Пролетарского района в городе Твери	38	0	0	4,4		45 дней	0	0	0
2.4	Администрация Центрального района в городе Твери	30	0	6 (2 - по основаниям, предусмотренным п. 2.7 административного регламента; 4 - заявители отказались от предоставления муниципальной услуги до	5		40 дней	0	0	0

				заседания комиссии)						
3.	Принятие решения о переводе жилого помещения в нежилое и нежилого помещения в жилое	36	0	8	х	45 дней		0	0	0
3.1	Администрация Заволжского района в городе Твери	14	0	4 (несоответствие документов требованиям ЖК РФ)	5,0		45 дней	0	0	0
3.2	Администрация Московского района в городе Твери	6	0	0	4,9		45 дней	0	0	0
3.3	Администрация Пролетарского района в городе Твери	7	0	0	4,9		45 дней	0	0	0
3.4	Администрация Центрального района в городе Твери	9	0	4 (1 - по основаниям, предусмотренным п. 2.9 административного регламента; 3 – заявители отказались от предоставления муниципальной услуги до заседания комиссии)	4,9		40 дней	0	0	0
4.	Передача жилых помещений в собственность граждан	236		17	х	2 месяца				
4.1	Администрация Заволжского района в городе Твери	68	0	2 (выявление в документах недостоверной или искаженной информации)	5,0		2 месяца	0	0	0

4.2	Администрация Московского района в городе Твери	75	0	0	4,9		2 месяца	0	0	0
4.3	Администрация Пролетарского района в городе Твери	66	0	13 (использование ранее права на приватизацию жилого помещения, либо нет подтверждения факта неучастия в приватизации)	4,7		45 календарных дней	0	0	0
4.4	Администрация Центрального района в городе Твери	27	0	2 (по основаниям, предусмотренным п. 2.8.2 административного регламента)	4,9		1 месяц	0	0	0
5.	Принятие на учет граждан в качестве нуждающихся в жилых помещениях, предоставляемых по договорам социального найма	71	1	15	х	30 рабочих дней		0	0	0
5.1	Администрация Заволжского района в городе Твери	13	0	0	5,0		30 рабочих дней	0	0	0
5.2	Администрация Московского района в городе Твери	18	0	5 (представлены документы, которые не подтверждают право состоять на учете п. 2 ч. 1 ст. 54 ЖК РФ)	4,9		30 рабочих дней	0	0	0
5.3	Администрация Пролетарского района в городе Твери	35	0	8 (представлены документы, которые не подтверждают право граждан состоять на учете; не истек срок,	4,5		30 рабочих дней	0	0	0

				предусмотренный ст. 53 ЖК РФ)						
5.4	Администрация Центрального района в городе Твери	5	1 (по основаниям, предусмотренным п. 2.7 административного регламента)	2 (по основаниям, предусмотренным п. 2.8 административного регламента)	4,9		30 рабочих дней	0	0	0
6.	Предоставление жилых помещений по договорам социального найма малоимущим гражданам, состоящим на учете в качестве нуждающихся в жилых помещениях	36	0	21 (в связи с отсутствием установленного пакета документов и заявления установленного образца, а также отсутствия законных оснований для предоставления жилого помещения)	4,1	30 дней	25 дней	0	0	0
7.	Предоставление жилых помещений в специализированном жилищном фонде	112	0	84 (в связи с отсутствием установленного пакета документов и заявления установленного образца, а также отсутствия законных оснований для предоставления жилого помещения)	4	30 дней	25 дней	0	0	0
8.	Выдача юридическим лицам разрешений	0	0	0	x	15 календарных дней	0	0	0	0

	на право организации розничного рынка									
9.	Прием и рассмотрение жалоб потребителей и консультирование их по вопросам защиты прав потребителей	69	0	0	анкетирование не проводилось	15 минут - по телефону, 20 минут - при личном обращении, 30 минут - при оказании помощи в составлении письменной претензии 30 дней - рассмотрение письменного заявления	15 минут; 20 минут; 30 минут; 30 дней	0	0	0
10.	Выдача разрешений на строительство объектов капитального строительства	231	0	106 (согласно п. 2.8.2 административного регламента)	5,0	7 рабочих дней	7 рабочих дней	0	0	0
11.	Выдача разрешений на ввод объектов в	113	0	23 (согласно п. 2.12 административного регламента)	5,0	7 рабочих дней	7 рабочих дней	0	0	0

	эксплуатацию при осуществлении строительства, реконструкции объектов капитального строительства									
12.	Выдача градостроительного плана земельного участка	465	0	84 (согласно п. 2.8 административного регламента)	анкетирование не проводилось	20 рабочих дней	20 рабочих дней	0	0	0
13.	Присвоение и аннулирование адресов объектам адресации, расположенным на территории города Твери	224	0	21 (- заявление не соответствует требованиям, указанным в п. 2.6.1 административного регламента; - не представлены документы, определенные п. 2.6.3 административного регламента, обязанность по предоставлению которых возложена на заявителя)	5,0	18 рабочих дней	18 рабочих дней	0	0	0
14.	Предоставление сведений информационной системы обеспечения градостроительной деятельности	633	0	51 (согласно пункту 2.8 административного регламента)	5,0	14 дней	14 дней	0	0	0
15.	Выдача документов (актов освидетельствования), подтверждающих	9	0	0	5,0	10 рабочих дней	10 рабочих дней	0	0	0

	проведение основных работ по строительству (реконструкции) объекта индивидуального жилищного строительства, осуществляемому с привлечением материнского (семейного) капитала									
16.	Выдача справок о принадлежности земельных участков	18	0	0	5,0	30 дней	10 дней	0	0	0
17.	Выдача данных реестра муниципальной собственности в виде выписок из реестра муниципальной собственности	703	0	0	5,0	10 дней	7-8 дней	0	0	0
18.	Выдача сведений из архива департамента управления имуществом и земельными ресурсами администрации города Твери	53	0	3 (с заявлением обратилось ненадлежащее лицо, запрашиваемые документы не хранятся в архиве департамента)	5,0	10 рабочих дней	7-8 рабочих дней	0	0	0
19.	Предоставление	Пос	0	0	5,0	-	-	0	0	0

	информации об объектах недвижимости, находящихся в муниципальной собственности и предназначенных для сдачи в аренду	тояно, информация размещается на официальном сайте Администрации города Твери в сети Интернет								
20.	Утверждение и выдача заявителю схемы расположения земельного участка или земельных участков на кадастровом плане	64	0	25 (нарушение норм, установленных Земельным кодексом РФ)	5,0	18 дней	18 дней	0	0	0

	территории									
21.	Выдача специального разрешения на движение по автомобильным дорогам местного значения тяжеловесного и (или) крупногабаритного транспортного средства	348	0	0	5,0	11 рабочих дней (если требуется согласование только владельце в автомобильных дорог, и при наличии соответствующих согласований), 15 рабочих дней (в случае необходимости согласования маршрута транспортного средства с Госавтоинспекцией)	9 дней	0	0	0

22.	Выдача разрешений на производство земляных работ на территории города Твери	446	0	0	анкетирование не проводилось	2 недели (заявки, включенные в план текущего года), 30 дней (заявки, не включенные в план текущего года)	10 дней	0	0	0
23.	Предоставление информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению	5612	0	0	4	Не более 30 минут	21 минута	0	0	0
24.	Предоставление информации об организации общедоступного и бесплатного дошкольного, начального общего, основного общего, среднего (полного) общего образования, а также дополнительного образования в общеобразовательн	6380 3	0	0	4,8	20 календарных дней – при непосредственном обращении; 15 минут – при индивидуальном устном информировании	20 календарных дней – при непосредственном обращении; 15 минут – при индивидуальном устном информировании	0	0	0

	ых учреждениях, расположенных на территории города Твери									
25.	Согласование проведения внеплановых культурно-массовых, молодежных и спортивных мероприятий на территории города Твери	1	0	0	анкетирование не проводилось	30 дней	25 дней	0	0	0
26.	Признание жилого помещения пригодным (непригодным) для проживания и многоквартирного дома аварийным и подлежащим сносу или реконструкции	61	0	7 (в связи с отсутствием установленного пакета документов и заявления установленного образца)	4,0	65 дней	40 дней	0	0	0
27.	Выдача разрешения на условно разрешенный вид использования земельного участка или объекта капитального строительства	22	0	11 (согласно п. 2.8.1 административного регламента, на основании результатов общественных обсуждений, с учетом поступивших замечаний жителей; в связи с расположением земельного участка в санитарно-защитной зоне (п. 5.1 СанПиН 2.2.1/2.1.1.1200-03); в связи с тем, что	5,0	90 дней	90 дней	0	0	0

				<p>размер земельного участка меньше установленного градостроительным регламентом минимального размера земельного участка для блокированного жилого дома; в связи с отсутствием документов, подтверждающих соблюдение градостроительного регламента и технических регламентов, предусмотренных ч. 3 ст. 37 Градостроительного кодекса РФ, в связи с несоответствием требованиям табл. 7.1.1 СанПиН 2.2.1/2.1.1.1200-03; на основании невозможности соблюдения норм законодательства в области градостроительной деятельности, а именно: санитарного разрыва от автостоянки планируемой гостиницы до территории детского дошкольного учреждения (табл. 103 региональных нормативов градостроительного проектирования Тверской области, табл. 7.1.1 СанПиН 2.2.1/2.1.1.1200-03)</p>						
28.	Выдача разрешения	34	0	18 (согласно п. 2.8.1	5,0	90 дней	90 дней	0	0	0

	на отклонение от предельных параметров разрешенного строительства, реконструкции объектов капитального строительства			административного регламента; ч. 6.1 ст. 40 Градостроительного кодекса РФ; в связи с несоответствием земельных участков критериям, определенным ч. 1 ст. 40 Градостроительного кодекса РФ							
29.	Выдача разрешения на вступление в брак лицам, достигшим возраста шестнадцати лет	10	0	0	х	15 дней					
29.1	Администрация Заволжского района в городе Твери	1	0	0	5,0		15 дней	0	0	0	
29.2	Администрация Московского района в городе Твери	5	0	0	4,9		15 дней	0	0	0	
29.3	Администрация Пролетарского района в городе Твери	4	0	0	5,0		10 дней	0	0	0	
29.4	Администрация Центрального района в городе Твери	0	0	0	х		х	0	0	0	
30.	Выдача разрешений на вырубку (снос) зеленых	377	0	60 (по основаниям, предусмотренным п. 2.6, п. 2.8 административного регламента)	анкеты ровани е не провод	20 рабочих дней	10 рабочих дней	0	0	0	

	насаждений, произрастающих на территории города Твери				илось					
31.	Предварительное согласование предоставления земельного участка	141	0	26 (нарушение норм, установленных Земельным кодексом РФ)	5,0	30 календарных дней	25-30 календарных дней	0	0	0
32.	Предоставление в собственность земельных участков, находящихся в муниципальной собственности или государственная собственность на которые не разграничена, на которых расположены здания, сооружения	291	0	40 (нарушение норм, установленных Земельным кодексом РФ)	5,0	30 календарных дней	25-30 календарных дней	0	0	0
33.	Предоставление в аренду земельных участков, находящихся в муниципальной собственности или государственная собственность на которые не разграничена, без проведения торгов	167	0	37 (нарушение норм, установленных Земельным кодексом РФ)	5,0	30 календарных дней	25-30 календарных дней	0	0	0
34.	Перераспределение земель и (или)	65	0	16 (нарушение норм, установленных Земельным	5,0	30 дней	25-30 дней	0	0	0

	земельных участков, находящихся в муниципальной собственности или государственная собственность на которые не разграничена, и земельных участков, находящихся в частной собственности			кодексом РФ)						
35.	Бесплатное предоставление гражданам, имеющим трех и более детей, земельных участков, находящихся в муниципальной собственности, или земельных участков, государственная собственность на которые не разграничена	35	0	0	5,0	30 календарных дней	20-25 календарных дней	0	0	0
36.	Утверждение документации по планировке территории	11	0	0	5,0	160 календарных дней	средний срок - 158 календарных дней	0	0	0
37.	Ведение учета	0	0	0	х	30	х	0	0	0

	граждан, нуждающихся в предоставлении жилых помещений по договорам найма жилых помещений жилищного фонда социального использования					календарных дней				
37.1	Администрация Заволжского района в городе Твери	0	0	0	х		х	0	0	0
37.2	Администрация Московского района в городе Твери	0	0	0	х		х	0	0	0
37.3	Администрация Пролетарского района в городе Твери	0	0	0	х		х	0	0	0
37.4	Администрация Центрального района в городе Твери	0	0	0	х		х	0	0	0
38.	Постановка на учет многодетных граждан, имеющих трех и более детей, в целях предоставления земельных участков	176	0	0	4,9	10 календарных дней	10 календарных дней	0	0	0
39.	Выдача	9	0	0	анкеты	30	30	0	0	0

	уведомления о нахождении объекта вне границ прилегающих территории, на которых не допускается розничная продажа алкогольной продукции				ровани е не провод илось	календарн ых дней	календарн ых дней			
40.	Предоставление письменных разъяснений налогоплательщика м по вопросам применения муниципальных нормативных правовых актов города Твери о местных налогах и сборах	0	0	0	х	30 календарн ых дней	х	0	0	0
41.	Признание садового дома жилым домом и жилого дома садовым домом (административный регламент утвержден постановлением Администрации города Твери от 12.08.2019 № 1001)	4	0	1	х	45 дней		0	0	0
41.1	Администрация	4	0	1 (несоответствие	5,0		45 дней	0	0	0

	Заволжского района в городе Твери			документов требованиям законодательства)						
41.2	Администрация Московского района в городе Твери	0	0	0	х		х	0	0	0
41.3	Администрация Пролетарского района в городе Твери	0	0	0	х		х	0	0	0
41.4	Администрация Центрального района в городе Твери	0	0	0	х		х	0	0	0
42	Передача в муниципальную собственность ранее приватизированных муниципальных жилых помещений (административный регламент утвержден постановлением Администрации города Твери от 7 июня 2019 г. № 589)	1	0	1 (наличие вступившего в законную силу решения суда, в соответствии с которым предоставление муниципальной услуги заявителю невозможно)		30 календарных дней	28 календарных дней	0	0	0
43	Выдача уведомления о соответствии построенных или	274		14 (согласно пункту 2.8.2 административного регламента)	5,0	7 рабочих дней	7 рабочих дней	0	0	0

	<p>реконструированны х объекта индивидуального жилищного строительства или садового дома требованиям законодательства о градостроительной деятельности либо о несоответствии построенных или реконструированны х объекта индивидуального жилищного строительства или садового дома требованиям законодательства о градостроительной деятельности (административный регламент утвержден постановлением Администрации города Твери от 01.04.2019 № 334)</p>									
44	<p>Выдача уведомления о соответствии указанных в уведомлении о планируемом</p>	558		11 (согласно пункту 2.8.2 административного регламента)	5,0	7 рабочих дней	7 рабочих дней	0	0	0

<p>строительстве параметров объекта индивидуального жилищного строительства или садового дома установленным параметрам и допустимости размещения объекта индивидуального жилищного строительства или садового дома на земельном участке либо о несоответствии указанных в уведомлении о планируемом строительстве параметров объекта индивидуального жилищного строительства или садового дома установленным параметрам и (или) недопустимости размещения объекта индивидуального жилищного строительства или</p>									
---	--	--	--	--	--	--	--	--	--

садового дома на земельном участке (административный регламент утвержден постановлением Администрации города Твери от 01.04.2019 № 334)										
Итого	7583 4	1	764	-	-	-	0	2	0	

Председатель Комиссии по проведению  
административной реформы в городе Твери

Начальник департамента экономического  
развития администрации города Твери

А.В. Гаврилин

П.С. Петров