

ОТЧЕТ

о проведении мониторинга качества предоставления государственной услуги «Предоставление в собственность земельных участков, находящихся в государственной собственности Забайкальского края, и земельных участков на территории города Читы, государственная собственность на которые не разграничена, собственникам расположенных на данных земельных участках зданий, строений, сооружений» в 2014 году

Департамент государственного имущества и земельных отношений Забайкальского края

(наименование исполнителя государственных (муниципальных) услуг)

Предоставление в собственность земельных участков, находящихся в государственной собственности Забайкальского края, и земельных участков на территории города Читы, государственная собственность на которые не разграничена, собственникам расположенных на данных земельных участках зданий, строений, сооружений

(наименование государственной (муниципальной) услуги)

Приказ Департамента государственного имущества и земельных отношений Забайкальского края от 19 июня 2012 г. N 6/НПА "Об утверждении Административного регламента по предоставлению государственной услуги "Предоставление в собственность земельных участков, находящихся в государственной собственности Забайкальского края, и земельных участков на территории города Читы, государственная собственность на которые не разграничена, собственникам расположенных на данных земельных участках зданий, строений, сооружений"

(реквизиты нормативного правового акта, которым утвержден административный регламент предоставления государственной (муниципальной) услуги)

Раздел 1. ОБЩИЕ СВЕДЕНИЯ

- 1.1. Описание варианта (вариантов) получения государственной (муниципальной) услуги: предоставление услуги организовано в МФЦ.
- 1.2. Категории лиц, являющиеся получателями услуги: физические лица (80%), индивидуальные предприниматели (16%), юридические лица со средней численностью работников до 100 человек включительно (4%).
- 1.3. Сведения о платности услуги: оплата не предусмотрена.
- 1.4. Среднемесячное число заявителей, обращающихся за предоставлением государственной (муниципальной) услуги: 174 человека (с 01.08.2013 по 01.02.2014).
- 1.5. Сведения об организации опроса заявителей услуги (метод исследования, число опрошенных в разрезе мест сбора первичной информации) общее количество опрошенных лиц – 50 человек, в том числе по месту предоставления услуги (в МФЦ) – 50 человек (100% от общего числа

опрошенных).

Раздел 2. СВЕДЕНИЯ О СОБЛЮДЕНИИ ИСПОЛНИТЕЛЕМ ГОСУДАРСТВЕННОЙ (МУНИЦИПАЛЬНОЙ) УСЛУГИ СТАНДАРТА ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ГОСУДАРСТВЕННОЙ (МУНИЦИПАЛЬНОЙ) УСЛУГИ

Сведения о соблюдении МФЦ стандарта предоставления государственной услуги, установленного административным регламентом, в том числе:

- фактический срок предоставления услуги (55,8 дней) меньше нормативно установленного (2 месяца);
- фактический срок ожидания в очереди при подаче запроса о предоставлении услуги и при получении результата предоставления услуги (6,2 мин.) меньше нормативно установленного (15 мин.);
- фактическое количество обращений заявителей услуг в МФЦ при однократном получении услуги (1,32 раз) превышает нормативно установленное (1 раз), поскольку некорректно поставлен вопрос в анкете опроса заявителей. Для получения результата предоставления услуги заявителю необходимо обратиться в МФЦ два раза – для подачи документы и для получения результата предоставления услуги, также заявители обращаются за предварительным консультированием по порядку предоставления услуги;
- помещение МФЦ, в которых предоставляется услуга, соответствует установленным требованиям (имеются бесплатная автомобильная парковка, пандусы и другие элементов доступной среды для инвалидов и иных маломобильных групп населения, указатели о местах приема заявителей на этажах и в кабинках, места для сидения в местах ожидания, оборудованные места для заполнения необходимых документов).

Раздел 3. ОБОБЩЕННЫЕ СВЕДЕНИЯ ПО РЕЗУЛЬТАТАМ МОНИТОРИНГА КАЧЕСТВА ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ГОСУДАРСТВЕННОЙ (МУНИЦИПАЛЬНОЙ) УСЛУГИ

- 3.1. Общий уровень удовлетворенности заявителей услуги качеством и доступностью ее предоставления: 100.
- 3.2. Общая оценка качества предоставления услуги: 0,82.
- 3.3. Весовая оценка опроса должностного лица: 87.
- 3.4. Весовая оценка опроса заявителей услуги: 85,92.
- 3.5. Оценка соблюдения количественных параметров стандарта предоставления услуги: 66,67.
- 3.6. Обобщенные сведения о наличии неформальных платежей (платежей, не имеющих документального подтверждения) в связи с получением

государственной (муниципальной) услуги: нет.

3.7. Обобщенные сведения о привлечении заявителями посредников в получении государственной (муниципальной) услуги, в том числе в силу требований (побуждения) исполнительных органов государственной власти и органов местного самоуправления, предоставляющих государственную (муниципальную) услугу: 82% опрошенных не обращались к посредникам для получения услуги, поскольку в этом не было необходимости; 10% обращались к посредникам по другим причинам; 6% - для обеспечения качества и быстрого оформления документов; 2% - так как посредник был предложен как обязательное условие получения результата.

3.8. Описание выявленных наиболее актуальных проблем предоставления услуги, непосредственно связанных с ее получением: 2% опрошенных не понятен порядок получения услуги, для 2% помещение плохо оборудовано для приема, 6% не удовлетворены качеством оказания услуги по другим причинам.

Раздел 4. ПРЕДЛОЖЕНИЯ ПО ПОВЫШЕНИЮ КАЧЕСТВА И ДОСТУПНОСТИ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ГОСУДАРСТВЕННОЙ (МУНИЦИПАЛЬНОЙ) УСЛУГИ

4.1. нет.