

Доклад
о результатах мониторинга качества предоставления
государственных услуг в 2014 году

1. Департамент государственного имущества и земельных отношений Забайкальского края (далее – Департамент).

2. В соответствии с Перечнем государственных услуг и государственных функций исполнительных органов государственной власти Забайкальского края, для которых должны быть разработаны административные регламенты и информация о которых должна быть размещена в государственных информационных системах «Реестр государственных и муниципальных услуг Забайкальского края» и «Портал государственных и муниципальных услуг Забайкальского края» (далее – Перечень государственных услуг), Департаментом предоставляются 16 государственных услуг.

3. В 2014 году Департаментом проводился мониторинг 9 государственных услуг, что составляет более 50 % от включенных в Перечень государственных услуг.

4. Из числа исследуемых государственных услуг Департамента, по двум по следующим услугам имеется возможность подачи заявления в интернет - приёмной на сайте Департамента в электронном виде:

- Предоставление любому заинтересованному лицу информации о наличии или об отсутствии объектов государственной собственности Забайкальского края в реестре государственного имущества;

- Передача государственного имущества Забайкальского края в аренду, безвозмездное пользование, возмездное пользование.

5. Из числа исследуемых государственных услуг Департамента, семь государственных услуг предоставляется на базе КГУ МФЦ:

- Принятие решения о даче согласия арендаторам земельных участков, находящихся в государственной собственности Забайкальского края, и земельных участков на территории города Читы, государственная собственность на которые не разграничена, на передачу прав и обязанностей по договору аренды другому;

- 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;

- Бесплатное предоставление в собственность гражданам земельных участков, находящихся в государственной собственности Забайкальского края, и земельных участков на территории г. Читы, государственная собственность на которые не разграничена, для индивидуального жилищного строительства;

- Передача государственного имущества Забайкальского края в аренду, безвозмездное пользование, возмездное пользование;

- Предоставление любому заинтересованному лицу информации о наличии или об отсутствии объектов государственной собственности Забайкальского края в реестре государственного имущества;

- Рассмотрение ходатайства о переводе земель или земельных участков в составе таких земель из одной категории в другую и принятие акта о переводе либо акта об отказе в переводе земель или земельных участков в составе таких земель из одной категории в другую;

- Предоставление в аренду 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.

6. Информация о порядке предоставления услуг размещена:

- на Портале государственных и муниципальных услуг Забайкальского края, на официальном сайте и на информационных стендах Департамента;

- на информационных стендах операционных залов МФЦ, на официальном сайте МФЦ (www.mfc-chita.ru), также указанную информацию можно получить по отдельной телефонной линии справочно-информационной службы Контакт-Центра МФЦ, с помощью электронного сервиса «On-line консультирования» на сайте МФЦ.

7. Бланки заявлений и других документов, необходимых для получения услуг, размещены:

- на Едином портале государственных и муниципальных услуг и на Портале государственных и муниципальных услуг Забайкальского края, на рабочих местах сотрудников, к которым обращаются заявители услуги, на официальном сайте и на информационных стендах Департамента;

- в свободном доступе в специально отведенных местах, предназначенных для оформления документов. Также указанные бланки доступны для заявителей на официальном сайте МФЦ, на рабочих местах сотрудников МФЦ, к которым обращаются заявители.

8. Организация приема заявителей по вопросам предоставления государственных услуг осуществляется в соответствии с утвержденными административными регламентами Департамента.

Работа сотрудников МФЦ, осуществляющих прием заявителей по вопросам предоставления услуги, осуществляется по следующему графику в режиме гибкого рабочего времени: понедельник – суббота с 09-00 до 19-00, воскресенье – выходной день.

Работа справочно-информационной службы Контакт-центра МФЦ осуществляется ежедневно с понедельника по субботу с 9-00 до 19-00, воскресенье – выходной день.

9. Предоставление услуг Департамента в МФЦ осуществляется в соответствии со Стандартом качества оказания государственной услуги «Организация и обеспечение деятельности единого места приема, регистрации, выдачи необходимых документов гражданам и юридическим лицам при предоставлении государственных и муниципальных услуг»,

утвержденным постановлением Правительства Забайкальского края от 17 апреля 2012 г. № 170.

В целях совершенствования деятельности МФЦ, а также повышения качества обслуживания заявителей, приказом МФЦ от 23 апреля 2013 г. №32 утвержден Стандарт комфортности обслуживания заявителей при предоставлении государственных и муниципальных услуг в Краевом государственном учреждении «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг Забайкальского края».

10. В период проведения мониторинга по исследуемым услугам не зарегистрировано жалоб и судебных исков в отношении должностных лиц Департамента и КГУ МФЦ на ненадлежащие оказание услуг.

11. В процессе мониторинга качества предоставляемых государственных услуг у респондентов не возникало проблем, вопросов, связанных с предоставлением государственных услуг

12. Уровень удовлетворенности качеством предоставления услуг был оценен заявителями в 100 баллов, т.е. полностью удовлетворен.

13. В целом по исследуемым государственным услугам Департамента, заявители удовлетворены качеством предоставления услуг, в том числе по государственным услугам, оказываемым на базе МФЦ.