

Краевое государственное автономное учреждение «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг Забайкальского края»  
ул. Генерала Белика, д.12, г. Чита. Тел.: 8 (3022) 28-20-18, Единый бесплатный номер: 8 800 234-0175  
Эл. почта: [info@mfc-chita.ru](mailto:info@mfc-chita.ru), Сайт: [www.mfc-chita.ru](http://www.mfc-chita.ru)  
ИНН 7535002338. КПП 753501001. ОГРН 1027501155550

Приложение № 11  
к Методическим рекомендациям по организации  
проведения мониторинга качества предоставления  
государственных (муниципальных) услуг  
в Забайкальском крае

## ОТЧЕТ

### о проведении мониторинга качества предоставления государственной услуги «Предоставление в собственность бесплатно садоводам, огородникам, дачникам земельных участков на территории города Читы, государственная собственность на которые не разграничена» в 2015 году

Департамент государственного имущества и земельных отношений Забайкальского края  
(наименование исполнителя государственных (муниципальных) услуг)

Предоставление в собственность бесплатно садоводам, огородникам, дачникам земельных участков территории  
города Читы, государственная собственность на которые не разграничена  
(наименование государственной (муниципальной) услуги)

Приказ Департамента государственного имущества и земельных отношений Забайкальского края от 13  
июня 2012 г. N 5/НПА "Об утверждении административного регламента по предоставлению государственной  
услуги "Предоставление в собственность бесплатно садоводам, огородникам, дачникам земельных участков на  
территории города Читы, государственная собственность на которые не разграничена"  
(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%), индивидуальный предприниматель (12%), юридическое лицо со средней численностью работников до 100 человек включительно (6%), юридическое лицо со средней численностью работников от 101 до 250 человек (1%).
- 1.3. Сведения о платности услуги: оплата не предусмотрена.
- 1.4. Среднемесячное число заявителей, обращающихся за предоставлением государственной (муниципальной) услуги: 115 человек (с 01.03.2015 по 01.07.2015).
- 1.5. Сведения об организации опроса заявителей услуги (метод исследования, число опрошенных в разрезе мест сбора первичной информации) общее количество опрошенных лиц – 81 человека, в том числе по месту предоставления услуги (в МФЦ) – 81 человека (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 соответствует нормативно установленному;
- фактический срок ожидания в очереди при подаче запроса о предоставлении услуги и при

- получении результата предоставления услуги (10,8 мин.) меньше нормативно установленный (15 мин.);
- фактическое количество обращений заявителей услуг в МФЦ при однократном получении услуги (2,9 раза) 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).

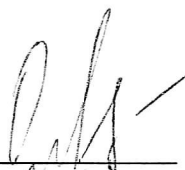
### Раздел 3. ОБОБЩЕННЫЕ СВЕДЕНИЯ ПО РЕЗУЛЬТАТАМ МОНИТОРИНГА КАЧЕСТВА ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ГОСУДАРСТВЕННОЙ (МУНИЦИПАЛЬНОЙ) УСЛУГИ

- 3.1. Общий уровень удовлетворенности заявителей услуги качеством и доступностью ее предоставления: 100.  
3.2. Общая оценка качества предоставления услуги: 0,7;  
3.3. Весовая оценка опроса должностного лица: 80;  
3.4. Весовая оценка опроса заявителей услуги: 74,9;  
3.5. Оценка соблюдения количественных параметров стандарта предоставления услуги: 33,33.  
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: 22 % респондентов да, в основном из-за сложности получения отдельных документов или прохождения процедур, да, в основном для обеспечения качества и быстрого оформления документов составило 5 %, да, так как посредник был предложен как обязательное условие получения результата составило 4 %, 10 % да, по другим причинам и 60 % опрошенных не обращались к посредникам для получения услуги, поскольку в этом не было необходимости.  
3.8. Описание выявленных наиболее актуальных проблем предоставления услуги, непосредственно связанных с ее получением: по 1 % не понятен порядок получения услуги (сложная процедура оформления документов), неудобный режим работы органа (учреждения), низкий профессионализм сотрудников (не могут ответить на поставленные вопросы, отсылают друг к другу), 58 % требование большого количества документов из других органов (учреждений) и 5 % респондентов дали свой ответ.

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

- 4.1. нет.

И.о. директора МФЦ



(подпись)

Л.Ю. Осадчая