

Доклад о результатах мониторинга качества предоставления государственных услуг в 2016 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 представляются 21 государственная услуга.

3. В 2016 году Департаментом проводился мониторинг 11 услуг, что составляет 50% от включенных в Перечень государственных услуг.

4. Из числа исследуемых государственных услуг Департамента, по двум услугам имеется возможность подачи заявления в интернет-приемную 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, восемь государственных услуг предоставляется на базе КГАУ МФЦ Забайкальского края (далее – МФЦ):

- 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;

- предоставление в собственность бесплатно земельных участков, находящихся в государственной собственности Забайкальского края, и земельных участков на территории города Читы, государственная собственность на которые не разграничена, для ведения садоводства, огородничества, дачного хозяйства;

- предоставление земельных участков, находящихся в государственной собственности Забайкальского края, и земельных участков на территории города Читы, государственная собственность на которые не разграничена, в аренду без проведения торгов;

- дача согласия арендаторам земельных участков Забайкальского края, находящихся в государственной собственности, и земельных участков на

территории города Читы, государственная собственность на которые не разграничена, на передачу арендных прав другому лицу;

- 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, сооружений;

- предоставление в постоянное (бессрочное) пользование земельных участков, находящихся в государственной собственности Забайкальского края, и земельных участков на территории г. Читы, государственная собственность на которые не разграничена;

- предоставление в безвозмездное пользование земельных участков, находящихся в государственной собственности Забайкальского края, и земельных участков на территории г. Читы, государственная собственность на которые не разграничена.

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 08-00 до 18-00, воскресенье – выходной день. Работа справочно-информационной службы Контакт-центра МФЦ осуществляется ежедневно с понедельника по субботу с 8-00 до 20-00, 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 ред. от 23 января 2014 № 10, от 24 октября 2014, от 25 мая 2015 № 251, от 25 августа 2015 № 420).

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 98,47 баллов.

13. В целом по исследуемым государственным услугам Департамента, заявители удовлетворены качеством предоставления услуг.

И.о.руководителя

А.В.Хосоев