

**Комиссия по проверке полноты и качества
предоставления муниципальных услуг и соблюдения положений
Административных регламентов муниципальных услуг на территории
городского округа Стрежевой**

**АКТ
О РЕЗУЛЬТАТАХ ПРОВЕДЕНИЯ ПРОВЕРКИ
МУНИЦИПАЛЬНЫХ УСЛУГ**

01.07.2014

Наименование муниципальной услуги:

«Согласование размещения и открытия объектов сезонной мелкорозничной торговли, летних кафе на территории городского округа Стрежевой».

Исполнитель муниципальной услуги:

Управление имущественных и земельных отношений Администрации городского округа Стрежевой (далее – Управление).

Основание проведения Проверки полноты и качества предоставления муниципальных услуг и соблюдения положений административных регламентов предоставления муниципальных услуг на территории городского округа Стрежевой:

Распоряжение Администрации городского округа Стрежевой от 02.04.2014 №87 «Об утверждении Плана проведения плановых проверок по контролю полноты и качества предоставления муниципальных услуг и соблюдения положений административных регламентов предоставления муниципальных услуг на территории городского округа Стрежевой на 2014 год» (измен. от 13.05.2014 №144)

Период проведения проверки:

с 01 июня 2014 по 30 июня 2014 года

Результаты проверки и анкетирования получателей муниципальных услуг:

1. Результаты анкетирования получателей муниципальных услуг:

Анкетирование проводилось с 01 июня 2014 по 30 июня 2014 года. Анкеты были размещены в местах предоставления муниципальных услуг.

В анкетировании Управления приняло участие 6 граждан.

Средний бал удовлетворенности получателей услуг 4,87 по пятибалльной шкале. Из общего числа респондентов 80% имеют представление, куда обращаться за получением муниципальных услуг Управления, а 20% респондентов имеют представление в общих чертах. 80% респондентов знакомы с административными регламентами, 20% респондентов – не изучали административные регламенты по проверяемым услугам. Очереди за получением услуги в Управление не наблюдается. Отношение специалиста к заявителям, получающим услуги в Управлении отмечены с вниманием и участием, отрицательных отзывов нет. Трудностей и дополнительных усилий при получении муниципальной услуги Управления заявители не испытывали.

Вопрос	Значение	количество во респонде нтов	%	средний балл
Знаете ли Вы предварительно, куда и с какими документами надо обратиться для получения услуги?	да, полностью	4	80	4,6
	да, в общих чертах	2	20	
	нет	0	0	
Знакомы ли Вы с административным регламентом оказания муниципальной услуги, размещенным на официальном сайте города Стрежевой	да	4	80	4,6
	нет	2	20	
Удовлетворены ли Вы оказанием услуг Управления	Да, полностью – 5 баллов	6	100	5
	Больше да, чем нет – 4 балла	0	0	
	Больше нет, чем да – 3 балла	0	0	
	Затрудняюсь ответить – 2 балла	0	0	
	Не удовлетворен – 1 балл	0	0	
Как Вы оцениваете отношение к Вам специалистов Управления	С вниманием и участием – 5 баллов	6	100	5
	Не очень внимательно – 4 балла	0	0	
	С безразличием – 3 балла	0	0	
	Затрудняюсь ответить – 2 балла	0	0	
	С раздражением и грубостью – 1 балл	0	0	
Приходилось ли Вам ожидать в очереди при обращении в Управление	Не более 10 минут – 5 баллов	6	100	5
	10-20 минут – 4 балла	0	0	
	20-40 минут – 3 балла	0	0	
	Не могу определить точное время ожидания – 2 балла	0	0	
	Более 40 минут – 1 балл	0	0	
Удовлетворены ли Вы сроками предоставления услуг	Да, полностью – 5 баллов	5	90	4,83
	Больше да, чем нет – 4 балла	1	10	
	Больше нет, чем да – 3 балла	0	0	
	Затрудняюсь ответить – 2 балла	0	0	
	Не удовлетворен – 1 балл	0	0	
Достаточно ли информации о порядке предоставления услуг	Да, полностью – 5 баллов	5	90	4,83
	Больше да, чем нет – 4 балла	1	10	
	Больше нет, чем да – 3 балла	0	0	
	Затрудняюсь ответить – 2 балла	0	0	
	Не удовлетворен – 1 балл	0	0	
С какими трудностями Вы столкнулись при получении услуги	Отсутствие информации о том, куда обратиться	0	0	5
	отсутствие информации о том, какие документы надо предоставить	0	0	
	большие очереди на прием	0	0	
	слишком длительный срок рассмотрения документов	0	0	
	требование платы, сверх установленной в соответствующем порядке	0	0	

	требование дополнительных документов, не предусмотренных административным регламентом	0	0	
	трудностей не было	6	100	
	другой вариант ответа	0	0	
Каких дополнительных усилий потребовало от Вас получение услуги	поиск дополнительной информации	0	0	5
	неоправданные финансовые затраты	0	0	
	обращение к «влиятельным» людям за упрощением процедуры	0	0	
	поиск дополнительного личного времени	0	0	
	поиск дополнительных технических средств (например ксерокопирование документов)	0	0	
	никаких	6	100	
	другой вариант ответа	0	0	
ИТОГОВАЯ ОЦЕНКА: муниципальная услуга удовлетворяет потребности потребителя услуги и соответствует требованиям предоставления муниципальной услуги	Средний балл = кол-во респондентов, ответивших на 5 *5 + кол-во респондентов, ответивших на 4*4/кол-во респондентов всего	-	-	4,87

2. Результаты проверки информационного сообщения от 30.06.2014 №2

Информационное сообщение от 30.06.2014 №2 предоставлено начальником Управления в рамках проведения Проверки полноты и качества предоставления муниципальной услуги «Согласование размещения и открытия объектов сезонной мелкорозничной торговли, летних кафе на территории городского округа Стрежевой».

Управление предоставляет 27 муниципальных услуг, по которым утверждены административные регламенты. Всего за 2013 год Управлением исполнено 2018 заявлений о предоставлении муниципальных услуг, из них 3,3% заявлений от общего количества обращений за предоставлением проверяемой услуги. За текущий год исполнено 746 обращений их них 7,1% - это обращения за предоставлением муниципальной услуги «Согласование размещения и открытия объектов сезонной мелкорозничной торговли, летних кафе на территории городского округа Стрежевой». Предоставление услуги не предполагает межведомственное взаимодействие. Услуги посредством автоматизированной информационной системы «Портал государственных и муниципальных услуг Томской области» не предоставлялись.

Предоставление муниципальной услуги осуществляется на основании административного регламента «Согласование размещения и открытия объектов сезонной мелкорозничной торговли, летних кафе на территории городского округа Стрежевой», утвержденного постановлением Администрации городского округа Стрежевой от 31.07.2012 №527, изм. от 31.10.2012 №740.

В зоне ожидания оформлен информационный стенд, содержащий информацию, необходимую получателям муниципальных услуг. Оформлен раздел «Муниципальная услуга» официального сайта органов местного самоуправления городского округа Стрежевой. Информация о порядке оказания услуги и форма заявления с контактными данными специалистов, ответственных за предоставление услуги размещена в сети Интернет по адресу <http://admstrj.tomsk.ru/index.php?id=397&uid=1>. Информация на сайте актуальна.

При предоставлении муниципальных услуг Управления автоматизированные информационные системы не используются.

Проблемы, возникающие в связи с предоставлением муниципальной услуги:
при проведении проверки проблем, возникающих при предоставлении муниципальных услуг Управлением не выявлено.

Перечень, предлагаемых мероприятий, направленных на устранение недостатков в предоставлении муниципальной услуги:

- требуется приведение административного регламента предоставления муниципальной услуги «Согласование размещения и открытия объектов сезонной мелкорозничной торговли, летних кафе на территории городского округа Стрежевой» в соответствие с рекомендованным административным регламентом Томской области для организации перевода предоставления услуг в электронном виде на территории городского округа Стрежевой.

Председатель комиссии В.В. Дениченко

Секретарь комиссии Л.С.Зубкова

члены комиссии И.А. Марченко

И.Л.Тимошенко