**СВОДНЫЙ ОТЧЕТ**

**о результатах мониторинга качества предоставления муниципальных услуг**

**в городе Бузулуке по итогам 2012 года**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **№ п/п** | **Наименование муниципальной услуги** | **Структурное подразделение администрации города, предоставляющее муниципальную услугу** | **Оценка качества по результатам мониторинга** | **Сведения о соблюдении требований регламента** |
| 1. | Социальная поддержка малоимущих граждан (оказание материальной помощи гражданам, находящимся в трудной жизненной ситуации) | Управление социальной защиты населения | 48,3  (хорошо) | Требования регламента соблюдаются |
| 2. | Признание граждан малоимущими в целях принятия на учет в качестве нуждающихся в жилых помещениях муниципального жилищного фонда, предоставляемых по договорам социального найма | Управление социальной защиты населения | 46,5  (хорошо) | Требования регламента соблюдаются |
| 3. | Назначение и выплата пенсии за выслугу лет муниципальным служащим | Управление социальной защиты населения | 46  (хорошо) | Требования регламента соблюдаются |
| 4. | Прием заявок (запись) на прием к врачу | Администрация города,  МУЗ «Центральная городская больница г. Бузулука» | 48  (хорошо) | Требования регламента соблюдаются |
| 5. | Заполнение и направление в аптеки электронных рецептов | Администрация города,  МУЗ «Центральная городская больница г. Бузулука» | 48  (хорошо) | Требования регламента соблюдаются |
| 6. | Предоставление информации о текущей успеваемости учащегося, ведение электронного дневника и электронного журнала успеваемости | Управление образования | 47,5  (хорошо) | Требования регламента соблюдаются |
| 7. | Предоставление информации об образовательных программах и учебных планах, рабочих программах учебных курсов, предметов, дисциплин (модулей), годовых календарных учебных графиках | Управление образования | 45,5  (хорошо) | Требования регламента соблюдаются |
| 8. | Предоставление информации из федеральной базы данных о результатах единого государственного экзамена | Управление образования | 45  (хорошо) | Требования регламента соблюдаются |
| 9. | Предоставление информации о порядке проведения государственной (итоговой) аттестации обучающихся, освоивших основные и дополнительные общеобразовательные (за исключением дошкольных) программы | Управление образования | 44,5  (хорошо) | Требования регламента соблюдаются |
| 10. | Предоставление информации об организации общедоступного и бесплатного дошкольного, начального общего, основного общего, среднего (полного) общего образования. | Управление образования | 44,5  (хорошо) | Требования регламента соблюдаются |
| 11. | Прием заявлений, постановка на учет и зачисление детей в образовательные учреждения, реализующие основную образовательную программу дошкольного образования (детские сады) | Управление образования | 44  (хорошо) | Требования регламента соблюдаются |
| 12. | Зачисление в образовательное учреждение | Управление образования | Мониторинг не проводился | |
| 13. | Выдача разрешений на строительство | Управление градообразования и капитального строительства | 45  (хорошо) | Требования регламента соблюдаются |
| 14. | Выдача разрешения на ввод объекта в эксплуатацию | Управление градообразования и капитального строительства | 45  (хорошо) | Требования регламента соблюдаются |
| 15. | Прием заявлений и выдача документов о согласовании переустройства и (или) перепланировки жилого помещения | Управление градообразования и капитального строительства | 44  (хорошо) | Требования регламента соблюдаются |
| 16. | Перевод жилого помещения в нежилое помещение и нежилого помещения в жилое помещение, расположенного на территории муниципального образования | Управление градообразования и капитального строительства | 43  (хорошо) | Требования регламента соблюдаются |
| 17. | Выдача градостроительных планов земельных участков | Управление градообразования и капитального строительства | 43  (хорошо) | Требования регламента соблюдаются |
| 18. | Присвоении и (или) уточнение адреса земельному участку и (или) объекту недвижимости | Управление градообразования и капитального строительства | 43  (хорошо) | Требования регламента соблюдаются |
| 19. | Предоставление гражданам земельных участков, находящихся на территории муниципального образования для строительства | Управление имущественных отношений | 50  (хорошо) | Требования регламента соблюдаются |
| 20. | Прием заявлений и выдача документов о согласовании проектов границ земельных участков | Управление имущественных отношений | 50  (хорошо) | Требования регламента соблюдаются |
| 21. | Предоставление в собственность, постоянное (бессрочное) пользование, аренду земельных участков, находящихся в собственности муниципального образования, и земельных участков, государственная собственность на которые не разграничена | Управление имущественных отношений | 49,9  (хорошо) | Требования регламента соблюдаются |
| 22. | Предоставление информации об объектах недвижимого имущества, находящихся в муниципальной собственности, в том числе предназначенных для сдачи в аренду | Управление имущественных отношений | 47,95  (хорошо) | Требования регламента соблюдаются |
| 23. | Предоставление в аренду, безвозмездное пользование имущества, находящегося в собственности муниципального образования | Управление имущественных отношений | 47,35  (хорошо) | Требования регламента соблюдаются |
| 24. | Предоставление гражданам земельных участков, находящихся на территории муниципального образования, для целей не связанных со строительством | Управление имущественных отношений | 47  (хорошо) | Требования регламента соблюдаются |
| 25. | Выдача разрешения на установку рекламных конструкций на территории муниципального образования, аннулирование таких разрешений | Управление имущественных отношений | 46,25  (хорошо) | Требования регламента соблюдаются |
| 26. | Предоставление гражданам служебных жилых помещений муниципального специализированного жилищного фонда | Управление имущественных отношений | 45  (хорошо) | Требования регламента соблюдаются |
| 27. | Прием заявлений, документов, а также постановка граждан на учет в качестве нуждающихся в жилых помещениях | Управление имущественных отношений | 45  (хорошо) | Требования регламента соблюдаются |
| 28. | Предоставление гражданам жилых помещений муниципального жилищного фонда коммерческого использования | Управление имущественных отношений | 45  (хорошо) | Требования регламента соблюдаются |
| 29. | Предоставление гражданам жилых помещений муниципального жилищного фонда по договорам социального найма | Управление имущественных отношений | 45  (хорошо) | Требования регламента соблюдаются |
| 30. | Передача в собственность гражданам занимаемых ими жилых помещений, находящихся на территории муниципального образования, в порядке приватизации | Управление имущественных отношений | 45  (хорошо) | Требования регламента соблюдаются |
| 31. | Постановка на учет в качестве нуждающихся в улучшении жилищных условий на территории муниципального образования по программе «Обеспечение жильем молодых семей в Оренбургской области на 2011-2015 годы» | Управление имущественных отношений | 45  (хорошо) | Требования регламента соблюдаются |
| 32. | Продажа муниципального имущества | Управление имущественных отношений | Мониторинг не проводился | |
| 33. | Предоставление информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению | Управление жилищно-коммунального хозяйства и транспорта | 43,5  (хорошо) | Требования регламента соблюдаются |
| 34. | Проведение мероприятий по работе с детьми и молодежью | Управление по культуре, спорту и молодежной политике | 47  (хорошо) | Требования регламента соблюдаются |
| 35. | Предоставление информации о проведении ярмарок, выставок народного творчества, ремесел на территории муниципального образования город Бузулук Оренбургской области | Управление по культуре, спорту и молодежной политике | 46  (хорошо) | Требования регламента соблюдаются |
| 36. | Предоставление информации о времени и месте театральных представлений, филармонических и эстрадных концертов и гастрольных мероприятий театров и филармоний, киносеансов, анонсов данных мероприятий | Управление по культуре, спорту и молодежной политике | 46  (хорошо) | Требования регламента соблюдаются |
| 37. | Формирование списков молодых семей для участия в областной целевой программе «Обеспечение жильем молодых семей в Оренбургской области на 2011 – 2015 годы» и выдача молодым семьям свидетельств | Управление по культуре, спорту и молодежной политике | 46  (хорошо) | Требования регламента соблюдаются |
| 38. | Запись на обзорные, тематические и интерактивные экскурсии». МБУК г. Бузулука «Бузулукский краеведческий музей» | Управление по культуре, спорту и молодежной политике | 45  (хорошо) | Требования регламента соблюдаются |
| 39. | Организация участия спортсменов в межмуниципальных, областных, Российских и международных соревнованиях | Управление по культуре, спорту и молодежной политике | 44  (хорошо) | Требования регламента соблюдаются |
| 40. | Проведение спортивно-массовых мероприятий | Управление по культуре, спорту и молодежной политике | 44  (хорошо) | Требования регламента соблюдаются |
| 41. | Предоставление информации об объектах культурного наследия местного значения, находящихся на территории города Бузулука и включенных в единый государственный реестр объектов культурного наследия (памятников истории и культуры) народов Российской Федерации | Управление по культуре, спорту и молодежной политике | 43  (хорошо) | Требования регламента соблюдаются |
| 42. | Выдача разрешений на право организации розничного рынка | Управление экономического развития и торговли | 43,5  (хорошо) | Требования регламента соблюдаются |
| 43. | Выдача разрешений на размещение нестационарных передвижных объектов сезонной торговли и общественного питания | Управление экономического развития и торговли | 42  (хорошо) | Требования регламента соблюдаются |
| 44. | Выдача населению справок о наличии личного подсобного хозяйства в городе Бузулуке | Управление экономического развития и торговли | 41,5  (хорошо) | Требования регламента соблюдаются |
| 45. | Выдача разрешений на проведение муниципальных лотерей, рассмотрение уведомлений о проведении стимулирующих лотерей | Управление экономического развития и торговли | Мониторинг не проводился | |

**Пояснительная записка**

**к сводному отчету о результатах мониторинга качества предоставления муниципальных услуг в городе Бузулуке по итогам 2012 года**

В рамках мониторинга качества предоставления муниципальных услуг (далее – мониторинг) проводилось исследование 45 муниципальных услуг, предоставляемых структурными подразделениями администрации города Бузулука.

Исследуемые муниципальные услуги являются бесплатными.

Мониторинг проводился на основании анкет по форме согласно Положению об организации проведения мониторинга качества предоставления муниципальных услуг администрацией города Бузулука, утвержденного постановлением администрации города от 13.09.2012 года №63-п. Для каждой муниципальной услуги определена общая оценка качества по 50-бальной шкале.

По результатам проведенного мониторинга качества предоставления муниципальных услуг можно сделать следующие выводы:

Среднее значение общей оценки качества предоставления муниципальных услуг составляет 45,49 баллов (из 50 возможных), следовательно уровень качества предоставления муниципальных услуг – хороший.

Структурными подразделениями администрации города последовательно проводилась работа по оптимизации процедур оказания муниципальных услуг, улучшению условий и повышению степени открытости информации по предоставлению муниципальных услуг. Соблюдаются сроки предоставления муниципальных услуг, а также состав, последовательность и сроки выполнения административных процедур (действий), требований к порядку их выполнения.

Информация о порядке предоставления муниципальных услуг размещена в средствах массовой информации, на информационных стендах в местах оказания услуг, в информационно–телекоммуникационной сети «Интернет» и на Портале государственных и муниципальных услуг Оренбургской области.

В ходе мониторинга заявителями было отмечено, что большинство услуг предоставляются качественно и в полном объеме. Время ожидания в очередях не превышало допустимой нормы.

Наиболее распространенным способом получения информации для заявителя является консультация на личном приеме, другими способами получения консультации – по телефону, посредством информационно–телекоммуникационной сети «Интернет» и через Портал государственных и муниципальных услуг Оренбургской области пользуются значительно реже.

Многие из опрошенных граждан не обладают достаточным уровнем компьютерной грамотности для получения информации об услуге, либо не имеют технической возможности использования информационно–телекоммуникационной сети «Интернет», как следствие – проблема редкого обращения заявителей за дополнительной информацией о порядке предоставления муниципальных услуг через информационно–телекоммуникационную сеть «Интернет» и Портал государственных и муниципальных услуг Оренбургской области.

В целях решения данной проблемы структурными подразделениями администрации города Бузулука проводятся консультации о порядке получения заявителями информации об услугах через информационно–телекоммуникационную сеть «Интернет» и Портал государственных и муниципальных услуг Оренбургской области.