УТВЕРЖДАЮ

Глава города

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_В.А. Рогожкин

«19» марта 2015 г.

**СВОДНЫЙ ОТЧЕТ**

**о результатах мониторинга качества предоставления муниципальных услуг**

**в городе Бузулуке по итогам 2014 года**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **№ п/п** | **Наименование муниципальной услуги** | **Структурное подразделение администрации города, предоставляющее муниципальную услугу** | **Оценка качества по результатам мониторинга** | **Сведения о соблюдении требований регламента** |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 1. | Продажа муниципального имущества | Управление имущественных отношений | 48,0  (хорошо) | Требования регламента соблюдаются |
| 2. | Предоставление информации об объектах недвижимого имущества, находящихся в муниципальной собственности, в том числе предназначенных для сдачи в аренду | Управление имущественных отношений | 48,0  (хорошо) | Требования регламента соблюдаются |
| 3. | Предоставление в аренду, безвозмездное пользование имущества, находящегося в собственности муниципального образования | Управление имущественных отношений | 47,8  (хорошо) | Требования регламента соблюдаются |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 4. | Предоставление малоимущим гражданам жилых помещений муниципального жилищного фонда по договорам социального найма | Управление имущественных отношений | 48,0  (хорошо) | Требования регламента соблюдаются |
| 5. | Признание граждан малоимущими в целях принятия на учет в качестве нуждающихся в жилых помещениях муниципального жилищного фонда, предоставляемых по договорам социального найма | Управление имущественных отношений | 48  (хорошо) | Требования регламента соблюдаются |
| 6. | Выдача разрешения на установку рекламных конструкций на территории муниципального образования, аннулирование таких разрешений | Управление имущественных отношений | 48  (хорошо) | Требования регламента соблюдаются |
| 7. | Предоставление гражданам служебных жилых помещений муниципального специализированного жилищного фонда | Управление имущественных отношений | 47,7  (хорошо) | Требования регламента соблюдаются |
| 8. | 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 имущественных отношений | 48,0  (хорошо) | Требования регламента соблюдаются |
| 9 | Прием заявлений, документов, а также постановка граждан на учет в качестве нуждающихся в жилых помещениях | Управление имущественных отношений | 47,3  (хорошо) | Требования регламента соблюдаются |
| 10 | Передача в собственность гражданам занимаемого жилого помещения, находящегося на территории муниципального образования, в порядке приватизации | Управление имущественных отношений | 47,7  (хорошо) | Требования регламента соблюдаются |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 11 | 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 | 47,8  (хорошо) | Требования регламента соблюдаются |
| 12 | Предоставление гражданам жилых помещений муниципального жилищного фонда коммерческого использования | Управление имущественных отношений | 47,2  (хорошо) | Требования регламента соблюдаются |
| 13 | Предоставление информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению | Управление жилищно-коммунального хозяйства и транспорта | 42,0  (хорошо) | Требования регламента соблюдаются |
| 14 | Предоставление информации о текущей успеваемости учащегося, ведение электронного дневника и электронного журнала успеваемости | Управление образования | 48,0  (хорошо) | Требования регламента соблюдаются |
| 15 | 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 |
| 16 | Зачисление в образовательное учреждение | Управление образования | 45,0  (хорошо) | Требования регламента соблюдаются |
| 17 | Предоставление информации о порядке проведения государственной (итоговой) аттестации обучающихся, освоивших основные и дополнительные общеобразовательные (за исключением дошкольных) программы | Управление образования | 45,0  (хорошо) | Требования регламента соблюдаются |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 18. | Предоставление информации из федеральной базы данных о результатах единого государственного экзамена | Управление образования | 45,0  (хорошо) | Требования регламента соблюдаются |
| 19 | Предоставление информации об организации общедоступного и бесплатного дошкольного, начального общего, основного общего, среднего (полного) общего образования, а также дополнительного образования в образовательных учреждениях, расположенных на территории города Бузулука | Управление образования | 44,5  (хорошо) | Требования регламента соблюдаются |
| 20 | Прием заявлений, постановка на учет и зачисление детей в образовательные учреждения, реализующие основную образовательную программу дошкольного образования (детские сады) | Управление образования | 44,0  (хорошо) | Требования регламента соблюдаются |
| 21 | Выдача населению справок о наличии личного подсобного хозяйства в городе Бузулуке | Управление экономического развития и торговли | 44,0  (хорошо) | Требования регламента соблюдаются |
| 22 | Выдача разрешений на размещение нестационарных передвижных объектов сезонной торговли, общественного питания и аттракционов (зоопарков, цирков) | Управление экономического развития и торговли | 43,0  (хорошо) | Требования регламента соблюдаются |
| 23 | Выдача разрешений на право организации розничного рынка | Управление экономического развития и торговли | 42,0  (хорошо) | Требования регламента соблюдаются |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 24. | Выдача градостроительных планов земельных участков | Управление градообразования и капитального строительства | 46,0  (хорошо) | Требования регламента соблюдаются |
| 25 | Выдача разрешений на строительство, реконструкцию объектов капитального строительства | Управление градообразования и капитального строительства | 41,0  (хорошо) | Требования регламента соблюдаются |
| 26 | Выдача разрешения на ввод объектов в эксплуатацию | Управление градообразования и капитального строительства | 45,0  (хорошо) | Требования регламента соблюдаются |
| 27 | Предоставление гражданам земельных участков, находящихся на территории муниципального образования для строительства | Управление градообразования и капитального строительства | 47,0  (хорошо) | Требования регламента соблюдаются |
| 28 | Предоставление в собственность, постоянное (бессрочное) пользование, аренду земельных участков, находящихся в собственности муниципального образования, и земельных участков, государственная собственность на которые не разграничена | Управление градообразования и капитального строительства | 48,0  (хорошо) | Требования регламента соблюдаются |
| 29 | Предоставление гражданам земельных участков, находящихся на территории муниципального образования, для целей не связанных со строительством | Управление градообразования и капитального строительства | 49,0  (хорошо) | Требования регламента соблюдаются |
| 30 | Прием заявлений и выдача документов о согласовании переустройства и (или) перепланировки жилого помещения | Управление градообразования и капитального строительства | 49,0  (хорошо) | Требования регламента соблюдаются |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 31 | Принятие документов, а также выдача решений о переводе или об отказе в переводе жилого помещения в нежилое или нежилого помещения в жилое помещение | Управление градообразования и капитального строительства | 41,0  (хорошо) | Требования регламента соблюдаются |
| 32 | Присвоении и (или) уточнение адреса земельному участку и (или) объекту недвижимости | Управление градообразования и капитального строительства | 45,0  (хорошо) | Требования регламента соблюдаются |
| 33 | Прием заявлений и выдача документов о согласовании проектов границ земельных участков | Управление градообразования и капитального строительства | 48,0  (хорошо) | Требования регламента соблюдаются |
| 34 | Проведение мероприятий по работе с детьми и молодежью | Управление по культуре, спорту и молодежной политике | 47,0  (хорошо) | Требования регламента соблюдаются |
| 35 | 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 | 46,0  (хорошо) | Требования регламента соблюдаются |
| 36 | Проведение спортивно-массовых мероприятий | Управление по культуре, спорту и молодежной политике | 42,0  (хорошо) | Требования регламента соблюдаются |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 37 | 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 | 46,0  (хорошо) | Требования регламента соблюдаются |
| 38 | Предоставление информации о проведении ярмарок, выставок народного творчества, ремесел на территории муниципального образования город Бузулук Оренбургской области | Управление по культуре, спорту и молодежной политике | 46,0  (хорошо) | Требования регламента соблюдаются |
| 39 | Организация участия спортсменов в межмуниципальных, областных, российских и международных соревнованиях | Управление по культуре, спорту и молодежной политике | 44,0  (хорошо) | Требования регламента соблюдаются |
| 40 | Запись на обзорные, тематические и интерактивные экскурсии | Управление по культуре, спорту и молодежной политике | 46,0  (хорошо) | Требования регламента соблюдаются |
| 41 | Назначение и выплата пенсии за выслугу лет муниципальным служащим | Мониторинг по муниципальной услуге не проводился | | |
| 42 | Оформление охранного обязательства собственника и (или) пользователя объекта культурного наследия местного значения, являющегося физическим лицом | Управление по культуре, спорту и молодежной политике | Мониторинг по муниципальной услуге не проводился вследствие отсутствия обращений в отчетном году | |

**Пояснительная записка**

**к сводному отчету о результатах мониторинга качества предоставления муниципальных услуг в городе Бузулуке по итогам 2014 года**

В рамках мониторинга качества предоставления муниципальных услуг (далее – мониторинг) проводилось исследование 40 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.

1. **Наименование муниципальной услуги: «Продажа муниципального имущества».**

Структурное подразделение администрации города, предоставляющее муниципальную услугу: Управление имущественных отношений.

Уровень качества предоставления муниципальной услуги **–** «хороший» (общая сумма баллов – 48,0).

В 2014 году выполнены задачи:

1. Соблюдение требований и процедур предоставления муниципальной услуги, закреплённых в административных регламентах ее предоставления.

2. Улучшение условий предоставления муниципальной услуги:

* организация комфортных условий предоставления муниципальной услуги;
* консультации по перечню документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги.

Услуга предоставляется гражданам на основании административного регламента предоставления муниципальной услуги «Продажа муниципального имущества», утвержденного постановлением администрации города Бузулука 28.03.2012 года № 328-п.

Максимальный срок ожидания в очереди при подаче запроса о предоставлении муниципальной услуги и при получении результата предоставления муниципальной услуги составляет 15 минут, что соответствует требованиям административного регламента.

В 2014 году количество получателей муниципальной услуги – 3.

Жалоб по предоставлению оказываемой муниципальной услуги не поступало.

В ходе проведения мониторинга не установлено проблем по предоставлению муниципальной услуги.

1. **Наименование муниципальной услуги: «Предоставление информации об объектах недвижимого имущества, находящихся в муниципальной собственности, в том числе предназначенных для сдачи в аренду».**

Структурное подразделение администрации города, предоставляющее муниципальную услугу: Управление имущественных отношений.

Уровень качества предоставления муниципальной услуги **–** «хороший» (общая сумма баллов – 48,0).

В 2014 году выполнены задачи:

1. Соблюдение требований и процедур предоставления муниципальной услуги, закреплённых в административном регламенте ее предоставления.
2. Улучшение условий предоставления муниципальной услуги:

* организация комфортных условий предоставления муниципальной услуги.

Услуга предоставляется гражданам на основании административного регламента предоставления муниципальной услуги «Предоставление информации об объектах недвижимого имущества, находящихся в собственности, в том числе предназначенных для сдачи в аренду», утвержденного постановлением администрации города Бузулука от 07.12.2010 года № 64-п (в редакции постановления от 28.03.2012 года № 321-п).

Требования административного регламента к порядку и срокам предоставления муниципальной услуги соблюдаются.

Максимальный срок ожидания в очереди при подаче запроса о предоставлении муниципальной услуги и при получении результата предоставления муниципальной услуги составляет 5 минут, что соответствует требованиям административного регламента.

В 2014 году количество получателей муниципальной услуги – 7 человек.

Жалоб по предоставлению оказываемой муниципальной услуги не поступало.

В ходе проведения мониторинга не установлено проблем по предоставлению муниципальной услуги.

1. **Наименование муниципальной услуги: «Предоставление в аренду, безвозмездное пользование имущества, находящегося в собственности муниципального образования».**

Структурное подразделение администрации города, предоставляющее муниципальную услугу: Управление имущественных отношений.

Уровень качества предоставления муниципальной услуги **–** «хороший» (общая сумма баллов – 47,8).

В 2014 году выполнены задачи:

1. Соблюдение требований и процедур предоставления муниципальной услуги, закреплённых в административных регламентах их предоставления.

2. Улучшение условий предоставления муниципальной услуги:

* организация комфортных условий предоставления муниципальной услуги;
* консультации по перечню документов необходимых для предоставления муниципальной услуги.

3. Повышение степени открытости информации об уровне качества предоставления муниципальной услуги:

* информация по предоставлению муниципальной услуги размещена на официальном сайте бузулук.рф, www.torgi.gov.ru.

Услуга предоставляется гражданам на основании административного регламента предоставления муниципальной услуги «Предоставление в аренду, безвозмездное пользование имущества, находящегося в собственности муниципального образования город Бузулук Оренбургской области», утвержденного постановлением администрации города Бузулука от 26.11.2009 года № 196 (в редакции постановления от 28.03.2012 года № 329-п).

Требования административного регламента к порядку и срокам предоставления муниципальной услуги соблюдаются.

Максимальный срок ожидания в очереди при подаче запроса о предоставлении муниципальной услуги и при получении результата предоставления муниципальной услуги составляет 5 минут, что соответствует требованиям административного регламента.

В 2014 году количество получателей муниципальной услуги – 37.

Жалоб по предоставлению оказываемой муниципальной услуги не поступало.

В ходе проведения мониторинга не установлено проблем по предоставлению муниципальной услуги.

# Наименование муниципальной услуги: «Предоставление малоимущим гражданам жилых помещений муниципального жилищного фонда по договорам социального найма».

Структурное подразделение администрации города, предоставляющее муниципальную услугу: Управление имущественных отношений.

Уровень качества предоставления муниципальной услуги **–** «хороший» (общая сумма баллов – 48,0).

В 2014 году выполнены задачи:

1. Соблюдение требований и процедур предоставления муниципальной услуги, закреплённых в административном регламенте ее предоставления.
2. Улучшение условий предоставления муниципальной услуги:

* организация комфортных условий предоставления муниципальной услуги;
* консультации по перечню документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги.

1. Повышение степени открытости информации об уровне качества предоставления муниципальной услуги:

* информация по предоставлению муниципальной услуги размещена на официальном сайте [www.бузулук.рф](http://www.бузулук.рф).

Услуга предоставляется гражданам на основании административного регламента предоставления муниципальной услуги «Предоставление малоимущим гражданам жилых помещений муниципального жилищного фонда по договорам социального найма», утвержденного постановлением администрации города Бузулука от 30.03.2012 года № 351-п.

Максимальный срок ожидания в очереди при подаче запроса о предоставлении муниципальной услуги и при получении результата предоставления муниципальной услуги составляет 20 минут, что соответствует требованиям административного регламента.

В 2014 году количество получателей муниципальной услуги – 153.

Жалобы по предоставлению оказываемой муниципальной услуги не поступали.

В ходе проведения мониторинга не установлено проблем по предоставлению муниципальной услуги.

# 5. Наименование муниципальной услуги: «Признание граждан малоимущими в целях принятия на учет в качестве нуждающихся в жилых помещениях муниципального жилищного фонда, предоставляемых по договорам социального найма».

Структурное подразделение администрации города, предоставляющее муниципальную услугу: Управление имущественных отношений.

Уровень качества предоставления муниципальной услуги **–** «хороший» (общая сумма баллов – 48,0).

В 2014 году выполнены задачи:

1. Соблюдение требований и процедур предоставления муниципальной услуги, закреплённых в административном регламенте ее предоставления.

2. Улучшение условий предоставления муниципальной услуги:

* организация комфортных условий предоставления муниципальной услуги;
* консультации по перечню документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги.

3. Повышение степени открытости информации об уровне качества предоставления муниципальной услуги:

* информация по предоставлению муниципальной услуги размещена на официальном сайте [www.бузулук.рф](http://www.бузулук.рф).

Услуга предоставляется гражданам на основании административного регламента предоставления муниципальной услуги «Предоставление малоимущим гражданам жилых помещений муниципального жилищного фонда по договорам социального найма», утвержденного постановлением администрации города Бузулука от 26.01.2012 года № 128-п.

Максимальный срок ожидания в очереди при подаче запроса о предоставлении муниципальной услуги и при получении результата предоставления муниципальной услуги составляет 20 минут, что соответствует требованиям административного регламента.

В 2014 году количество получателей муниципальной услуги – 11.

Жалобы по предоставлению оказываемой муниципальной услуги не поступали.

В ходе проведения мониторинга не установлено проблем по предоставлению муниципальной услуги.

# 6. Наименование муниципальной услуги: «Выдача разрешения на установку рекламных конструкций на территории муниципального образования, аннулирование таких разрешений».

Структурное подразделение администрации города, предоставляющее муниципальную услугу: Управление имущественных отношений.

Уровень качества предоставления муниципальной услуги **–** «хороший» (общая сумма баллов – 48).

В 2014 году выполнены задачи:

1. Соблюдение требований и процедур предоставления муниципальной услуги, закреплённых в административном регламенте ее предоставления.

2. Улучшение условий предоставления муниципальной услуги:

* организация комфортных условий предоставления муниципальной услуги;
* консультации по перечню документов необходимых для предоставления муниципальной услуги.

3. Повышение степени открытости информации об уровне качества предоставления муниципальной услуги:

* информация по предоставлению муниципальной услуги размещена на официальном сайте бузулук.рф.

Услуга предоставляется гражданам на основании административного регламента предоставления муниципальной услуги «Выдача разрешения на установку рекламных конструкций на территории муниципального образования, аннулирование таких разрешений», утвержденного постановлением администрации города Бузулука 28.12.2010 года № 254-п (в редакции постановления от 30.03.2012 года № 354-п).

Максимальный срок ожидания в очереди при подаче запроса о предоставлении муниципальной услуги и при получении результата предоставления муниципальной услуги составляет 5 минут, что соответствует требованиям административного регламента.

В 2013 году количество получателей муниципальной услуги – 174.

Жалоб по предоставлению оказываемой муниципальной услуги не поступало.

В ходе проведения мониторинга не установлено проблем по предоставлению муниципальной услуги.

# 7. Наименование муниципальной услуги: «Предоставление гражданам служебных жилых помещений муниципального специализированного жилищного фонда».

Структурное подразделение администрации города, предоставляющее муниципальную услугу: Управление имущественных отношений.

Уровень качества предоставления муниципальной услуги **–** «хороший» (общая сумма баллов – 47,7).

В 2014 году выполнены задачи:

1. Соблюдение требований и процедур предоставления муниципальной услуги, закреплённых в административном регламенте ее предоставления.
2. Повышение степени открытости информации об уровне качества предоставления муниципальной услуги:

- информация по предоставлению муниципальной услуги размещена на официальном сайте бузулук.рф.

Услуга предоставляется гражданам на основании административного регламента предоставления муниципальной услуги «Предоставление гражданам служебных жилых помещений муниципального специализированного жилищного фонда», утвержденного постановлением администрации города Бузулука от 30.03.2012 года № 353-п.

Максимальный срок ожидания в очереди при подаче запроса о предоставлении муниципальной услуги и при получении результата предоставления муниципальной услуги составляет 20 минут, что соответствует требованиям административного регламента.

В 2014 году количество получателей муниципальной услуги – 8.

Жалобы по предоставлению оказываемой муниципальной услуги не поступали.

В ходе проведения мониторинга не установлено проблем по предоставлению муниципальной услуги.

# 8. Наименование муниципальной услуги: «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».

Структурное подразделение администрации города, предоставляющее муниципальную услугу: Управление имущественных отношений.

Уровень качества предоставления муниципальной услуги **–** «хороший» (общая сумма баллов – 48,0).

В 2014 году выполнены задачи:

1. Соблюдение требований и процедур предоставления муниципальной услуги, закреплённых в административном регламенте ее предоставления.

2. Улучшение условий предоставления муниципальной услуги:

* организация комфортных условий предоставления муниципальной услуги;
* консультации по перечню документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги.

3. Повышение степени открытости информации об уровне качества предоставления муниципальной услуги:

* информация по предоставлению муниципальной услуги размещена на официальном сайте [www.бузулук.рф](http://www.бузулук.рф).

# Услуга предоставляется гражданам на основании административного регламента предоставления муниципальной услуги «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» утвержденного постановлением администрации города Бузулука 29.09.2011 года № 283-п.

Максимальный срок ожидания в очереди при подаче запроса о предоставлении муниципальной услуги и при получении результата предоставления муниципальной услуги составляет 20 минут, что соответствует требованиям административного регламента.

В 2014 году количество получателей муниципальной услуги – 214.

Жалобы по предоставлению оказываемой муниципальной услуги не поступали.

# 9. Наименование муниципальной услуги: «Прием заявлений, документов, а также постановка граждан на учет в качестве нуждающихся в жилых помещениях».

Структурное подразделение администрации города, предоставляющее муниципальную услугу: Управление имущественных отношений.

Уровень качества предоставления муниципальной услуги **–** «хороший» (общая сумма баллов – 47,3).

В 2014 году выполнены задачи:

1. Соблюдение требований и процедур предоставления муниципальной услуги, закреплённых в административном регламенте ее предоставления.
2. Повышение степени открытости информации об уровне качества предоставления муниципальной услуги:

* информация по предоставлению муниципальной услуги размещена на официальном сайте [www.бузулук.рф](http://www.бузулук.рф).

Услуга предоставляется гражданам на основании административного регламента предоставления муниципальной услуги «Прием заявлений, документов, а также постановка граждан на учет в качестве нуждающихся в жилых помещениях», утвержденного постановлением администрации города Бузулука 30.03.2012 года № 350-п.

Максимальный срок ожидания в очереди при подаче запроса о предоставлении муниципальной услуги и при получении результата предоставления муниципальной услуги составляет 20 минут, что соответствует требованиям административного регламента.

В 2014 году количество получателей муниципальной услуги – 76.

Жалобы по предоставлению оказываемой муниципальной услуги не поступали.

В ходе проведения мониторинга установлена проблема по предоставлению муниципальной услуги: заявителей не удовлетворяет размещение органа, предоставляющего муниципальную услугу (высокая этажность для граждан, имеющих группу инвалидности).

# 10. Наименование муниципальной услуги: «Передача в собственность граждан занимаемого жилого помещения, находящегося на территории муниципального образования, в порядке приватизации».

Структурное подразделение администрации города, предоставляющее муниципальную услугу: Управление имущественных отношений.

Уровень качества предоставления муниципальной услуги **–** «хороший» (общая сумма баллов – 47,7).

В 2014 году выполнены задачи:

1. Соблюдение требований и процедур предоставления муниципальной услуги, закреплённых в административном регламенте ее предоставления.
2. Улучшение условий предоставления муниципальной услуги:

* организация комфортных условий предоставления муниципальной услуги;
* консультации по перечню документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги.

1. Повышение степени открытости информации об уровне качества предоставления муниципальной услуги:

* информация по предоставлению муниципальной услуги размещена на официальном сайте [www.бузулук.рф](http://www.бузулук.рф).

Услуга предоставляется гражданам на основании административного регламента предоставления муниципальной услуги «Передача в собственность граждан занимаемого жилого помещения, находящегося на территории муниципального образования, в порядке приватизации», утвержденного постановлением администрации города Бузулука от 30.03.2012 года № 410-п.

Максимальный срок ожидания в очереди при подаче запроса о предоставлении муниципальной услуги и при получении результата предоставления муниципальной услуги составляет 20 минут, что соответствует требованиям административного регламента.

В 2014 году количество получателей муниципальной услуги – 75 человек.

Жалобы по предоставлению оказываемой муниципальной услуги не поступали.

В ходе проведения мониторинга не установлено проблем по предоставлению муниципальной услуги.

# 11. Наименование муниципальной услуги: «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».

Структурное подразделение администрации города, предоставляющее муниципальную услугу: Управление имущественных отношений.

Уровень качества предоставления муниципальной услуги **–** «хороший» (общая сумма баллов – 47,8).

В 2014 году выполнены задачи:

1. Соблюдение требований и процедур предоставления муниципальной услуги, закреплённых в административном регламенте ее предоставления.

2. Повышение степени открытости информации об уровне качества предоставления муниципальной услуги:

* информация по предоставлению муниципальной услуги размещена на официальном сайте [www.бузулук.рф](http://www.бузулук.рф).

Услуга предоставляется гражданам на основании административного регламента предоставления муниципальной услуги «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», утвержденного постановлением администрации города Бузулука 30.03.2012 года № 341-п.

Максимальный срок ожидания в очереди при подаче запроса о предоставлении муниципальной услуги и при получении результата предоставления муниципальной услуги составляет 20 минут, что соответствует требованиям административного регламента.

В 2014 году количество получателей муниципальной услуги – 233.

Жалобы по предоставлению оказываемой муниципальной услуги не поступали.

В ходе проведения мониторинга не установлено проблем по предоставлению муниципальной услуги.

**12. Наименование муниципальной услуги: «Предоставление гражданам жилых помещений муниципального жилищного фонда коммерческого использования».**

Структурное подразделение администрации города, предоставляющее муниципальную услугу: Управление имущественных отношений.

Уровень качества предоставления муниципальной услуги **–** «хороший» (общая сумма баллов – 47,2).

В 2014 году выполнены задачи:

1. Соблюдение требований и процедур предоставления муниципальной услуги, закреплённых в административном регламенте ее предоставления.

Услуга предоставляется гражданам на основании административного регламента предоставления муниципальной услуги «Предоставление гражданам служебных жилых помещений муниципального специализированного жилищного фонда», утвержденного постановлением администрации города Бузулука от 30.03.2012 года № 352-п.

Максимальный срок ожидания в очереди при подаче запроса о предоставлении муниципальной услуги и при получении результата предоставления муниципальной услуги составляет 20 минут, что соответствует требованиям административного регламента.

В 2014 году количество получателей муниципальной услуги – 5.

Жалобы по предоставлению оказываемой муниципальной услуги не поступали.

В ходе проведения мониторинга не установлено проблем по предоставлению муниципальной услуги.

**13. Наименование муниципальной услуги: «Предоставление информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению».**

Структурное подразделение администрации города, предоставляющее муниципальную услугу: Управление жилищно-коммунального хозяйства и транспорта.

Уровень качества предоставления муниципальной услуги **–** хороший (общая сумма баллов – 42).

В 2014 году выполнены задачи:

1. Улучшение условий предоставления муниципальной услуги – места ожидания в очереди оборудованы стульями. Помещения оснащены оборудованием (компьютерами, средствами электронно-вычислительной техники, средствами связи, включая информационно-телекоммуникационную сеть Интернет, оргтехникой), канцелярскими принадлежностями, нормативными документами, обеспечивающими надлежащее качество предоставляемой услуги.

2. Повышение степени открытости информации об уровне качества предоставления муниципальных услуг – информация о порядке предоставления услуги обновляется на официальном сайте администрации города.

Услуга предоставляется гражданам на основании административного регламента предоставления муниципальной услуги «Предоставление информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению», утвержденного постановлением администрации города Бузулука от 01.12.2010 года №3-п (в редакции постановления от 29.02.2012 г. года №265-п).

Требования административного регламента к порядку и срокам предоставления муниципальной услуги соблюдаются.

Максимальный срок ожидания в очереди при подаче запроса о предоставлении муниципальной услуги и при получении результата предоставления муниципальной услуги составляет 10 минут, что соответствует требованиям регламента.

В 2014 году количество получателей муниципальной услуги составило 3878 человек (консультации по телефону, эл.почте, обращения в письменной форме).

Жалобы по предоставлению оказываемой муниципальной услуги отсутствуют.

В результате мониторинга качествапредоставления муниципальной услуги проблемы не выявлены.

**14. Наименование муниципальной услуги: «Предоставление информации о текущей успеваемости учащегося, ведение электронного дневника и электронного журнала успеваемости».**

Структурное подразделение администрации города, предоставляющее муниципальную услугу: Общеобразовательные учреждения.

Уровень качества предоставления муниципальной услуги **–** хороший (общая сумма баллов – 48).

В 2014 году выполнены задачи:

1. Соблюдение требований и процедур предоставления муниципальной услуги, закреплённых в административном регламенте ее предоставления.

2. Улучшение условий предоставления муниципальной услуги:

- повышение степени открытости информации об уровне качества предоставления муниципальной услуги: функционируют сайты Управления образования администрации города Бузулука и учреждений образования, на страницах которых можно получить ответ на интересующий вопрос.

Услуга предоставляется гражданам на основании административного регламента предоставления муниципальной услуги «Предоставление информации о текущей успеваемости учащегося, ведение электронного дневника и электронного журнала успеваемости», утвержденного постановлением администрации города Бузулука от 15 марта 2011 года №139-п (в редакции постановления от 30 марта 2012 года № 417-п).

Требования административного регламента к порядку и срокам предоставления муниципальной услуги соблюдаются.

Максимальный срок ожидания в очереди при подаче запроса о предоставлении муниципальной услуги и при получении результата предоставления муниципальной услуги составляет не более 15 минут на одного заявителя, что соответствует требованиям административного регламента.

В 2014 году количество получателей муниципальной услуги составило 8432.

Жалобы по предоставлению оказываемой муниципальной услуги не поступали.

Проблемы предоставления муниципальной услуги не выявлены.

**15. Наименование муниципальной услуги: «Предоставление информации об образовательных программах и учебных планах, рабочих программах учебных курсов, предметов, дисциплин (модулей), годовых календарных учебных графиках».**

Структурное подразделение администрации города, предоставляющее муниципальную услугу: Управление образования, образовательные учреждения.

Уровень качества предоставления муниципальной услуги **–** хороший (общая сумма баллов – 45,5).

В 2014 году выполнены задачи:

- оптимизация процедур предоставления муниципальной услуги, закреплённых в административных регламентах их предоставления: не требовалось

- улучшение условий предоставления муниципальной услуги: использование СМИ, сайтов ОУ и УО.

- совершенствование административного регламента предоставления муниципальной услуги с целью повышения качества их предоставления: не требовалось

- повышение степени открытости информации об уровне качества предоставления муниципальной услуги: информация размещается на сайтах ОУ и УО.

Услуга предоставляется гражданам на основании административного регламента предоставления муниципальной услуги «Предоставление информации об образовательных программах и учебных планах, рабочих программах учебных курсов, предметов, дисциплин (модулей), годовых календарных учебных графиках», утвержденного постановлением администрации города Бузулука от 15 марта 2011 года № 143-п (в редакции постановления от 30 марта 2012 года № 409-п).

Требования административного регламента к порядку и срокам предоставления муниципальной услуги соблюдаются

Максимальный срок ожидания в очереди при подаче запроса о предоставлении муниципальной услуги и при получении результата предоставления муниципальной услуги составляет не более 15 минут на одного заявителя, что соответствует требованиям административного регламента.

В 2014 году количество получателей муниципальной услуги составило 1521.

Жалобы по предоставлению оказываемой муниципальной услуги не поступали.

Проблемы предоставления муниципальной услуги не выявлены.

**16.** **Наименование муниципальной услуги: «Зачисление в образовательное учреждение».**

Структурное подразделение администрации города, предоставляющее муниципальную услугу: Управление образования, образовательные учреждения.

Уровень качества предоставления муниципальной услуги **–** хороший (общая сумма баллов – 45).

В 2014 году выполнены задачи:

1. Улучшение условий предоставления муниципальной услуги: использование сайтов Управления образования администрации города Бузулука и учреждений образования.

1. Совершенствование административного регламента предоставления муниципальной услуги с целью повышения качества их предоставления: готовятся изменения в регламент в соответствии с новым законодательством.

2. Повышение степени открытости информации об уровне качества предоставления муниципальной услуги: функционируют сайты Управления образования администрации города Бузулука и Учреждений образования, на страницах которых можно получить ответ на интересующий вопрос;

Услуга предоставляется гражданам на основании административного регламента предоставления муниципальной услуги «Зачисление в образовательное учреждение», утвержденного постановлением администрации города Бузулука от 15 марта 2011 года №140-п (в редакции постановления от 30 марта 2012 года № 406-п).

Требования административного регламента к порядку и срокам предоставления муниципальной услуги соблюдаются.

Максимальный срок ожидания в очереди при подаче запроса о предоставлении муниципальной услуги и при получении результата предоставления муниципальной услуги составляет не более 15 минут на одного заявителя, что соответствует требованиям административного регламента.

В 2014 году количество получателей муниципальной услуги составило 1323

Жалобы по предоставлению оказываемой муниципальной услуги не поступали.

Проблемы предоставления муниципальной услуги не выявлены.

**17. Наименование муниципальной услуги: «Предоставление информации о порядке проведения государственной (итоговой) аттестации обучающихся, освоивших основные и дополнительные общеобразовательные (за исключением дошкольных) программы».**

Структурное подразделение администрации города, предоставляющее муниципальную услугу: Управление образования, образовательные учреждения.

Уровень качества предоставления муниципальной услуги **–** хороший (общая сумма баллов –45)

В 2014 году выполнены задачи:

1. Повышение степени открытости информации об уровне качества предоставления муниципальных услуг: информация размещается на сайтах УО и ОУ; посещение родительских собраний в ОУ с целью предоставления информации;

Услуга предоставляется гражданам на основании административного регламента предоставления муниципальной услуги «Предоставление информации о порядке проведения государственной (итоговой) аттестации обучающихся, освоивших основные и дополнительные общеобразовательные (за исключением дошкольных) программы», утвержденного постановлением администрации города Бузулука от 30 марта 2012 года №409-п.

Требования административного регламента к порядку и срокам предоставления муниципальной услуги соблюдаются.

Максимальный срок ожидания в очереди при подаче запроса о предоставлении муниципальной услуги и при получении результата предоставления муниципальной услуги составляет не более 15 минут на одного заявителя, что соответствует/не соответствует требованиям административного регламента.

В 2014 году количество получателей муниципальной услуги составило 1009 чел.

Жалобы по предоставлению оказываемой муниципальной услуги отсутствуют.

Проблемы предоставления муниципальной услуги не выявлены.

**18. Наименование муниципальной услуги: «Предоставление информации из федеральной базы данных о результатах единого государственного экзамена».**

Структурное подразделение администрации города, предоставляющее муниципальную услугу: Управление образования, общеобразовательные учреждения.

Уровень качества предоставления муниципальной услуги **–** хороший (общая сумма баллов – 45).

В 2014 году выполнены задачи:

1. Повышение степени открытости информации об уровне качества предоставления муниципальных услуг:

-информация размещается на сайтах УО и ОУ и регулярно обновляется.

Услуга предоставляется гражданам на основании административного регламента предоставления муниципальной услуги «Предоставление информации из федеральной базы данных о результатах единого государственного экзамена», утвержденного постановлением администрации города Бузулука от 30 марта 2012г года №344-п

Требования административного регламента к порядку и срокам предоставления муниципальной услуги соблюдаются.

Максимальный срок ожидания в очереди при подаче запроса о предоставлении муниципальной услуги и при получении результата предоставления муниципальной услуги составляет не более 15 минут на одного заявителя, что соответствует требованиям административного регламента.

В 2014 году количество получателей муниципальной услуги составило 319 человек.

Жалобы по предоставлению оказываемой муниципальной услуги не выявлены.

Проблемы предоставления муниципальной услуги не выявлены.

**19. Наименование муниципальной услуги: «Предоставление информации об организации общедоступного и бесплатного дошкольного, начального общего, основного общего, среднего (полного) общего образования, а также дополнительного образования в общеобразовательных учреждениях, расположенных на территории города Бузулука».**

Муниципальную услугу предоставляют Управление образования, учреждения образования.

Уровень качества предоставления муниципальной услуги – хороший (общая сумма баллов – 44,5).

В 2014 году выполнены задачи:

1.Улучшение условий предоставления муниципальной услуги: использование СМИ, сайтов Управления образования администрации города Бузулука и Учреждений образования.

2.Повышение степени открытости информации об уровне качества предоставления муниципальной услуги: функционируют сайты Управления образования администрации города Бузулука и Учреждений образования, на страницах которых можно получить ответ на интересующий вопрос.

Услуга предоставляется гражданам на основании административного регламента предоставления муниципальной услуги «Предоставление информации об организации общедоступного и бесплатного дошкольного, начального общего, основного общего, среднего (полного) общего образования, а также дополнительного образования в общеобразовательных учреждениях, расположенных на территории города Бузулука», утвержденного постановлением администрации города Бузулука от 15.03.2011 года № 142-п (в редакции постановления от 30.03.2012 года №408-п).

Требования административного регламента к порядку и срокам предоставления муниципальной услуги соблюдаются.

Максимальный срок ожидания в очереди при подаче запроса о предоставлении муниципальной услуги и при получении результата предоставления муниципальной услуги не превышает 15 минут, что соответствует требованиям административного регламента.

В 2014 году количество получателей муниципальной услуги составило 982 человека.

Жалобы по предоставлению оказываемой муниципальной услуги не поступали.

Проблемы предоставления муниципальной услуги не выявлено.

**20.** **Наименование муниципальной услуги: «Прием заявлений, постановка на учет и зачисление детей в образовательные учреждения, реализующие основную общеобразовательную программу дошкольного образования (детские сады).**

Муниципальную услугу предоставляют Управление образования, учреждения образования.

Уровень качества предоставления муниципальной услуги **–** хороший (общая сумма баллов – 44).

В 2014 году выполнены задачи:

1.Оптимизация процедуры предоставления муниципальной услуги, закреплённой в административных регламентах их предоставления:

- разработана новая редакция административного регламента предоставления муниципальной услуги «Прием заявлений, постановка на учет и зачисление детей в образовательные учреждения, реализующие основную образовательную программу дошкольного образования (детские сады)», утвержденного постановлением администрации города Бузулука от 21.11.2013 года № 183-п.

2.Улучшение условий предоставления муниципальной услуги:

- во исполнение распоряжения Правительства Российской Федерации от 17.12.2009г. № 1993-р и поручения Президента Российской Федерации от 18.10.2013 г. № Пр-2431 ведется работа по приему заявлений, постановке на учет и зачислению детей в дошкольные образовательные учреждения в электронном виде.

3.Совершенствование административного регламента предоставления муниципальной услуги с целью повышения качества ее предоставления:

- в новую редакцию административного регламента предоставления муниципальной услуги внесены изменения, в части зачисления ребенка в Учреждение, установленные в соответствии с Правилами приема детей в Учреждение, определяемыми законодательством Российской Федерации, порядком приема в образовательные учреждения, утвержденным Министерством образования и науки Российской Федерации, а в части, не урегулированной законодательством Российской Федерации, устанавливается Учреждением самостоятельно;

Услуга предоставляется гражданам на основании административного регламента предоставления муниципальной услуги «Прием заявлений, постановка на учет и зачисление детей в образовательные учреждения, реализующие основную образовательную программу дошкольного образования (детские сады)», утвержденного постановлением администрации города Бузулука от 15.03.2011 года № 138-п (в редакции постановления от 21.11.2013года №183-п).

Требования административного регламента к порядку и срокам предоставления муниципальной услуги соблюдаются.

Максимальный срок ожидания в очереди при подаче запроса о предоставлении муниципальной услуги и при получении результата предоставления муниципальной услуги составляет:

1) в части приема заявлений, постановки на учет для зачисления ребенка в Учреждение – в день поступления заявления в Учреждение;

2) в части зачисления ребенка в Учреждение устанавливается в соответствии с Правилами приема детей в Учреждение, определяемыми законодательством Российской Федерации, порядком приема в образовательные учреждения, утвержденным Министерством образования и науки Российской Федерации, а в части, не урегулированной законодательством Российской Федерации, устанавливается Учреждением самостоятельно, что соответствует требованиям административного регламента.

В 2014 году количество получателей муниципальной услуги составило:

- 1613 человек - в части приема заявлений, постановки на учет для зачисления ребенка в Учреждение;

- 1641человек - в части зачисления ребенка в Учреждение.

Жалобы по предоставлению оказываемой муниципальной услуги не поступали.

Проблемы предоставления муниципальной услуги не выявлено.

**21.** **Наименование муниципальной услуги: «Выдача населению справок о наличии личного подсобного хозяйства в городе Бузулуке».**

Структурное подразделение администрации города, предоставляющее муниципальную услугу: Управление экономического развития и торговли (отдел торговли).

Уровень качества предоставления муниципальной услуги – «хороший» (общая сумма баллов – 44,0).

В 2014 году выполнены задачи:

1. Улучшение условий предоставления муниципальной услуги:

* в отделе установлен стол да приема посетителей.

1. Повышение степени открытости информации об уровне качества предоставления муниципальной услуги:

* информация регулярно обновляется на официальном сайте администрации города.

Услуга предоставляется гражданам на основании административного регламента предоставления муниципальной услуги «Выдача населению справок о наличии личного подсобного хозяйства в городе Бузулуке», утвержденного постановлением администрации города Бузулука от 30.03.2012 года № 348-п.

Требования административного регламента к порядку и срокам предоставления муниципальной услуги соблюдаются.

Максимальный срок ожидания в очереди при подаче запроса о предоставлении муниципальной услуги и при получении результата предоставления муниципальной услуги составляет не более 15 минут, что соответствует требованиям административного регламента.

В 2014 году количество получателей муниципальной услуги – 5.

Жалобы по предоставлению оказываемой муниципальной услуги не поступали.

В ходе проведения мониторинга не установлено проблем по предоставлению муниципальной услуги.

**22.** **Наименование муниципальной услуги: «Выдача разрешений на размещение нестационарных передвижных объектов сезонной торговли, общественного питания и аттракционов (зоопарков, цирков)».**

Структурное подразделение администрации города, предоставляющее муниципальную услугу: Управление экономического развития и торговли (отдел торговли).

Уровень качества предоставления муниципальной услуги – «хороший» (общая сумма баллов – 43,0).

В 2014 году выполнены задачи:

1.Улучшение условий предоставления муниципальной услуги:

- в отделе установлен стол для посетителей;

2. Совершенствование административного регламента предоставления муниципальной услуги с целью повышения качества ее предоставления:

– вносились изменения и дополнения в Регламент – постановления администрации города от 03.03.2014 г. № 14-п и от 18.11.2014 г. № 125-п «О внесении изменений и дополнений в постановление администрации города от 09.12.2009 г. № 166-п»;

3.Повышение степени открытости информации об уровне качества предоставления муниципальной услуги:

- информация регулярно обновляется на официальном сайте администрации города;

Услуга предоставляется гражданам на основании административного регламента предоставления муниципальной услуги ««Выдача разрешений на размещение нестационарных передвижных объектов сезонной торговли, общественного питания и аттракционов (зоопарков, цирков)», утвержденного постановлением администрации города Бузулука от 09.12.2009 года № 166-п (с изменениями и дополнениями).

Требования административного регламента к порядку и срокам предоставления муниципальной услуги соблюдаются.

Максимальный срок ожидания в очереди при подаче запроса о предоставлении муниципальной услуги и при получении результата предоставления муниципальной услуги составляет не более 15 минут, что соответствует требованиям административного регламента.

В 2014 году количество получателей муниципальной услуги составило 306.

Жалобы по предоставлению оказываемой муниципальной услуги не поступали.

В ходе проведения мониторинга не установлено проблем по предоставлению муниципальной услуги.

**23. Наименование муниципальной услуги: «Выдача разрешения на право организации розничного рынка».**

Структурное подразделение администрации города, предоставляющее муниципальную услугу: Управление экономического развития и торговли (отдел торговли)

Уровень качества предоставления муниципальной услуги – хорошее (общая сумма баллов – 42).

В 2014 году выполнены задачи:

1. Улучшение условий предоставления муниципальных услуг:

-в отделе установлен стол для посетителей;

1.Повышение степени открытости информации об уровне качества предоставления муниципальных услуг:

-информация регулярно обновляется на официальном сайте администрации города.

Услуга предоставляется хозяйствующим субъектам на основании административного регламента предоставления муниципальной услуги - «Выдача разрешения на право организации розничного рынка», утвержденного постановлением администрации города Бузулука от 19.01.2012 г. № 85-п.

Требования административного регламента к порядку и срокам предоставления муниципальной услуги - соблюдаются.

Максимальный срок ожидания в очереди при подаче запроса о предоставлении муниципальной услуги и при получении результата предоставления муниципальной услуги составляет не более 15 минут, что соответствует требованиям административного регламента.

В 2014 году количество получателей муниципальной услуги составило 3.

Жалобы по предоставлению оказываемой муниципальной услуги не установлено.

Проблемы предоставления муниципальной услуги не выявлены.

24. **Наименование муниципальной услуги: «Выдача градостроительных планов земельных участков».**

Структурное подразделение администрации города, предоставляющее муниципальную услугу: Управление градообразования и капитального строительства города Бузулука.

Уровень качества предоставления муниципальной услуги **–** «хороший» (общая сумма баллов – 46).

Уровень качества предоставления муниципальной услуги рассчитан на основании 96 (количество анкет заявителей).

В 2014 году выполнены задачи:

1. Улучшение условий предоставления муниципальной услуги:

- возможность предоставления муниципальной услуги на базе МФЦ, организация предварительной записи на базе МФЦ, что сократило продолжительность времени ожидания в очереди, организация мероприятий по переходу на межведомственное взаимодействие в форме электронного документа с использованием единой системы межведомственного электронного взаимодействия;

- удобство месторасположения здания МФЦ, организация комфортных условий предоставления муниципальной услуги на базе МФЦ с установленным графиком приема заявителей без перерывов на обед;

1. Совершенствование административных регламентов предоставления муниципальных услуг с целью повышения качества их предоставления:

- завершение регламентации приведения административного регламента предоставления данной муниципальной услуги в соответствии с требованиями действующего законодательства;

1. Повышение степени открытости информации об уровне качества предоставления муниципальной услуги:

- возможность получения информации на официальном сайте администрации города Бузулука, информационных стендах, о предоставляемых муниципальных услугах, в том числе оказываемых на базе МФЦ;

Услуга предоставляется гражданам на основании административного регламента предоставления муниципальной услуги «Выдача градостроительных планов земельных участков», утвержденного постановлением администрации города Бузулука от 30.03.2012 года №414-п (в редакции постановления от 25.12.2013 года № 340-п).

Требования административного регламента к порядку и срокам предоставления муниципальной услуги соблюдаются.

Максимальный срок ожидания в очереди при подаче запроса о предоставлении муниципальной услуги и при получении результата предоставления муниципальной услуги составляет 15 минут, что соответствует требованиям административного регламента.

Срок предоставления муниципальной услуги 30 дней.

В 2014 году:

Количество обращений для получения муниципальной услуги составило 120.

Среднее количество обращений для получения одной муниципальной услуги 2 обращения.

Жалобы по предоставлению оказываемой муниципальной услуги не поступали.

Проблемы предоставления муниципальной услуги не выявлены.

25. **Наименование муниципальной услуги: «Выдача разрешений на строительство, реконструкцию объектов капитального строительства».**

Структурное подразделение администрации города, предоставляющее муниципальную услугу: Управление градообразования и капитального строительства.

Уровень качества предоставления муниципальной услуги **–** «хороший» (общая сумма баллов – 41).

Уровень качества предоставления муниципальной услуги рассчитан на основании 84 анкет заявителей.

В 2014 году выполнены задачи:

1. Улучшение условий предоставления муниципальной услуги:

- возможность предоставления муниципальной услуги на базе МФЦ, организация предварительной записи на базе МФЦ, что сократило продолжительность времени ожидания в очереди, организация мероприятий по переходу на межведомственное взаимодействие в форме электронного документа с использованием единой системы межведомственного электронного взаимодействия;

- удобство месторасположения здания МФЦ, организация комфортных условий предоставления муниципальной услуги на базе МФЦ с установленным графиком приема заявителей без перерывов на обед;

1. Совершенствование административного регламента предоставления муниципальной услуги с целью повышения качества ее предоставления:

- завершение регламентации приведения административного регламента предоставления данной муниципальной услуги в соответствии с требованиями действующего законодательства;

1. Повышение степени открытости информации об уровне качества предоставления муниципальных услуг:

- повышение степени открытости информации об уровне качества предоставления муниципальных услуг: возможность получения информации на официальном сайте администрации города Бузулука, информационных стендах, о предоставляемых муниципальных услугах, в том числе оказываемых на базе МФЦ;

Услуга предоставляется гражданам на основании административного регламента предоставления муниципальной услуги «Выдача разрешений на строительство, реконструкцию объектов капитального строительства», утвержденного постановлением администрации города Бузулука от 30.03.2012 года №413-п (в редакции постановления от 30.12.2013 года № 347-п).

Требования административного регламента к порядку и срокам предоставления муниципальной услуги соблюдаются.

Максимальный срок ожидания в очереди при подаче запроса о предоставлении муниципальной услуги и при получении результата предоставления муниципальной услуги составляет 15 минут, что соответствует требованиям административного регламента.

Срок предоставления муниципальной услуги 10 дней.

В 2014 году:

Количество обращений для получения муниципальной услуги составило 109.

Среднее количество обращений для получения одной муниципальной услуги 2 обращения.

Жалобы по предоставлению оказываемой муниципальной услуги не поступали.

Проблемы предоставления муниципальной услуги, не выявлены.

26. **Наименование муниципальной услуги: «Выдача разрешений на ввод объектов в эксплуатацию».**

Структурное подразделение администрации города, предоставляющее муниципальную услугу: Управление градообразования и капитального строительства.

Уровень качества предоставления муниципальной услуги **–** «хороший» (общая сумма баллов –45).

Уровень качества предоставления муниципальной услуги рассчитан на основании 64 анкет заявителей.

В 2014 году выполнены задачи:

1.Улучшение условий предоставления муниципальной услуги:

- возможность предоставления муниципальной услуги на базе МФЦ, организация предварительной записи на базе МФЦ, что сократило продолжительность времени ожидания в очереди, организация мероприятий по переходу на межведомственное взаимодействие в форме электронного документа с использованием единой системы межведомственного электронного взаимодействия;

- удобство месторасположения здания МФЦ, организация комфортных условий предоставления муниципальной услуги на базе МФЦ с установленным графиком приема заявителей без перерывов на обед;

1. Совершенствование административного регламента предоставления муниципальной услуги с целью повышения качества ее предоставления:

- завершение регламентации приведения административного регламента предоставления данной муниципальной услуги в соответствии с требованиями действующего законодательства;

1. Повышение степени открытости информации об уровне качества предоставления муниципальной услуги:

- возможность получения информации на официальном сайте администрации города Бузулука, информационных стендах, о предоставляемых муниципальных услугах, в том числе оказываемых на базе МФЦ;

Услуга предоставляется гражданам на основании административного регламента предоставления муниципальной услуги «Выдача разрешений на ввод объектов в эксплуатацию», утвержденного постановлением администрации города Бузулука от 26.04.2013 года № 205-п (в редакции постановлений от 20.12.2013 года № 329-п и от 31.03.2014 года № 223-п).

Требования административного регламента к порядку и срокам предоставления муниципальной услуги соблюдаются.

Максимальный срок ожидания в очереди при подаче запроса о предоставлении муниципальной услуги и при получении результата предоставления муниципальной услуги составляет 15 минут, что соответствует требованиям административного регламента.

Срок предоставления муниципальной услуги 10 дней.

В 2014 году:

Количество обращений для получения муниципальной услуги составило 84.

Среднее количество обращений для получения одной муниципальной услуги 2.

Жалобы по предоставлению оказываемой муниципальной услуги не поступали.

Проблемы предоставления муниципальной услуги не выявлены.

27. **Наименование муниципальной услуги:** «**Предоставление гражданам земельных участков, находящихся на территории муниципального образования для строительства».**

Структурное подразделение администрации города, предоставляющее муниципальную услугу: Управление градообразования и капитального строительства.

Уровень качества предоставления муниципальной услуги **–** «хороший» (общая сумма баллов – 47).

Уровень качества предоставления муниципальной услуги рассчитан на основании 30 анкет.

В 2014 году выполнены задачи:

1. Улучшение условий предоставления муниципальной услуги:

- возможность предоставления муниципальной услуги на базе МФЦ, организация предварительной записи на базе МФЦ, что сократило продолжительность времени ожидания в очереди, организация мероприятий по переходу на межведомственное взаимодействие в форме электронного документа с использованием единой системы межведомственного электронного взаимодействия;

- удобство месторасположения здания МФЦ, организация комфортных условий предоставления муниципальной услуги на базе МФЦ с установленным графиком приема заявителей без перерывов на обед;

2. Совершенствование административного регламента предоставления муниципальной услуги с целью повышения качества ее предоставления:

-завершение регламентации приведения административного регламента предоставления данной муниципальной услуги в соответствии с требованиями действующего законодательства;

3. Повышение степени открытости информации об уровне качества предоставления муниципальной услуги:

- возможность получения информации на официальном сайте администрации города Бузулука, информационных стендах, о предоставляемых муниципальных услугах, в том числе оказываемых на базе МФЦ;

Услуга предоставляется гражданам на основании административного регламента предоставления муниципальной услуги «Предоставление гражданам земельных участков, находящихся на территории муниципального образования, для строительства», утвержденного постановлением администрации города от 28.03.2012 г. № 319-п (в редакции постановления от 17.06.2014 г. № 78-п).

Требования административного регламента к порядку и срокам предоставления муниципальной услуги соблюдаются.

Максимальный срок ожидания в очереди при подаче запроса о предоставлении муниципальной услуги и при получении результата предоставления муниципальной услуги составляет 5 минут, что соответствует требованиям административного регламента.

Срок предоставления муниципальной услуги со дня регистрации УГ и КС заявления:

- при предоставлении земельного участка для целей строительства путем предварительного согласования места размещения объекта составляет 65 (шестьдесят пять) дней;

- при предоставлении земельного участка путем проведения торгов составляет 28 (двадцать восемь) дней;

- при бесплатном предоставлении земельного участка в общую долевую собственность гражданам, имеющим трех и более детей, составляет 22 (двадцать два) дня.

В 2014 году количество обращений для получения муниципальной услуги 44.

Среднее количество обращений для получения одной муниципальной услуги 2 обращения.

Жалобы по предоставлению оказываемой муниципальной услуги не поступали.

28. **Наименование муниципальной услуги: «Предоставление в собственность, постоянное (бессрочное) пользование, аренду земельных участков, находящихся в собственности муниципального образования, и земельных участков, государственная собственность на которые не разграничена».**

Структурное подразделение администрации города, предоставляющее муниципальную услугу: Управление градообразования и капитального строительства.

Уровень качества предоставления муниципальной услуги **–** средний коэффициент качества – 48 баллов.

Уровень качества предоставления муниципальной услуги рассчитан на основании 50 анкет.

В 2014 году выполнены задачи:

1. Улучшение условий предоставления муниципальной услуги:

- возможность предоставления муниципальной услуги на базе МФЦ, организация предварительной записи на базе МФЦ, что сократило продолжительность времени ожидания в очереди, организация мероприятий по переходу на межведомственное взаимодействие в форме электронного документа с использованием единой системы межведомственного электронного взаимодействия;

- удобство месторасположения здания МФЦ, организация комфортных условий предоставления муниципальной услуги на базе МФЦ с установленным графиком приема заявителей без перерывов на обед;

2. Совершенствование административных регламентов предоставления муниципальных услуг с целью повышения качества их предоставления: завершение регламентации приведения административного регламента предоставления данной муниципальной услуги в соответствии с требованиями действующего законодательства;

3. Повышение степени открытости информации об уровне качества предоставления муниципальной услуги:

-возможность получения информации на официальном сайте администрации города Бузулука, информационных стендах, о предоставляемых муниципальных услугах, в том числе оказываемых на базе МФЦ;

4. Повышение эффективности и результативности бюджетных расходов, направляемых на оказание муниципальных услуг: организация мероприятий по переходу на межведомственное взаимодействие в форме электронного документа с использованием единой системы межведомственного электронного взаимодействия.

Услуга предоставляется гражданам на основании административного регламента предоставления муниципальной услуги «Предоставление в собственность, постоянное (бессрочное) пользование, аренду земельных участков, находящихся в собственности муниципального образования, и земельных участков, государственная собственность на которые не разграничена», утвержденного постановлением администрации города Бузулука от 26.11.2009 г. № 196 (с изменениями от 18.06.2014 года № 114-п).

Требования административного регламента к порядку и срокам предоставления муниципальной услуги соблюдаются.

Максимальный срок ожидания в очереди при подаче запроса о предоставлении муниципальной услуги и при получении результата предоставления муниципальной услуги составляет 5 минут, что соответствует требованиям административного регламента.

Срок предоставления муниципальной услуги со дня регистрации заявления УГ и КС:

- при предоставлении земельного участка на праве аренды, в собственность за плату под существующими зданиями, строениями, сооружениями составляет 70 (семьдесят) дней;

- при предоставлении земельного участка бесплатно в собственность, постоянное (бессрочное) пользование под существующими зданиями, строениями, сооружениями, составляет 39 (тридцать девять) дней;

- при предоставлении земельного участка в собственность граждан, являющихся членами некоммерческих объединений, земельных участков, составляющих территорию садоводческого, огороднического или дачного некоммерческого объединения составляет 20 (двадцать) дней;

- при бесплатном предоставлении земельного участка в общую долевую собственность гражданам, имеющим трех и более детей составляет 17 (семнадцать) дней.

В 2014 году количество получателей муниципальной услуги составило 797.

Количество обращений для получения муниципальной услуги 2.

Жалоб по предоставлению оказываемой муниципальной услуги не поступало.

Проблем предоставления муниципальной услуги, непосредственного связанных с ее получением не выявлено.

**29.** **Наименование муниципальной услуги: «Предоставление гражданам земельных участков, находящихся на территории муниципального образования, для целей не связанных со строительством»**

Структурное подразделение администрации города, предоставляющее муниципальную услугу: Управление градообразования и капитального строительства.

Уровень качества предоставления муниципальной услуги **–** «хороший» (общая сумма баллов – 49).

Уровень качества предоставления муниципальной услуги рассчитан на основании 18 анкет.

В 2014 году выполнены задачи:

1. Улучшение условий предоставления муниципальных услуг:

- возможность предоставления муниципальной услуги на базе МФЦ, организация предварительной записи на базе МФЦ, что сократило продолжительность времени ожидания в очереди, организация мероприятий по переходу на межведомственное взаимодействие в форме электронного документа с использованием единой системы межведомственного электронного взаимодействия;

- удобство месторасположения здания МФЦ, организация комфортных условий предоставления муниципальной услуги на базе МФЦ с установленным графиком приема заявителей без перерывов на обед;

2. Совершенствование административных регламентов предоставления муниципальных услуг с целью повышения качества их предоставления:

-завершение регламентации приведения административного регламента предоставления данной муниципальной услуги в соответствии с требованиями действующего законодательства;

3. Повышение степени открытости информации об уровне качества предоставления муниципальных услуг:

- возможность получения информации на официальном сайте администрации города Бузулука, информационных стендах, о предоставляемых муниципальных услугах, в том числе оказываемых на базе МФЦ;

4. Повышение эффективности и результативности бюджетных расходов, направляемых на оказание муниципальных услуг: организация мероприятий по переходу на межведомственное взаимодействие в форме электронного документа с использованием единой системы межведомственного электронного взаимодействия.

Услуга предоставляется гражданам на основании административного регламента предоставления муниципальной услуги «Предоставление гражданам земельных участков, находящихся на территории муниципального образования, для целей не связанных со строительством», утвержденного постановлением администрации города Бузулука от 28.03.2012 г. № 319-п (в редакции постановления от 23.06.2014 г. № 137-п).

Требования административного регламента к порядку и срокам предоставления муниципальной услуги соблюдаются.

Максимальный срок ожидания в очереди при подаче запроса о предоставлении муниципальной услуги и при получении результата предоставления муниципальной услуги составляет 5 минут, что соответствует требованиям административного регламента.

Срок предоставления муниципальной услуги:

Срок предоставления муниципальной услуги со дня регистрации заявления (заявки) составляет:

- при предоставлении земельного участка, без проведения торгов, составляет 51 (пятьдесят один) день;

- при предоставлении земельного участка путем проведения торгов составляет 10 (десять) дней.

В 2014 году количество получателей муниципальной услуги составило: 20.

Среднее количество обращений для получения одной муниципальной услуги 2.

Жалобы по предоставлению оказываемой муниципальной услуги не поступали.

Проблем предоставления муниципальной услуги, непосредственного связанных с её получением не выявлено.

**30. Наименование муниципальной услуги: «**Прием заявлений и выдача документов о согласовании переустройства и (или) перепланировки жилого помещения».

Структурное подразделение администрации города, предоставляющее муниципальную услугу: Управление градообразования и капитального строительства.

Уровень качества предоставления муниципальной услуги **–** «хороший» (общая сумма баллов – 49).

Уровень качества предоставления муниципальной услуги рассчитан на основании 101 анкеты заявителей.

В 2014 году выполнены задачи:

1. Улучшение условий предоставления муниципальных услуг:

- возможность предоставления муниципальной услуги на базе МФЦ, организация предварительной записи на базе МФЦ, что сократило продолжительность времени ожидания в очереди, организация мероприятий по переходу на межведомственное взаимодействие в форме электронного документа с использованием единой системы межведомственного электронного взаимодействия;

- удобство месторасположения здания МФЦ, организация комфортных условий предоставления муниципальной услуги на базе МФЦ с установленным графиком приема заявителей без перерывов на обед;

1. Совершенствование административных регламентов предоставления муниципальных услуг с целью повышения качества их предоставления:

- завершение регламентации приведения административного регламента предоставления данной муниципальной услуги в соответствии с требованиями действующего законодательства;

1. Повышение степени открытости информации об уровне качества предоставления муниципальных услуг:

- повышение степени открытости информации об уровне качества предоставления муниципальных услуг: возможность получения информации на официальном сайте администрации города Бузулука, информационных стендах, о предоставляемых муниципальных услугах, в том числе оказываемых на базе МФЦ;

Услуга предоставляется гражданам на основании административного регламента предоставления муниципальной услуги «Прием заявлений и выдача документов о согласовании переустройства и (или) перепланировки жилого помещения», утвержденного постановлением администрации города Бузулука от 30.03.2012 года №411-п.

Требования административного регламента к порядку и срокам предоставления муниципальной услуги соблюдаются.

Максимальный срок ожидания в очереди при подаче запроса о предоставлении муниципальной услуги и при получении результата предоставления муниципальной услуги составляет 15 минут, что соответствует требованиям административного регламента.

Срок предоставления муниципальной услуги 45 дней.

В 2014 году:

Количество обращений для получения муниципальной услуги составило 133.

Среднее количество обращений для получения одной муниципальной услуги 2 обращения.

Жалобы по предоставлению оказываемой муниципальной услуги не поступали.

Проблемы предоставления муниципальной услуги не выявлены.

**31.** **Наименование муниципальной услуги: «Принятие документов, а также выдача решений о переводе или об отказе в переводе жилого помещения в нежилое или нежилого помещения в жилое помещение».**

Структурное подразделение администрации города, предоставляющее муниципальную услугу: Управление градообразования и капитального строительства.

Уровень качества предоставления муниципальной услуги **–** «хороший» (общая сумма баллов – 41).

Уровень качества предоставления муниципальной услуги рассчитан на основании 10 анкет заявителей.

В 2014 году выполнены задачи:

1. Улучшение условий предоставления муниципальных услуг:

- возможность предоставления муниципальной услуги на базе МФЦ, организация предварительной записи на базе МФЦ, что сократило продолжительность времени ожидания в очереди, организация мероприятий по переходу на межведомственное взаимодействие в форме электронного документа с использованием единой системы межведомственного электронного взаимодействия;

- улучшение условий предоставления муниципальных услуг: удобство месторасположения здания МФЦ, организация комфортных условий предоставления муниципальной услуги на базе МФЦ с установленным графиком приема заявителей без перерывов на обед;

1. Совершенствование административных регламентов предоставления муниципальных услуг с целью повышения качества их предоставления:

- завершение регламентации приведения административного регламента предоставления данной муниципальной услуги в соответствии с требованиями действующего законодательства;

1. Повышение степени открытости информации об уровне качества предоставления муниципальных услуг:

- возможность получения информации на официальном сайте администрации города Бузулука, информационных стендах, о предоставляемых муниципальных услугах, в том числе оказываемых на базе МФЦ;

Услуга предоставляется гражданам на основании административного регламента предоставления муниципальной услуги «Принятие документов, а также выдача решений о переводе или об отказе в переводе жилого помещения в нежилое или нежилого помещения в жилое помещение», утвержденного постановлением администрации города Бузулука от 30.03.2012 года №412-п.

Требования административного регламента к порядку и срокам предоставления муниципальной услуги соблюдаются.

Максимальный срок ожидания в очереди при подаче запроса о предоставлении муниципальной услуги и при получении результата предоставления муниципальной услуги составляет 15 минут, что соответствует требованиям административного регламента.

Срок предоставления муниципальной услуги 45 дней.

В 2014 году:

Количество обращений для получения муниципальной услуги составило 20.

Среднее количество обращений для получения одной муниципальной услуги 2 обращения.

Жалобы по предоставлению оказываемой муниципальной услуги не поступали.

Проблемы предоставления муниципальной услуги не выявлены.

32. **Наименование муниципальной услуги: «Присвоение и (или) уточнение адреса земельному участку и (или) объекта недвижимости».**

Структурное подразделение администрации города, предоставляющее муниципальную услугу: Управление градообразования и капитального строительства.

Уровень качества предоставления муниципальной услуги **–** «хороший» (общая сумма баллов - 45 баллов).

В 2014 году выполнены задачи:

1. Оптимизация процедур предоставления муниципальных услуг, закреплённых в административных регламентах их предоставления:

- возможность предоставления муниципальной услуги на базе МФЦ, организация предварительной записи на базе МФЦ, что сократило продолжительность времени ожидания в очереди, организация мероприятий по переходу на межведомственное взаимодействие в форме электронного документа с использованием единой системы межведомственного электронного взаимодействия;

2. Улучшение условий предоставления муниципальных услуг:

- удобство месторасположения здания МФЦ, организация комфортных условий предоставления муниципальной услуги на базе МФЦ с установленным графиком приема заявителей без перерывов на обед;

3.Совершенствование административных регламентов предоставления муниципальных услуг с целью повышения качества их предоставления:

- завершение регламентации приведения административного регламента предоставления данной муниципальной услуги в соответствии с требованиями действующего законодательства;

4.Повышение степени открытости информации об уровне качества предоставления муниципальных услуг:

- возможность получения информации на официальном сайте администрации города Бузулука, информационных стендах, о предоставляемых муниципальных услугах, в том числе оказываемых на базе МФЦ;

5. Повышение эффективности и результативности бюджетных расходов, направляемых на оказание муниципальных услуг:

- организация мероприятий по переходу на межведомственное взаимодействие в форме электронного документа с использованием единой системы межведомственного электронного взаимодействия.

Муниципальная услуга предоставляется бесплатно.

Услуга предоставляется гражданам на основании административного регламента предоставления муниципальной услуги «Присвоение и (или) уточнение адреса земельному участку и (или) объекта недвижимости»,утвержденного постановлением администрации города Бузулука от 30.03.2012 года №343-п (в редакции постановления от 10.08.2012 г. № 83-п).

Требования административного регламента к порядку и срокам предоставления муниципальной услуги соблюдаются.

Максимальный срок ожидания в очереди при подаче запроса о предоставлении муниципальной услуги и при получении результата предоставления муниципальной услуги составляет 10 минут, что соответствует требованиям административного регламента.

В 2014 году количество обращений для получения муниципальной услуги составило 823.

Жалобы по предоставлению оказываемой муниципальной услуги не поступали.

Проблем предоставления муниципальной услуги, непосредственного связанных с её получением не выявлено.

**33.** **Наименование муниципальной услуги: «Прием заявлений и выдача документов о согласовании проектов границ земельных участков».**

Структурное подразделение администрации города, предоставляющее муниципальную услугу: Управление градообразования и капитального строительства.

Уровень качества предоставления муниципальной услуги – 48 баллов («хороший»).

Уровень качества предоставления муниципальной услуги рассчитан на основании 26 анкет.

В 2014 году выполнены задачи:

1. Улучшение условий предоставления муниципальных услуг:

- соблюдение требований и процедур предоставления муниципальной услуги, закреплённых в административных регламентах их предоставления;

- удобство месторасположения здания органа предоставляющего муниципальную услугу, организация комфортных условий предоставления муниципальной услуги;

2. Совершенствование административных регламентов предоставления муниципальных услуг с целью повышения качества их предоставления: завершение регламентации, приведение административного регламента предоставления данной муниципальной услуги в соответствие с требованиями действующего законодательства;

3. Повышение степени открытости информации об уровне качества предоставления муниципальных услуг:

-размещение информации по услуге в сети Интернет, на Портале государственных и муниципальных услуг;

Услуга предоставляется гражданам на основании административного регламента предоставления муниципальной услуги «Прием заявлений и выдача документов о согласовании проектов границ земельных участков», утвержденного постановлением администрации города Бузулука от 07.12.2010 г. № 63-п (с изменениями от 05.12.2014 г. № 21-п).

Требования административного регламента к порядку и срокам предоставления муниципальной услуги соблюдаются.

Максимальный срок ожидания в очереди при подаче запроса о предоставлении муниципальной услуги и при получении результата предоставления муниципальной услуги составляет 5 минут, что соответствует требованиям административного регламента.

Срок предоставления муниципальной услуги со дня регистрации УГиКС заявления составляет 13 (тринадцать) рабочих дней со дня получения заявления.

В 2014 году количество получателей муниципальной услуги составило 132.

Среднее количество обращений для получения одной муниципальной услуги 2.

Жалобы по предоставлению оказываемой муниципальной услуги не поступали.

Проблем предоставления муниципальной услуги, непосредственного связанных с её получением не выявлено.

**34. Наименование муниципальной услуги:** «**Проведение мероприятий по работе с детьми и молодежью».**

Структурное подразделение администрации города, предоставляющее муниципальную услугу: Управление по культуре, спорту и молодежной политике.

Уровень качества предоставления муниципальной услуги **–** «хороший» (общая сумма баллов – 47).

В 2014 году выполнены задачи:

1. Повышение степени открытости информации об уровне качества предоставления муниципальной услуги:

- информация о предоставлении муниципальной услуги является открытой и общедоступной. Заявители могут получить информацию о предоставлении муниципальной услуги посредством личного обращения в Управление по культуре, спорту и молодежной политике, с использованием телефонной, факсимильной, почтовой связи, посредством электронной почты, сети Интернет, публикаций в средствах массовой информации или при личном обращении.

Информация об услуге размещается на Едином портале государственных и муниципальных услуг (функций) [www.gosuslugi.ru](http://www.gosuslugi.ru) и на Портале государственных услуг Оренбургской области [www.pgu.orenburg-gov.ru](http://www.pgu.orenburg-gov.ru).

Услуга предоставляется гражданам на основании административного регламента предоставления муниципальной услуги «Проведение мероприятий по работе с детьми и молодежью, утвержденного постановлением администрации города Бузулука от 29.09.2011 года № 282-п.

Требования административного регламента к порядку и срокам предоставления муниципальной услуги соблюдаются.

Максимальный срок ожидания в очереди при подаче запроса о предоставлении муниципальной услуги и при получении результата предоставления муниципальной услуги составляет 15 минут, что соответствует требованиям административного регламента.

В 2013 году количество получателей муниципальной услуги – 7298.

Жалобы по предоставлению оказываемой муниципальной услуги не поступали.

В ходе проведения мониторинга не установлено проблем по предоставлению муниципальной услуги.

**35**. **Наименование муниципальной услуги:** **«Предоставление информации об объектах культурного наследия местного значения, находящихся на территории города Бузулука и включённых в единый государственный реестр объектов культурного наследия (памятников истории и культуры) народов Российской Федерации».**

Структурное подразделение администрации города, предоставляющее муниципальную услугу: Управление по культуре, спорту и молодежной политике.

Уровень качества предоставления муниципальной услуги **–** хороший (общая сумма баллов –46).

Уровень качества предоставления муниципальной услуги рассчитан на основании 10 (количество анкет заявителей).

В 2014 году выполнены задачи:

1. Улучшение условий предоставления муниципальных услуг:

- электронное оповещение жителей увеличено за счёт положительной работы новых собственных сайтов учреждений.

2. Повышение степени открытости информации об уровне качества предоставления муниципальных услуг:

- информация о предоставлении данной услуги, размещена на официальном сайте города, официальных сайтах всех учреждений культурно-досугового типа.

Услуга предоставляется гражданам на основании административного регламента предоставления муниципальной услуги «Предоставление информации об объектах культурного наследия местного значения, находящихся на территории города Бузулука и включённых в единый государственный реестр объектов культурного наследия (памятников истории и культуры) народов Российской Федерации», утвержденного постановлением администрации города Бузулука от 27.12.2010 года №227-п (в редакции постановления от 30.03.2012года № 403-п).

Требования административного регламента к порядку и срокам предоставления муниципальной услуги соблюдаются.

Максимальный срок ожидания в очереди при подаче запроса о предоставлении муниципальной услуги и при получении результата предоставления муниципальной услуги составляет 15 минут, что соответствует требованиям административного регламента.

Срок предоставления муниципальной услуги - в момент обращения (устно, по телефону, при встрече), в течение 7 дней (при письменном обращении).

В 2014 году:

Количество обращений для получения муниципальной услуги -12.

Среднее количество обращений для получения одной муниципальной услуги – 1.

Жалобы по предоставлению оказываемой муниципальной услуги не поступали.

Проблемы предоставления муниципальной услуги не выявлены.

**36. Наименование муниципальной услуги: «Проведение спортивно-массовых мероприятий».**

Структурное подразделение администрации города, предоставляющее муниципальную услугу: Управление по культуре, спорту и молодёжной политике.

Уровень качества предоставления муниципальной услуги **–** «хороший» (общая сумма баллов – 42).

В 2014 году выполнены задачи по повышению степени открытости информации об уровне качества предоставления муниципальной услуги: информация о предоставлении услуги доступна на официальном сайте администрации г. Бузулука, вывешена на информационном стенде административной реформы.

Услуга предоставляется гражданам на основании административного регламента предоставления муниципальной услуги «Проведение спортивно-массовых мероприятий», утверждённого постановлением администрации города Бузулука от 26.01.2012 года № 126-п.

Требования административного регламента к порядку и срокам предоставления муниципальной услуги соблюдаются.

Максимальный срок ожидания в очереди при подаче запроса о предоставлении муниципальной услуги и при получении результата предоставления муниципальной услуги составляет 15 минут, что соответствует требованиям административного регламента.

В 2014 году количество получателей муниципальной услуги – 18000 чел.

Жалобы по предоставлению оказываемой муниципальной услуги не поступали.

В ходе проведения мониторинга не установлено проблем по предоставлению муниципальной услуги.

**37. Наименование муниципальной услуги:** **«Предоставление информации о времени и месте театральных представлений, филармонических и эстрадных концертов и гастрольных мероприятий театров и филармоний, киносеансов, анонсов данных мероприятий».**

Структурное подразделение администрации города, предоставляющее муниципальную услугу: Управление по культуре, спорту и молодежной политике.

Уровень качества предоставления муниципальной услуги **–** хороший (общая сумма баллов –46).

Уровень качества предоставления муниципальной услуги рассчитан на основании 10 (количество анкет заявителей).

В 2014 году выполнены задачи:

1. Повышение степени открытости информации об уровне качества предоставления муниципальных услуг: электронные формы предоставления данной услуги, путём выставления информации на официальном сайте города, официальных сайтах всех учреждений культурно-досугового типа.

Услуга предоставляется гражданам на основании административного регламента предоставления муниципальной услуги «Предоставление информации о времени и месте театральных представлений, филармонических и эстрадных концертов и гастрольных мероприятий театров и филармоний, киносеансов, анонсов данных мероприятий», утвержденного постановлением администрации города Бузулука от 27.12.2010 года №227-п (в редакции постановления от 30.03.2012года № 403-п).

Требования административного регламента к порядку и срокам предоставления муниципальной услуги соблюдаются.

Максимальный срок ожидания в очереди при подаче запроса о предоставлении муниципальной услуги и при получении результата предоставления муниципальной услуги составляет 15 минут, что соответствует требованиям административного регламента.

Срок предоставления муниципальной услуги - в момент обращения (устно, по телефону, при встрече), в течение 7 дней (при письменном обращении).

В 2014 году:

Количество обращений для получения муниципальной услуги -2100.

Среднее количество обращений для получения одной муниципальной услуги –1.

Жалобы по предоставлению оказываемой муниципальной услуги не поступали.

Проблемы предоставления муниципальной услуги отсутствуют.

**38. Наименование муниципальной услуги:** **«Предоставление информации о проведении ярмарок, выставок народного творчества, ремёсел на территории муниципального образования город Бузулук Оренбургской области».**

Структурное подразделение администрации города, предоставляющее муниципальную услугу: Управление по культуре, спорту и молодежной политике.

Уровень качества предоставления муниципальной услуги **–** хороший (общая сумма баллов –46).

Уровень качества предоставления муниципальной услуги рассчитан на основании 10 (количество анкет заявителей).

В 2014 году выполнены задачи:

1. Повышение степени открытости информации об уровне качества предоставления муниципальных услуг: электронные формы предоставления данной услуги, путём выставления информации на официальном сайте города, официальных сайтах всех учреждений культурно-досугового типа.

Услуга предоставляется гражданам на основании административного регламента предоставления муниципальной услуги «Предоставление информации о проведении ярмарок, выставок народного творчества, ремёсел на территории муниципального образования город Бузулук Оренбургской области», утвержденного постановлением администрации города Бузулука от 27.12.2010 года №227-п (в редакции постановления от 30.03.2012года № 403-п).

Требования административного регламента к порядку и срокам предоставления муниципальной услуги соблюдаются.

Максимальный срок ожидания в очереди при подаче запроса о предоставлении муниципальной услуги и при получении результата предоставления муниципальной услуги составляет 15 минут, что соответствует требованиям административного регламента.

Срок предоставления муниципальной услуги- в момент обращения (устно, по телефону, при встрече), в течение 7 дней (при письменном обращении).

В 2014 году:

Количество обращений для получения муниципальной услуги -200.

Среднее количество обращений для получения одной муниципальной услуги – 1.

Жалобы по предоставлению оказываемой муниципальной услуги отсутствуют.

Проблемы предоставления муниципальной услуги, выявленные в результате мониторинга: отсутствуют.

**39. Наименование муниципальной услуги: «Организация участия спортсменов в межмуниципальных, областных, российских и международных соревнованиях».**

Структурное подразделение администрации города, предоставляющее муниципальную услугу: Управление по культуре, спорту и молодёжной политике.

Уровень качества предоставления муниципальной услуги **–** «хороший» (общая сумма баллов – 44).

В 2014 году выполнены задачи по повышению степени открытости информации об уровне качества предоставления муниципальной услуги: информация о предоставлении услуги доступна на официальном сайте администрации г. Бузулука, вывешена на информационном стенде административной реформы.

Услуга предоставляется гражданам на основании административного регламента предоставления муниципальной услуги «Организация участия спортсменов в межмуниципальных, областных, российских и международных соревнованиях», утверждённого постановлением администрации города Бузулука от 30.03.2012 года №346-п.

Требования административного регламента к порядку и срокам предоставления муниципальной услуги соблюдаются.

Максимальный срок ожидания в очереди при подаче запроса о предоставлении муниципальной услуги и при получении результата предоставления муниципальной услуги составляет 15 минут, что соответствует требованиям административного регламента.

В 2014 году количество получателей муниципальной услуги **–** 708 чел.

Жалобы по предоставлению оказываемой муниципальной услуги не поступали.

В ходе проведения мониторинга не установлено проблем по предоставлению муниципальной услуги.

**40. Наименование муниципальной услуги:** **«Запись на обзорные, тематические и обзорные экскурсии».**

Структурное подразделение администрации города, предоставляющее муниципальную услугу: Управление по культуре, спорту и молодежной политике, МБУК г.Бузулука «Бузулукский краеведческий музей».

Уровень качества предоставления муниципальной услуги **–** хороший (общая сумма баллов –46).

Уровень качества предоставления муниципальной услуги рассчитан на основании 10 (количество анкет заявителей).

В 2014 году выполнены задачи:

1. Улучшение условий предоставления муниципальных услуг: территориальная доступность структурного подразделения администрации города, предоставляющего муниципальную услугу, комфортные условия предоставления муниципальных услуг, удовлетворенность компетентностью, вниманием и вежливостью специалистов.

2. Повышение степени открытости информации об уровне качества предоставления муниципальных услуг: электронные формы предоставления данной услуги, путём выставления информации на официальном сайте города, официальных сайтах всех учреждений культурно-досугового типа.

Услуга предоставляется гражданам на основании административного регламента предоставления муниципальной услуги «Запись на обзорные, тематические и интерактивные экскурсии», утвержденного постановлением администрации города Бузулука от 27.12.2010 года №227-п (в редакции постановления от 30.03.2012года № 403-п).

Требования административного регламента к порядку и срокам предоставления муниципальной услуги соблюдаются.

Максимальный срок ожидания в очереди при подаче запроса о предоставлении муниципальной услуги и при получении результата предоставления муниципальной услуги составляет 15 минут, что соответствует требованиям административного регламента.

Срок предоставления муниципальной услуги- в момент обращения (устно, по телефону, при встрече), в течение 3 дней (при письменном обращении).

В 2014 году:

Количество обращений для получения муниципальной услуги - 21000.

Жалобы по предоставлению оказываемой муниципальной услуги отсутствуют.

Проблемы предоставления муниципальной услуги не выявлены.

**41. Наименование муниципальной услуги: Назначение и выплата пенсии за выслугу лет муниципальным служащим.** Мониторинг по муниципальной услуге не проводился.

**42.** **Наименование муниципальной услуги: «Оформление охранного обязательства собственника и (или) пользователя объекта культурного наследия местного значения, являющегося физическим лицом».** Мониторинг по муниципальной услуге не проводился вследствие отсутствия обращений в отчетном году.

Услуга предоставляется гражданам на основании административного регламента предоставления муниципальной услуги «Оформление охранного обязательства собственника и (или) пользователя объекта культурного наследия местного значения, являющегося физическим лицом», утвержденного постановлением администрации города Бузулука от 23.07.2013 года № 239-п.

Заключение

Исходя из проведенного мониторинга качества предоставления муниципальных услуг выявлено удовлетворенность получателей муниципальных услуг качеством и доступностью их предоставления, степенью открытости информации о муниципальных услугах, соответствие условий, процедур и результатов предоставления муниципальных услуг ожидаемых их получателями. Среднее значение общей оценки качества предоставления муниципальных услуг составляет 45,94 балла (из 50 возможных), следовательно, уровень качества предоставления муниципальных услуг – «хороший». Участники опроса дали положительную оценку деятельности специалистов, отмечая их доброжелательность и профессионализм, а также отметили удобное расположение и комфортных условий предоставления муниципальных услуг, отсутствие очередей.

В 2014 году структурными подразделениями администрации города последовательно проводилась работа по оптимизации процедур оказания муниципальных услуг, улучшению условий и повышению степени открытости информации по предоставлению муниципальных услуг.

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.

Соблюдаются сроки предоставления муниципальных услуг, а также состав, последовательность и сроки выполнения административных процедур (действий), требований в соответствии с административными регламентами.

Актуальным вопросом предоставления муниципальных услуг остается организация межведомственного взаимодействия. Администрацией города приняты необходимые меры по организации межведомственного взаимодействия при предоставлении услуг. С июля 2012 года структурные подразделения администрации города подключены к системе межведомственного электронного взаимодействия Оренбургской области (далее – СМЭВ). В целях обеспечения исполнения требования законодательства о сроках ответов на межведомственные запросы (от 3 до 5 дней) в структурных подразделениях администрации города для каждого вида запросов были определены ответственные сотрудники. До введения в действие сервисов СМЭВ структурные подразделения администрации города осуществляют взаимодействие с государственными органами и учреждениями в основном на бумажных носителях. Межведомственное электронное взаимодействие будет способствовать снижению нагрузки на специалистов администрации города, упрощению процедуры оказания услуг.

Одним из ключевых мероприятий по оптимизации и повышению качества предоставления муниципальных услуг является организация предоставления услуг по принципу «одного окна» на базе МФЦ. Здание МФЦ располагается в центре города, в 3-5 минутной пешеходной доступности от остановок общественного транспорта, в непосредственной близости от администрации города. Помещения МФЦ оборудованы системами кондиционирования (охлаждения) воздуха, охранной системой, противопожарной системой и средствами пожаротушения, средствами оповещения о возникновении чрезвычайной ситуации. Имеется парковка для легкового автотранспорта, гардероб, бесплатный туалет для посетителей, в том числе для инвалидов.

Помещения МФЦ разделены на функциональные секторы: сектор информирования и ожидания; сектор приема заявителей – операционные залы.

В секторе информирования посетителей квалифицированный консультант поможет заявителю определиться в выборе необходимой услуги, посоветует, к какому специалисту обратиться за консультацией, поможет посетителю оформить талон системы управления потоками посетителей «Электронная очередь». Информирование клиентов о порядке и способах получения услуг осуществляется также с помощью информационных киосков, информационных стендов, памяток, буклетов. Предусмотрена для посетителей возможность использования внутризоновой сети связи общего пользования, а также безвозмездные услуги доступа к справочным правовым системам, бесплатный доступ заявителей к информационной системе «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций). Также предусмотрена возможность оплаты государственных и муниципальных услуг, для этих целей в данном секторе размещены терминал оплаты и банкомат. На входе в помещение размещена комната охраны, в которой в течение рабочего времени учреждения находится охранник с помощью системы видеонаблюдения осуществляющий предупреждение противоправных действий. Залы ожидания оборудованы местами для сидения (мягкие кресла), столами для возможности оформления документов. Голосовое оповещение системы управления потоками посетителей «Электронная очередь» позволяет пригласить к окну приема посетителя из зала ожидания.

В секторе приема заявителей: рабочие места специалистов оборудованы персональными кабинами приема и оснащены персональными компьютерами, телефонами, многофункциональными устройствами (сканер, копир, ксерокс).

В административные регламенты внесены сведения об МФЦ, как о дополнительном адресе приема документов на предоставление муниципальных услуг.

В ходе проведения мониторинга установлена проблема по предоставлению муниципальной услуги «Прием заявлений, документов, а также постановка граждан на учет в качестве нуждающихся в жилых помещениях». Заявителей не удовлетворяет размещение органа, предоставляющего муниципальную услугу (высокая этажность для граждан, имеющих группу инвалидности).

Общим недостатком является отсутствие в структурных подразделениях администрации города автоинформаторов о муниципальных услугах.

Попова И.А.

8(35342)2-08-21