УТВЕРЖДАЮ

Глава города

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_В.А. Рогожкин

«20» марта 2014 г.

**СВОДНЫЙ ОТЧЕТ**

**о результатах мониторинга качества предоставления муниципальных услуг**

**в городе Бузулуке по итогам 2013 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 собственность, постоянное (бессрочное) пользование, аренду земельных участков, находящихся в собственности муниципального образования, и земельных участков, государственная собственность на которые не разграничена | Управление имущественных отношений | 48,0  (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. | Предоставление в аренду, безвозмездное пользование имущества, находящегося в собственности муниципального образования | Управление имущественных отношений | 47,7  (хорошо) | Требования регламента соблюдаются |
| 6. | Выдача разрешения на установку рекламных конструкций на территории муниципального образования, аннулирование таких разрешений | Управление имущественных отношений | 47,7  (хорошо) | Требования регламента соблюдаются |
| 7. | Предоставление гражданам служебных жилых помещений муниципального специализированного жилищного фонда | Управление имущественных отношений | 47,2  (хорошо) | Требования регламента соблюдаются |
| 8. | Предоставление гражданам земельных участков, находящихся на территории муниципального образования для строительства | Управление имущественных отношений | 47,0  (хорошо) | Требования регламента соблюдаются |
| 9. | Предоставление гражданам земельных участков, находящихся на территории муниципального образования, для целей не связанных со строительством | Управление имущественных отношений | 47,0  (хорошо) | Требования регламента соблюдаются |
| 10. | Прием заявлений и выдача документов о согласовании проектов границ земельных участков | Управление имущественных отношений | 47,0  (хорошо) | Требования регламента соблюдаются |
| 11. | Прием заявлений, документов, а также постановка граждан на учет в качестве нуждающихся в жилых помещениях | Управление имущественных отношений | 47,0  (хорошо) | Требования регламента соблюдаются |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 12. | Передача в собственность гражданам занимаемого жилого помещения, находящегося на территории муниципального образования, в порядке приватизации | Управление имущественных отношений | 46,7  (хорошо) | Требования регламента соблюдаются |
| 13. | 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 | 46,2  (хорошо) | Требования регламента соблюдаются |
| 14. | Предоставление гражданам жилых помещений муниципального жилищного фонда коммерческого использования | Управление имущественных отношений | Мониторинг по муниципальной услуге не проводился | |
| 15. | Предоставление информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению | Управление жилищно-коммунального хозяйства и транспорта | 42,0  (хорошо) | Требования регламента соблюдаются |
| 16. | Предоставление информации о текущей успеваемости учащегося, ведение электронного дневника и электронного журнала успеваемости | Управление образования | 48,0  (хорошо) | Требования регламента соблюдаются |
| 17. | 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 |
| 18. | Зачисление в образовательное учреждение | Управление образования | 45,0  (хорошо) | Требования регламента соблюдаются |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 19. | 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 |
| 20. | Предоставление информации из федеральной базы данных о результатах единого государственного экзамена | Управление образования | 45,0  (хорошо) | Требования регламента соблюдаются |
| 21. | 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 |
| 22. | 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 |
| 23. | Выдача населению справок о наличии личного подсобного хозяйства в городе Бузулуке | Управление экономического развития и торговли | 44,0  (хорошо) | Требования регламента соблюдаются |
| 24. | Выдача разрешений на размещение нестационарных передвижных объектов сезонной торговли, общественного питания и аттракционов (зоопарков, цирков) | Управление экономического развития и торговли | 42,0  (хорошо) | Требования регламента соблюдаются |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 25. | Выдача разрешений на право организации розничного рынка | Управление экономического развития и торговли | 41,0  (хорошо) | Требования регламента соблюдаются |
| 26. | Выдача градостроительных планов земельных участков | Управление градообразования и капитального строительства | 47,0  (хорошо) | Требования регламента соблюдаются |
| 27. | Выдача разрешений на строительство, реконструкцию объектов капитального строительства | Управление градообразования и капитального строительства | 47,0  (хорошо) | Требования регламента соблюдаются |
| 28. | Выдача разрешения на ввод объектов в эксплуатацию | Управление градообразования и капитального строительства | 47,0  (хорошо) | Требования регламента соблюдаются |
| 29. | Прием заявлений и выдача документов о согласовании переустройства и (или) перепланировки жилого помещения | Управление градообразования и капитального строительства | 47,0  (хорошо) | Требования регламента соблюдаются |
| 30. | 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 | 47,0  (хорошо) | Требования регламента соблюдаются |
| 31. | Присвоении и (или) уточнение адреса земельному участку и (или) объекту недвижимости | Управление градообразования и капитального строительства | 47,0  (хорошо) | Требования регламента соблюдаются |
| 32. | Признание граждан малоимущими в целях принятия на учет в качестве нуждающихся в жилых помещениях муниципального жилищного фонда, предоставляемых по договорам социального найма | Мониторинг по муниципальной услуге не проводился | | |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 33. | Назначение и выплата пенсии за выслугу лет муниципальным служащим | Мониторинг по муниципальной услуге не проводился | | |
| 34. | Формирование списков молодых семей для участия в областной целевой программе «Обеспечение жильем молодых семей в Оренбургской области на 2011 – 2015 годы» и выдача молодым семьям свидетельств | Управление по культуре, спорту и молодежной политике | 48,0  (хорошо) | Требования регламента соблюдаются |
| 35. | Проведение мероприятий по работе с детьми и молодежью | Управление по культуре, спорту и молодежной политике | 47,0  (хорошо) | Требования регламента соблюдаются |
| 36. | Предоставление информации об объектах культурного наследия местного значения, находящихся на территории города Бузулука и включенных в единый государственный реестр объектов культурного наследия (памятников истории и культуры) народов Российской Федерации | Управление по культуре, спорту и молодежной политике | 43,0  (хорошо) | Требования регламента соблюдаются |
| 37. | Проведение спортивно-массовых мероприятий | Управление по культуре, спорту и молодежной политике | 42,0  (хорошо) | Требования регламента соблюдаются |
| 38. | 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 | 42,0  (хорошо) | Требования регламента соблюдаются |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 39. | Предоставление информации о проведении ярмарок, выставок народного творчества, ремесел на территории муниципального образования город Бузулук Оренбургской области | Управление по культуре, спорту и молодежной политике | 42,0  (хорошо) | Требования регламента соблюдаются |
| 40. | Организация участия спортсменов в межмуниципальных, областных, российских и международных соревнованиях | Управление по культуре, спорту и молодежной политике | 41,0  (хорошо) | Требования регламента соблюдаются |
| 41. | Запись на обзорные, тематические и интерактивные экскурсии | Управление по культуре, спорту и молодежной политике | 40,0  (хорошо) | Требования регламента соблюдаются |
| 42. | Оформление охранного обязательства собственника и (или) пользователя объекта культурного наследия местного значения, являющегося физическим лицом | Управление по культуре, спорту и молодежной политике | 40,0  (хорошо) | Требования регламента соблюдаются |

**Пояснительная записка**

**к сводному отчету о результатах мониторинга качества предоставления муниципальных услуг в городе Бузулуке по итогам 2013 года**

В рамках мониторинга качества предоставления муниципальных услуг (далее – мониторинг) проводилось исследование 42 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.

**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 2013 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 2013 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.

**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 2013 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 2013 году количество получателей муниципальной услуги – 10 человек.

Жалоб по предоставлению оказываемой муниципальной услуги не поступало.

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

**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 имущественных отношений.

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

В 2013 году выполнены задачи:

1. Оптимизация процедур предоставления муниципальной услуги, закреплённых в административном регламенте ее 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.

1. Улучшение условий предоставления муниципальной услуги:

* 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 муниципальной услуге.

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 28.03.2012 года № 318-п (в редакции постановления от 06.08.2012 года № 54-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 2013 году количество получателей муниципальной услуги – 722.

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 2013 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 2013 году количество получателей муниципальной услуги – 149.

Жалобы по предоставлению оказываемой муниципальной услуги не поступали.

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

**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 – 47,7).

В 2013 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 2013 году количество получателей муниципальной услуги – 44.

Жалоб по предоставлению оказываемой муниципальной услуги не поступало.

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

# 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 – 47,7).

В 2013 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 – 23.

Жалоб по предоставлению оказываемой муниципальной услуги не поступало.

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

# 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 – 47,2).

В 2013 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.

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 2013 году количество получателей муниципальной услуги – 21.

Жалобы по предоставлению оказываемой муниципальной услуги не поступали.

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

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

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

Уровень качества предоставления муниципальной услуги **–** «хороший» (общая сумма баллов – 47,0).

В 2013 году выполнены задачи:

1. Оптимизация процедур предоставления муниципальной услуги, закреплённых в административном регламенте ее 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.

1. Улучшение условий предоставления муниципальной услуги:

* 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 муниципальной услуге.

Услуга предоставляется гражданам на основании административного регламента предоставления муниципальной услуги «Предоставление гражданам земельных участков, находящихся на территории муниципального образования для строительства», утвержденным постановлением администрации города от 28.03.2012 г. № 319-п (в редакции постановления от 17.07.2013 г. № 189-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 2013 году количество получателей муниципальной услуги – 54.

Жалобы по предоставлению оказываемой муниципальной услуги не поступали.

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

**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 имущественных отношений.

Уровень качества предоставления муниципальной услуги **–** «хороший» (общая сумма баллов – 47,0).

В 2013 году выполнены задачи:

1. Оптимизация процедур предоставления муниципальной услуги, закреплённых в административном регламенте ее 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.

1. Улучшение условий предоставления муниципальной услуги:

* 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 муниципальной услуге.

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 01.02.2013 г. № 54-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 2013 году количество получателей муниципальной услуги – 132.

Жалобы по предоставлению оказываемой муниципальной услуги не поступали.

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

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

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

Уровень качества предоставления муниципальной услуги **–** «хороший» (общая сумма баллов – 47,0).

В 2013 году выполнены задачи:

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

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

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

* завершение регламентации, приведение административного регламента предоставления данной муниципальной услуги в соответствии с требованиями действующего законодательства.

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

* 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 28.03.2012 года № 320-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 2013 году количество получателей муниципальной услуги – 292.

Жалобы по предоставлению оказываемой муниципальной услуги не поступали.

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

# 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 – 47,0).

В 2013 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 «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 2013 году количество получателей муниципальной услуги – 73.

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).

# 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 – 46,7).

В 2013 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 2013 году количество получателей муниципальной услуги – 403 человека (204 объекта).

Жалобы по предоставлению оказываемой муниципальной услуги не поступали.

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

# 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 – 46,2).

В 2013 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 «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.

Жалобы по предоставлению оказываемой муниципальной услуги не поступали.

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

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

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

Мониторинг по муниципальной услуге не проводился, так как за исследуемый период данная услуга не оказывалась.

**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 – 42,0).

В 2013 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.

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

* информация о порядке предоставления услуги обновляется на официальном сайте администрации города, на информационном стенде в здании.

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 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 2013 году количество получателей муниципальной услуги – 3878 человек (консультации по телефону, электронной почте, обращения в письменной форме).

Жалобы по предоставлению оказываемой муниципальной услуги не поступали.

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

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

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

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

В 2013 году выполнены задачи:

1. Оптимизация процедур предоставления муниципальной услуги, закреплённой в административном регламенте ее предоставления:

* посещение родительских собраний в образовательных учреждениях с целью предоставления информации.

1. Улучшение условий предоставления муниципальной услуги:

* использование средств массовой информации, сайтов образовательных учреждений и Управления образования.

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 2013 году количество получателей муниципальной услуги – 8144.

Жалобы по предоставлению оказываемой муниципальной услуги не поступали.

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

**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 2013 году выполнены задачи:

1. Оптимизация процедур предоставления муниципальной услуги, закреплённой в административном регламенте ее предоставления:

* посещение родительских собраний в образовательных учреждениях с целью предоставления информации.

1. Улучшение условий предоставления муниципальной услуги:

* использование средств массовой информации, сайтов образовательных учреждений и Управления образования.

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 2013 году количество получателей муниципальной услуги – 1518.

Жалобы по предоставлению оказываемой муниципальной услуги не поступали.

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

**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 – 45,0).

В 2013 году выполнены задачи:

1. Оптимизация процедур предоставления муниципальной услуги, закреплённой в административном регламенте ее предоставления:

* посещение родительских собраний в образовательных учреждениях с целью предоставления информации.

1. Улучшение условий предоставления муниципальной услуги:

* использование средств массовой информации, сайтов образовательных учреждений и Управления образования.

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 2013 году количество получателей муниципальной услуги – 1315.

Жалобы по предоставлению оказываемой муниципальной услуги не поступали.

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

**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 – 45,0)

В 2013 году выполнены задачи:

1. Оптимизация процедур предоставления муниципальной услуги, закреплённой в административном регламенте ее предоставления:

* посещение родительских собраний в образовательных учреждениях с целью предоставления информации.

1. Улучшение условий предоставления муниципальной услуги:

* использование средств массовой информации, сайтов образовательных учреждений и Управления образования.

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 требованиям административного регламента.

В 2013 году количество получателей муниципальной услуги – 1008 человек.

Жалобы по предоставлению оказываемой муниципальной услуги не поступали.

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

**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 – 45,0).

В 2013 году выполнены задачи:

1. Оптимизация процедур предоставления муниципальной услуги, закреплённой в административном регламенте ее предоставления:

* посещение родительских собраний в образовательных учреждениях с целью предоставления информации.

1. Улучшение условий предоставления муниципальной услуги:

* использование средств массовой информации, сайтов образовательных учреждений и Управления образования.

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 30.03.2012 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 2013 году количество получателей муниципальной услуги – 305 человек.

Жалобы по предоставлению оказываемой муниципальной услуги не поступали.

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

**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».**

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

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

В 2013 году выполнены задачи:

1. Оптимизация процедур предоставления муниципальной услуги, закреплённой в административном регламенте ее предоставления:

* посещение родительских собраний в образовательных учреждениях с целью предоставления информации.

1. Улучшение условий предоставления муниципальной услуги:

* использование средств массовой информации, сайтов образовательных учреждений и Управления образования.

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 2013 году количество получателей муниципальной услуги – 980.

Жалобы по предоставлению оказываемой муниципальной услуги не поступали.

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

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

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

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

В 2013 году выполнены задачи:

1. Оптимизация процедур предоставления муниципальной услуги, закреплённой в административном регламенте ее 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.

1. Улучшение условий предоставления муниципальной услуги:

* во исполнение распоряжения Правительства Российской Федерации от 17.12.2009 года № 1993-р и поручения Президента Российской Федерации от 18.10.2013 года № Пр-2431 ведется работа по приему заявлений, постановке на учет и зачислению детей в дошкольные образовательные учреждения в электронном виде;
* использование средств массовой информации, сайтов образовательных учреждений и Управления образования.

1. 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 21.11.2013 года № 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:

* в части приема заявлений, постановки на учет для зачисления ребенка в Учреждение – в день поступления заявления в Учреждение;
* 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 2013 году количество получателей муниципальной услуги составило:

* в части приема заявлений, постановки на учет для зачисления ребенка в Учреждение – 2546;
* в части зачисления ребенка в Учреждение –1446.

Жалобы по предоставлению оказываемой муниципальной услуги не поступали.

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

**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 2013 году выполнены задачи:

1. Улучшение условий предоставления муниципальной услуги:

* заменен принтер, установлен факс и ксерокс.

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 2013 году количество получателей муниципальной услуги – 4.

Жалобы по предоставлению оказываемой муниципальной услуги: тесно в кабинете; нет места, чтобы написать заявление и оформить документы.

Предложения или рекомендации по повышению качества предоставления муниципальной услуги: создать условия в кабинете для получения муниципальной услуги.

**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 – 42,0).

В 2013 году выполнены задачи:

1. Улучшение условий предоставления муниципальной услуги:

* заменен принтер, установлены факс и ксерокс.

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

* внесены изменения и дополнения в Регламент – постановление администрации города от 17.05.2013 года № 83-п «О внесении изменений и дополнений в постановление администрации города от 09.12.2009 г. № 166-п».

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 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 (в редакции постановления от 17.05.2013 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 не более 15 минут, что соответствует требованиям административного регламента.

В 2013 году количество получателей муниципальной услуги – 255.

Жалобы по предоставлению оказываемой муниципальной услуги: тесно в кабинете; нет места, чтобы написать заявление и оформить документы.

Предложения или рекомендации по повышению качества предоставления муниципальной услуги: создать условия в кабинете для получения муниципальной услуги.

**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 – «хороший» (общая сумма баллов – 41,0).

В 2013 году выполнены задачи:

1. Улучшение условий предоставления муниципальной услуги:

* заменен принтер, установлены факс и ксерокс.

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 разрешения на право организации розничного рынка», утвержденного постановлением администрации города Бузулука от 19.01.2012 года № 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 2013 году количество получателей муниципальной услуги – 5.

Жалобы по предоставлению оказываемой муниципальной услуги: тесно в кабинете; нет места, чтобы написать заявление и оформить документы.

Предложения или рекомендации по повышению качества предоставления муниципальной услуги: создать условия в кабинете для получения муниципальной услуги.

**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 – 47,0).

В 2013 году выполнены задачи:

1. Оптимизация процедур предоставления муниципальной услуги, закреплённых в административном регламенте ее предоставления:

* возможность предоставления муниципальной услуги на базе МФЦ, организация предварительной записи на базе МФЦ, что сократило продолжительность времени ожидания в очереди.

1. Улучшение условий предоставления муниципальной услуги:

* 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:

* возможность получения информации на официальном сайте администрации города Бузулука, информационных стендах, о предоставляемой муниципальной услуге, в том числе оказываемых на базе МФЦ.

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

В 2013 году количество получателей муниципальной услуги – 180.

Жалобы по предоставлению оказываемой муниципальной услуги не поступали.

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

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

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

Уровень качества предоставления муниципальной услуги **–** «хороший» (общая сумма баллов – 47,0).

1. Оптимизация процедур предоставления муниципальной услуги, закреплённых в административном регламенте ее предоставления:

* возможность предоставления муниципальной услуги на базе МФЦ, организация предварительной записи на базе МФЦ, что сократило продолжительность времени ожидания в очереди.

1. Улучшение условий предоставления муниципальной услуги:

* 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:

* возможность получения информации на официальном сайте администрации города Бузулука, информационных стендах, о предоставляемой муниципальной услуге, 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», утвержденным постановлением администрации города 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.

В 2013 году количество получателей муниципальной услуги – 182.

Жалобы по предоставлению оказываемой муниципальной услуги не поступали.

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

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

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

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

1. Оптимизация процедур предоставления муниципальной услуги, закреплённых в административном регламенте ее предоставления:

* возможность предоставления муниципальной услуги на базе МФЦ, организация предварительной записи на базе МФЦ, что сократило продолжительность времени ожидания в очереди.

1. Улучшение условий предоставления муниципальной услуги:

* 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:

* возможность получения информации на официальном сайте администрации города Бузулука, информационных стендах, о предоставляемой муниципальной услуге, в том числе оказываемых на базе МФЦ.

Услуга предоставляется гражданам на основании административного регламента предоставления муниципальной услуги «Выдача разрешений на ввод объектов в эксплуатацию», утвержденным постановлением администрации города от 26.04.2013 года № 205-п (в редакции постановления от 20.12.2013 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 15 минут, что соответствует требованиям административного регламента.

В 2013 году количество получателей муниципальной услуги – 47.

Жалобы по предоставлению оказываемой муниципальной услуги не поступали.

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

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

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

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

1. Оптимизация процедур предоставления муниципальной услуги, закреплённых в административном регламенте ее предоставления:

* возможность предоставления муниципальной услуги на базе МФЦ, организация предварительной записи на базе МФЦ, что сократило продолжительность времени ожидания в очереди.

1. Улучшение условий предоставления муниципальной услуги:

* 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:

* возможность получения информации на официальном сайте администрации города Бузулука, информационных стендах, о предоставляемой муниципальной услуге, 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) перепланировка жилого помещения», утвержденным постановлением администрации города от 30.03.2012 года № 411-п (в редакции постановления от 22.08.2012 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 2013 году количество получателей муниципальной услуги – 148.

Жалобы по предоставлению оказываемой муниципальной услуги не поступали.

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

**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 города Бузулука.

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

В 2013 году выполнены задачи:

1. Оптимизация процедур предоставления муниципальной услуги, закреплённых в административном регламенте ее предоставления:

* возможность предоставления муниципальной услуги на базе МФЦ, организация предварительной записи на базе МФЦ, что сократило продолжительность времени ожидания в очереди.

1. Улучшение условий предоставления муниципальной услуги:

* 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:

* возможность получения информации на официальном сайте администрации города, информационных стендах, о предоставляемой муниципальной услуге, 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», утвержденным постановлением администрации города 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.

В 2013 году количество получателей муниципальной услуги – 23.

Жалобы по предоставлению оказываемой муниципальной услуги не поступали.

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

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

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

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

В 2013 году выполнены задачи:

1. Оптимизация процедур предоставления муниципальной услуги, закреплённых в административном регламенте ее предоставления:

* возможность предоставления муниципальной услуги на базе МФЦ, организация предварительной записи на базе МФЦ, что сократило продолжительность времени ожидания в очереди.

1. Улучшение условий предоставления муниципальной услуги:

* 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:

* возможность получения информации на официальном сайте администрации города Бузулука, информационных стендах, о предоставляемой муниципальной услуге, в том числе оказываемых на базе МФЦ.

Услуга предоставляется гражданам на основании административного регламента предоставления муниципальной услуги «Присвоение и (или) уточнение адреса земельному участку и (или) объекту недвижимости», утвержденным постановлением администрации города от 30.03.2012 года № 343-п (в редакции постановления от 26.04.2013 года № 231-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 – 315.

Жалобы по предоставлению оказываемой муниципальной услуги не поступали.

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

**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».**

Мониторинг по муниципальной услуге не проводился в связи с реорганизацией системы социальной защиты населения и передачей муниципальных учреждений здравоохранения в государственную собственность.

**Наименование муниципальной услуги: «Назначение и выплата пенсии за выслугу лет муниципальным служащим».**

Мониторинг по муниципальной услуге не проводился в связи с реорганизацией системы социальной защиты населения и передачей муниципальных учреждений здравоохранения в государственную собственность.

**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 по культуре, спорту и молодежной политике.

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

В 2013 году выполнены задачи по повышению 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 связи, электронной почты, сети Интернет.

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).

Информация о предоставлении муниципальной услуги размещена на информационном стенде, расположенном в коридоре 1 этажа здания администрации города рядом с кабинетом №3 (по адресу: 461040 г. Бузулук, ул. Ленина, 10, каб. 3).

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 от 29.09.2011 года № 283-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 2013 году количество получателей муниципальной услуги – 587 человек.

Жалобы по предоставлению оказываемой муниципальной услуги не поступали.

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

**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 2013 году выполнены задачи:

1. Улучшение условий предоставления муниципальной услуги:

* оформление и расклейки афиш, распространение брошюр, буклетов;
* создание условий для реализации творческих способностей молодежи. В 2013 году проведены мероприятия (классные часы, дискотеки, тематические вечера), посвященные Дню студенчества. Весь период активно поддерживается работа Муниципальной молодежной палаты при городском Совете депутатов. Управление активно принимает участие в фестивалях, конкурсах, программах, посвященных Дню защитника Отечества, Женскому дню и т.д., проводимых в учебных заведениях города;
* с целью увеличения количества молодежи охваченной добровольческой деятельностью в городе проводятся тренинги, семинары, акции и мероприятия по вовлечению молодежи в добровольческую деятельность.

1. Выполнены задачи по повышению 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).

Информация о предоставлении муниципальной услуги размещена на информационном стенде, расположенном в коридоре 1 этажа здания администрации города рядом с кабинетом №3 (по адресу: 461040 г. Бузулук, ул. Ленина, 10, каб. 3).

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.

**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 – 43).

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 «Об утверждении административных регламентов предоставления муниципальных услуг в сфере культуры» (в редакции постановления от 30.03.2012 года № 403-п «О внесении изменения в постановление администрации города от 27.12.2010 года № 227-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 – 2 человека.

Жалобы по предоставлению оказываемой муниципальной услуги не поступали.

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

**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 2013 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 2013 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.

**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 – 42).

В 2013 году выполнены задачи по улучшению условий предоставления муниципальных услуг: размещение информации о времени и месте театральных представлений, филармонических и эстрадных концертов и гастрольных мероприятий театров и филармоний, киносеансов, анонсов данных мероприятий на сайтах подведомственных учреждений в сети Интернет.

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 «Об утверждении административных регламентов предоставления муниципальных услуг в сфере культуры» (в редакции постановления от 30.03.2012 года № 402-п «О внесении изменения в постановление администрации города от 27.12.2010 года № 227-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 – 10 человек.

Жалобы по предоставлению оказываемой муниципальной услуги не поступали.

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

**Наименование муниципальной услуги: «Предоставление информации о проведении ярмарок, выставок народного творчества, ремесел 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 – 42).

В 2013 году выполнены задачи по улучшению условий предоставления муниципальных услуг: размещение информации о проведении ярмарок, выставок народного творчества, ремесел на территории муниципального образования город Бузулук Оренбургской области на сайтах подведомственных учреждений в сети Интернет.

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 30.03.2012 года № 404-п «Об утверждении административного регламента предоставления муниципальной услуги «Предоставление информации о проведении ярмарок, выставок народного творчества, ремёсел на территории муниципального образования город Бузулук Оренбургской области».

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 – 5 человек.

Жалобы по предоставлению оказываемой муниципальной услуги не поступали.

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

**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 – 41).

В 2013 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 2013 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.

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

Организация, предоставляющая муниципальную услугу: Муниципальное бюджетное учреждение культуры города Бузулука «Бузулукский краеведческий музей».

Уровень качества предоставления муниципальной услуги – **«**хороший» (общая сумма баллов – 40).

Услуга предоставляется гражданам на основании административного регламента предоставления муниципальной услуги «Запись на обзорные, тематические и интерактивные экскурсии», утвержденного постановлением администрации города Бузулука от 30.03.2012 года № 404-п «Об утверждении административного регламента предоставления муниципальной услуги «Запись на обзорные, тематические и интерактивные экскурсии».

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 – 10 человек.

Жалобы по предоставлению оказываемой муниципальной услуги не поступали.

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

**Наименование муниципальной услуги:** **«Оформление охранного обязательства собственника и (или) пользователя объекта культурного наследия местного значения, являющегося физическим лицом».**

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

Уровень качества предоставления муниципальной услуги **– «**хороший» (общая сумма баллов – 40).

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 27.07.2013 года № 239-п «Об утверждении административного регламента предоставления муниципальной услуги Оформление охранного обязательства собственника и (или) пользователя объекта культурного наследия местного значения, являющегося физическим лицом».

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 – 5 человек.

Жалобы по предоставлению оказываемой муниципальной услуги не поступали.

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

Заключение

По результатам проведенного мониторинга среднее значение общей оценки качества предоставления муниципальных услуг составляет 45,35 баллов (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 2013 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.

В целях повышения эффективности деятельности администрации города, постановлением администрации города от 16.08.2013 года № 163-п утвержден «Реестр муниципальных услуг города Бузулука».

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 2013 году было организовано обучение специалистов МФЦ по приему документов на предоставление муниципальных услуг непосредственно в структурных подразделениях администрации города.

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

За 6 месяцев 2013 года с момента открытия в МФЦ в обратились за предоставлением муниципальных услуг 12373 заявителя.

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

Следует отметить отсутствие условий предоставления муниципальных услуг, предоставляемых отделом торговли Управления экономического развития и торговли (в кабинете недостаточно места для написания заявлений заявителями и оформления документов).

Заведующий отделом целевых программ

и административной реформы

УЭРиТ администрации города В.П. Лабанов

Долженкова М.С.

51404