



АДМИНИСТРАЦИЯ ПАРТИЗАНСКОГО ГОРОДСКОГО ОКРУГА  
ПРИМОРСКОГО КРАЯ

РАСПОРЯЖЕНИЕ

03 ноября 2023 г.

№ 415- ра

**Об утверждении задания на проведение  
мониторинга качества предоставления  
муниципальных услуг в 2023 году**

В целях реализации Федерального закона от 27 июля 2010 года № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», в соответствии с постановлением администрации Партизанского городского округа от 31 мая 2011 года № 487-па «Об утверждении порядка проведения мониторинга качества предоставления муниципальных услуг Партизанского городского округа», на основании статей 29, 32 Устава Партизанского городского округа

Утвердить задание на проведение мониторинга качества предоставления муниципальных услуг в 2023 году (прилагается).

Глава городского округа



О.А. Бондарев

## УТВЕРЖДЕНО

распоряжением администрации  
Партизанского городского округа  
от 09.11.23 № 415-ра

### ЗАДАНИЕ

на проведение мониторинга качества  
предоставления муниципальных услуг в 2023 году

#### 1. Цель проведения мониторинга

Мониторинг качества предоставления муниципальных услуг (далее – мониторинг) проводится в целях повышения качества и оптимизации процесса предоставления муниципальных услуг, предоставляемых администрацией Партизанского городского округа.

#### 2. Объект мониторинга

Объектом мониторинга являются наиболее массовые, социально-значимые муниципальные услуги, предоставляемые администрацией Партизанского городского округа.

В рамках мониторинга будет проанализирована 60 муниципальных услуги, предоставляемых 8 отделами администрации Партизанского городского округа:

1. Предоставление земельных участков, находящихся в ведении или собственности Партизанского городского округа, без проведения торгов.
2. Предоставление земельных участков, находящихся в ведении или собственности Партизанского городского округа, гражданам для индивидуального жилищного строительства, ведения личного подсобного хозяйства в границах населенного пункта, садоводства, а также гражданам и крестьянским (фермерским) хозяйствам для осуществления крестьянским (фермерским) хозяйством его деятельности.
3. Предоставление информации об объектах недвижимого имущества, находящихся в муниципальной собственности и предназначенных для сдачи в аренду.

4. Предоставление информации из реестра муниципального имущества.
5. Выдача справок об участии (не участии) в приватизации жилых помещений.
6. Оформление и выдача справок об отказе от права преимущественной покупки доли в праве общей долевой собственности на жилые помещения.
7. Перераспределение земель или земельных участков, находящихся в ведении или в собственности Партизанского городского округа, и земельных участков, находящихся в частной собственности.
8. Выдача разрешений на использование земель или земельных участков, находящихся в государственной или муниципальной собственности Партизанского городского округа, без предоставления земельных участков и установления сервитутов.
9. Заключение соглашения об установлении сервитута в отношении земельных участков, находящихся в ведении или собственности Партизанского городского округа.
10. Предоставление информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению.
11. Постановка граждан на учёт в качестве нуждающихся в жилых помещениях.
12. Признание граждан малоимущими в целях принятия их на учет в качестве нуждающихся в жилых помещениях, предоставляемых по договорам социального найма.
13. Предоставление по договорам социального найма жилых помещений муниципального жилищного фонда малоимущим гражданам, признанным таковыми в порядке, установленном Жилищным кодексом Российской Федерации».
14. Предоставление информации об очередности предоставления жилых помещений на условиях социального найма.
15. Заключение договора на предоставление социальной выплаты для приобретения (строительства) жилья за счет средств, предусмотренных на реализацию программ местного развития и обеспечение занятости для шахтерских городов и поселков, гражданину, подлежащему переселению из ветхого жилищного фонда, ставшего в результате ведения горных работ на ликвидированных угольных шахтах непригодными для проживания по критериям безопасности.
16. Предоставление специализированного жилого помещения.

17. Выдача разрешения на вселение членов семьи нанимателя и иных граждан в муниципальные помещения специализированного жилищного фонда.
18. Признание помещения жилым помещением, жилого помещения непригодным для проживания и многоквартирного дома аварийным и подлежащим сносу или реконструкции, садового дома жилым домом и жилого дома садовым.
19. Выдача разрешения на обмен жилыми помещениями муниципального жилищного фонда.
20. Согласование графиков, расписаний и схем движения пассажирского автотранспорта по маршрутам регулярных перевозок пассажиров и багажа в городском и пригородном сообщении на территории Партизанского городского округа.
21. Выдача специального разрешения на движение по автомобильным дорогам тяжеловесного и (или) крупногабаритного транспортного средства.
22. Оформление свидетельств об осуществлении перевозок по маршруту регулярных перевозок и карт маршрута регулярных перевозок, переоформление свидетельств об осуществлении перевозок по маршруту регулярных перевозок и карт маршрута регулярных перевозок в Партизанском городском округе.
23. Выдача разрешений на выполнение авиационных работ, парашютных прыжков, демонстрационных полетов воздушных судов, полетов беспилотных воздушных судов (за исключением полетов беспилотных воздушных судов с максимальной взлетной массой менее 0,25 кг.), подъема привязанных аэростатов над территорией Партизанского городского округа, посадку (взлет) на площадки, расположенных в границах Партизанского городского округа, сведения о которых не опубликованы в документах аэронавигационной информации.
24. Организация по требованию населения общественных экологических экспертиз.
25. Постановка на учет и направление детей в муниципальные образовательные организации, реализующие образовательные программы дошкольного образования.
26. Прием в муниципальные образовательные организации Партизанского городского округа, реализующие дополнительные общеобразовательные программы, а также программы спортивной подготовки.

27. Предоставление частичной компенсации родителям (законным представителям) детей, проживающих на территории Приморского края, стоимости путевки в организациях отдыха и здоровья детей, расположенных на территории Российской Федерации.
28. Выдача разрешения на право организации розничного рынка.
29. Предоставление информации об объектах культурного наследия местного значения, расположенных на территории Партизанского городского округа.
30. Выдача разрешения (ордеров) на производство земляных работ, продление срока действия разрешения (ордера) на производство земляных работ.
31. Проведение муниципальной экспертизы проектов освоения городских лесов Партизанского городского округа.
32. Выдача разрешений на вырубку, обрезку, пересадку зелёных насаждений, за исключением целей строительства и реконструкции объектов капитального строительства.
33. Выдача, закрытие разрешения на снос зеленых насаждений для целей строительства и реконструкции объектов капитального строительства.
34. Выдача градостроительного плана земельного участка.
35. Выдача разрешений на строительство, внесение изменений в разрешение на строительство, в том числе в связи с необходимостью продления срока действия разрешения на строительство.
36. Согласование проведения переустройства и (или) перепланировки помещения в многоквартирном доме.
37. Перевод жилого помещения в нежилое помещение и нежилого помещения в жилое на территории Партизанского городского округа.
38. Выдача разрешения на ввод объекта в эксплуатацию.
39. Присвоение адреса объекту адресации, изменение и аннулирование такого адрес.
40. Направление уведомления о соответствии указанных в уведомлении о планируемом строительстве параметров объекта индивидуального жилищного строительства или садового дома установленным параметрам и допустимости размещения объекта индивидуального жилищного строительства или садового дома на земельном участке на территории Партизанского городского округа.
41. Направление уведомления о соответствии построенных или реконструированных объектов индивидуального жилищного строительства или садового дома требованиям законодательства

- Российской Федерации о градостроительной деятельности на территории Партизанского городского округа.
42. Направление уведомления о планируемом сносе объекта капитального строительства и уведомления о завершении сноса объекта капитального строительства.
  43. Утверждение схемы расположения земельного участка или земельных участков на кадастровом плане территории.
  44. Предоставление сведений, содержащихся в государственной информационной системе обеспечения градостроительной деятельности.
  45. Предоставление гражданам в безвозмездное пользование земельных участков, находящихся в собственности Партизанского городского округа и расположенных на территории Партизанского городского округа.
  46. Прием декларации об использовании земельного участка, находящегося в собственности Партизанского городского округа и расположенного на территории Партизанского городского округа.
  47. Подготовка аукциона по продаже земельного участка или аукциона на право заключения договора аренды земельного участка.
  48. Проведение аукциона по продаже земельного участка или аукциона на право заключения договора аренды земельного участка.
  49. Установление публичного сервитута в отдельных целях.
  50. Предоставление разрешения на условно разрешенный вид использования земельного участка или объекта капитального строительства.
  51. Предоставление разрешения на отклонение от предельных параметров разрешенного строительства, реконструкции объектов капитального строительства.
  52. Отнесение земель или земельных участков в составе таких земель к определенной категории земель или перевод земель и земельных участков в составе таких земель из одной категории в другую.
  53. Подготовка и утверждение документации по планировке территории.
  54. Принятие решения об утверждении документации по планировке территории (проекта планировки территории и (или) проекта межевания территории).
  55. Установление публичного сервитута в отношении земельных участков, находящихся в ведении органов местного самоуправления или в собственности муниципального образования, расположенных в

границах полос отвода автомобильных дорог (за исключением частных автомобильных дорог).

56. Выдача акта освидетельствования проведения основных работ по строительству (реконструкции) объекта индивидуального жилищного строительства с привлечением средств материнского (семейного) капитала.
57. Выдача разрешений на установку и эксплуатацию рекламных конструкций и аннулирование таких разрешений.
58. Предоставление выписки из похозяйственной книги.
59. Принятие решения об использовании донного грунта, извлеченного при проведении дноуглубительных и других работ, связанных с изменением дна и берегов водных объектов на территории Партизанского городского округа.
60. Предоставление поддержки субъектам малого и среднего предпринимательства в рамках реализации муниципальных программ.

### 3. Предмет мониторинга

При проведении мониторинга в 2023 году необходимо выявить, проанализировать и оценить значения следующих основных параметров качества предоставления муниципальных услуг:

- соблюдение административных регламентов и стандартов предоставления муниципальных услуг;
- проблемы, возникающие у заявителей при получении муниципальной услуги;
- удовлетворенность получателей муниципальной услуги ее качеством и доступностью;
- количество обращений заявителя в администрацию Партизанского городского округа, необходимых для получения конечного результата муниципальной услуги;

- финансовые затраты заявителя при получении им конечного результата муниципальной услуги: нормативно установленные и реальные, отклонение реальных от нормативно установленных значений;
- временные затраты заявителя при получении им конечного результата муниципальной услуги;
- наличие неформальных платежей (платежей, не имеющих документального подтверждения) в связи с получением муниципальных услуг;
- привлечение заявителями посредников для получения муниципальной услуги.

#### **4. Сроки проведения мониторинга**

Срок проведения этапов мониторинга в 2023 году:

- с 14 по 17 ноября 2023 года - организация и подготовка к проведению мониторинга (этап № 1);
- с 18 ноября по 18 декабря 2023 года - выявление нормативных и фактических (реальных) значений рассматриваемых параметров качества и доступности исследуемых муниципальных услуг (этап № 2);
- декабрь 2023 года – проведение анализа и оценка выявленных значений рассматриваемых параметров качества и доступности исследуемых муниципальных услуг (этап № 3).

#### **5. Методы проведения мониторинга**

При проведении мониторинга в 2023 году будут использоваться следующие методы сбора первичной информации о качестве и доступности муниципальной услуги:

- изучение документов (анализ нормативных правовых актов, регулирующих предоставление муниципальной услуги, отчетной документации по итогам предоставления муниципальной услуги (форма №2-



мониторинг)) Приложение № 2 Задания на проведение мониторинга качества предоставления муниципальных услуг в 2023 году;

- интервьюирование и (или) анкетирование получателей муниципальных услуг (физических и юридических лиц), представителей организаций, являющихся посредниками при предоставлении муниципальных услуг, должностных лиц территориальных органов исполнительной власти Российской Федерации, органов местного самоуправления Партизанского городского округа (форма №1-мониторинг) Приложение № 1 Задания на проведение мониторинга качества предоставления муниципальных услуг в 2023 году.

---

Форма №1-мониторинг  
Администрация Партизанского городского округа  
Муниципальная услуга «наименование муниципальной услуги»

---

**АНКЕТА**

***Уважаемый житель Партизанского городского округа!***

*Приглашаем Вас принять участие в опросе, связанном с изучением качества оказания муниципальных услуг населению. Будем благодарны, если Вы найдете время и возможность ответить на предложенные вопросы. Информация, полученная в ходе опроса, будет использована для повышения качества и доступности предоставления услуг населению органами местного самоуправления Партизанского городского округа.*

**1. Удобно ли для Вас место нахождения пункта предоставления услуги?**

1. Да
2. Нет
3. Затрудняюсь ответить

**2. Удобен ли для Вас график работы пункта предоставления услуги?**

1. Да
2. Нет
3. Затрудняюсь ответить

**3. Возникали ли у Вас сложности с предварительным сбором документов для получения муниципальной услуги?**

1. Да
2. Нет
3. Затрудняюсь ответить

**4. Укажите, пожалуйста, источники информации о муниципальной услуге, которыми Вы воспользовались? (можно выбрать несколько вариантов ответов)**

1. Информационный стенд в пункте получения услуги
2. Официальный Интернет-сайт государственного органа, предоставляющего услугу
3. СМИ (газеты, радио, телевидение)
4. Сотрудники учреждения, предоставляющего государственную услугу
5. Родственники, друзья, знакомые
6. Другие (напишите) \_\_\_\_\_

**5. Удовлетворены ли Вы полнотой и доступностью информации о порядке предоставления услуги, размещенной на информационных стендах?**

1. Да
2. Нет
3. Информация отсутствует
4. Затрудняюсь ответить

**6. Комфортно ли для Вас помещение (площадь, освещенность, интерьер), в котором предоставляется муниципальная услуга?**

1. Да
2. Нет
3. Затрудняюсь ответить

7. Достаточно ли, на Ваш взгляд, столов, посадочных мест, канцелярских принадлежностей для заполнения необходимых документов?

1. Да
2. Нет
3. Затрудняюсь ответить

8. Если Вы считаете, что недостаточно, то чего не хватает?

(число ответов не ограничено)

1. Мест для заполнения документов
2. Канцелярских принадлежностей
3. Бланков
4. Другое (напишите) \_\_\_\_\_

9. Сколько времени в среднем Вы провели в очереди при каждом посещении пункта предоставления муниципальной услуги? (Укажите количество минут) \_\_\_\_\_

10. Удовлетворяет ли Вас организация очереди при получении муниципальной услуги?

1. Да (переход к вопросу №12)
2. Нет
3. Затрудняюсь ответить

11. Если не удовлетворяет, то чем? (число ответов не ограничено)

1. Длительное ожидание
2. Отсутствие электронной очереди
3. Допускается прием граждан вне очереди
4. Недостаточно посадочных мест для ожидания
5. Другое (напишите) \_\_\_\_\_

12. Были ли с Вами вежливы, доброжелательны сотрудники государственного органа при предоставлении муниципальной услуги?

1. Да
2. Нет
3. Затрудняюсь ответить

13. Считаете ли Вы, что сотрудники, с которыми Вы взаимодействовали при получении муниципальной услуги, были достаточно грамотны, компетентны?

1. Да
2. Нет
3. Затрудняюсь ответить

14. Сколько раз Вам пришлось прийти в государственный орган, чтобы получить муниципальную услугу?

1. Один раз
2. Два раза
3. Три раза
4. Более трех раз (сколько, уточните) \_\_\_\_\_
5. Затрудняюсь ответить

15. Укажите, пожалуйста, сколько времени каждый раз в среднем с Вами работал специалист (ты) в ходе получения муниципальной услуги? (Укажите количество минут)

\_\_\_\_\_

16. Сколько времени Вам потребовалось для того, чтобы получить муниципальную услугу (с момента подачи документов до её полного предоставления)? (Укажите количество календарных дней) \_\_\_\_\_

**17. Удовлетворены ли Вы сроками предоставления услуги?**

1. Да
2. Нет
3. Затрудняюсь ответить

**18. Укажите, пожалуйста, какую сумму денег Вам пришлось потратить для получения муниципальной услуги?**

1. \_\_\_\_\_ (рублей)
2. Услуга бесплатная
3. Затрудняюсь ответить

**19. Приходилось ли Вам лично сталкиваться с предложением ускорить получение услуги за дополнительную, неофициальную плату?**

1. Да
2. Нет
3. Затрудняюсь ответить

**20. С какими дополнительными трудностями Вы столкнулись при получении муниципальной услуги?**

1. Пришлось привлечь посредников
2. Пришлось изыскивать технические возможности для подготовки документов (распечатка, ксерокопирование, сканирование и т.п.)
3. Вынужден был обратиться к руководителю органа с жалобами
4. Пришлось обращаться в дополнительные инстанции для сбора необходимых документов для получения государственной услуги.
5. Никакими
6. Другое (напишите) \_\_\_\_\_

**21. У Вас лично имеются претензии к качеству и доступности получения муниципальной услуги?**

1. Нет
2. Да (укажите, какие именно) \_\_\_\_\_
3. Затрудняюсь ответить

**Укажите, пожалуйста:**

**22. Ваш пол**

1. Мужской
2. Женский

**23. Ваш возраст** \_\_\_\_\_

*Благодарим Вас за участие в опросе!*

Форма № 2-мониторинг

### ОЦЕНКА СООТВЕТСТВИЯ

практики предоставления муниципальной услуги административному  
регламенту и стандарту предоставления муниципальной услуги  
в 2023 году

1. Наименование муниципальной услуги	
2. Наименование органа, предоставляющего муниципальную услугу	
3. Количество обращений заявителей за предоставлением услуги	
4. Результат предоставления муниципальной услуги	
4.1. Количество предоставленных услуг	
4.2. Количество отказов в предоставлении услуги	
5. Срок предоставления муниципальной услуги	
5.1. Средний срок предоставления услуги (фактически)	
5.2. Максимальный срок предоставления услуги (фактически)	
5.3. Количество случаев нарушения сроков предоставления услуги, установленных регламентом	
6. Перечень оснований для отказа в приеме документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги (по административному регламенту)	
7. Количество и перечень оснований для отказа в приеме документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги (фактически)	
8. Перечень оснований для отказа в предоставлении муниципальной услуги (по административному регламенту)	
9. Количество и перечень оснований для отказа в предоставлении муниципальной услуги (фактически)	
10. Размер платы, взимаемой с заявителя при предоставлении муниципальной услуги	
11. Максимальный срок ожидания в очереди при подаче запроса о предоставлении муниципальной услуги и при получении результата предоставления муниципальной	

услуги	
12. Соответствие помещений, в которых предоставляется муниципальная услуга, требованиям регламента	
13. Показатели качества, установленные регламентом	
13.1. Качество услуги должно соответствовать стандарту, указанному в разделе 2 административного регламента;	
13.2. Предоставление муниципальной услуги, в том числе и в электронной форме, заявителю в установленные административным регламентом сроки;	
13.3. Удовлетворенность заявителя порядком информирования о предоставлении муниципальной услуги, в том числе в электронном виде.	
14. Количество жалоб граждан по вопросам предоставления муниципальной услуги	
15. Количество межведомственных запросов, направленных в рамках предоставления услуги	