

Доклад о результатах мониторинга качества предоставления государственных услуг в 2019 году

1. Департамент государственного имущества и земельных отношений Забайкальского края (далее – Департамент).

2. В соответствии с Перечнем государственных услуг и государственных функций исполнительных органов государственной власти Забайкальского края, для которых должны быть разработаны административные регламенты, информация о которых должна быть размещена в государственных информационных системах «Реестр государственных и муниципальных услуг Забайкальского края» и «Портал государственных и муниципальных услуг Забайкальского края» (далее – Перечень государственных услуг), Департаментом представляются 22 государственных услуги.

3. В 2019 году Департаментом проводился мониторинг 13 услуг, что составляет 59% от включенных в Перечень государственных услуг.

4. Из числа исследуемых государственных услуг Департамента, по двум услугам имеется возможность подачи заявления в интернет-приемную на сайте Департамента.

5. В соответствии с соглашением о взаимодействии между Краевым государственным автономным учреждением «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг Забайкальского края» - (далее – МФЦ) и Департаментом от 22 августа 2018 года № 8-р исследуемые государственные услуги Департамента, предоставляются на базе (далее – МФЦ).

6. Информация о порядке предоставления услуг размещена:

– на едином портале государственных услуг, на официальном сайте и на информационных стендах Департамента;

– на информационных стендах операционных залов МФЦ, на официальном сайте МФЦ (www.mfc-chita.ru), также указанную информацию можно получить по отдельной телефонной линии справочно-информационной службы Контакт-Центра МФЦ, с помощью электронного сервиса «On-line консультирования» на сайте МФЦ.

7. Бланки заявлений и других документов, необходимых для получения услуг, размещены:

– на Едином портале государственных и муниципальных услуг и на Портале государственных и муниципальных услуг Забайкальского края, на рабочих местах сотрудников, к которым обращаются заявители услуги, на официальном сайте и на информационных стендах Департамента;

– в свободном доступе в специально отведенных местах, предназначенных для оформления документов. Также указанные бланки доступны для заявителей на официальном сайте МФЦ, на рабочих местах сотрудников МФЦ, к которым обращаются заявители.

8. Организация приема заявителей по вопросам предоставления государственных услуг осуществляется в соответствии с утвержденными

административными регламентами Департамента. Работа сотрудников МФЦ, осуществляющих прием заявителей по вопросам предоставления услуги, осуществляется по следующему графику в режиме гибкого рабочего времени: понедельник, среда, четверг, пятница, суббота с 08-00 до 18-00, во вторник с 08:00 – 20:00, воскресенье – выходной день. Работа справочно-информационной службы Контакт-центра МФЦ осуществляется ежедневно с понедельника по субботу с 8-00 до 20-00, воскресенье – выходной день.

9. Предоставление услуг Департамента в МФЦ осуществлялся в соответствии со Стандартом оказания государственной услуги «Об утверждении стандарта обслуживания заявителей в многофункциональных центрах предоставления государственных и муниципальных услуг Забайкальского края», утвержденным постановлением Правительства Забайкальского края от 24 октября 2017 г. № 434 (в ред. от 22 мая 2018 № 195).

10. В период проведения мониторинга по исследуемым услугам не зарегистрировано жалоб и судебных исков в отношении должностных лиц Департамента и КГУ МФЦ на ненадлежащие оказание услуг.

11. В процессе мониторинга качества предоставляемых государственных услуг у респондентов не возникало проблем, вопросов, связанных с предоставлением государственных услуг

12. Уровень удовлетворенности качеством предоставления услуг был оценен заявителями в 99,19 баллов.

13. В целом по исследуемым государственным услугам Департамента, заявители удовлетворены качеством предоставления услуг.