

Российская Федерация
Ростовская область

**МЭР
города
Ростова-на-Дону**

ул. Б. Садовая, 47, Ростов-на-Дону,
Россия, 344002
тел. 244-13-23, факс 240-83-67
E-mail: meria@rostov-gorod.ru

27.05.2011 № 1220

На № _____ от _____

Председателю
Ростовской-на-Дону
городской Думы
З.В.Неярохиной

Уважаемая Зинаида Васильевна!

Прошу Вас включить в повестку дня заседания городской Думы, которое состоится в июне 2011 года следующий вопрос:

«О выполнении Департаментом имущественно-земельных отношений г.Ростова-на-Дону Послания Президента РФ Федеральному Собранию от 30 ноября 2010 года по развитию системы предоставления государственных и муниципальных услуг в городе Ростове-на-Дону на базе многофункциональных центров предоставления услуг».

Приложение: на 7 листах.

С уважением,



М.А. Чернышев

М.А. Абрамова
244 -14 -29





РОСТОВСКАЯ-на-ДОНУ ГОРОДСКАЯ ДУМА ПЯТОГО СОЗЫВА

РЕШЕНИЕ №

_____ 2011 года

Заседание № _____

О выполнении Департаментом имущественно-земельных отношений г.Ростова-на-Дону Послания Президента РФ Федеральному Собранию от 30 ноября 2010 года по развитию системы предоставления государственных и муниципальных услуг в городе Ростове-на-Дону на базе многофункциональных центров предоставления услуг

1. В рамках действия долгосрочной городской целевой программы «Развитие системы оказания муниципальных услуг гражданам и организациям Департаментом имущественно-земельных отношений города Ростова-на-Дону на 2007–2011 годы» Департаментом имущественно-земельных отношений г.Ростова-на-Дону в 2008 году был образован отдел по работе с гражданами и организациям, располагающийся по адресу ул.Пушкинская, 176.

В помещении кроме сотрудников Департамента имущественно-земельных отношений г.Ростова-на-Дону, гражданам и организациям оказывают услуги специалисты:

- Управления Федеральной службы государственной регистрации, кадастра и картографии по Ростовской области;
- МУП «Городской центр кадастра и геодезии»;
- МУП «Технической инвентаризации и оценки недвижимости».

Всего предоставляется более 100 видов услуг в сфере имущественно-земельных отношений. С момента открытия обслужено более 469 тыс. заявителей (в среднем около 13 тыс. чел. в месяц, более 600 чел. в день).

Для удобства заявителей в помещении организован доступ к электронной почте, справочно-информационной системе «Гарант», предоставляются услуги нотариата, банка, услуги по копированию документов.

Особое внимание уделено комфортности обслуживания заявителей с ограниченными возможностями передвижения - помещение оборудовано пандусами, специальными ограждениями и перилами, что обеспечивает беспрепятственное передвижение и разворот инвалидных колясок. Для них выделено специальное окно по приему документов. При помощи системы электронного управления очередью ис-

пользуется принцип приоритетности по отношению к другим заявителям, заключающийся в возможности сдать документы на получение муниципальной услуги вне основной очереди.

Департаментом проводится постоянная работа по оптимизации системы оказания услуг. С целью улучшения качества предоставления услуг внедрена возможность круглосуточного доступа заявителей к информации о готовности исполнения поданной заявки посредством считывания штрих-кодов с выписок через информационные киоски либо путем ввода кода через Интернет-портал. Также обеспечена через Интернет-портал возможность мониторинга мнений заявителей об их удовлетворенности качеством предоставления услуг, аккумулирования замечаний и предложений по предоставлению услуг.

В план мероприятий по реализации Послания Президента РФ Федеральному Собранию РФ от 30.11.2010 года включены мероприятия по обеспечению возможности арендаторам любого муниципального имущества удаленно с использованием сети Интернет узнать размер задолженности по арендной плате, сформировать платежное поручение. Начиная с декабря 2010 года, на Интернет-портале заявитель может узнать арендную плату (текущий платеж), задолженность по арендной плате и пене, а также сформировать платежное поручение на любую из этих сумм по договорам аренды объектов нежилого фонда.

С июня 2008 года отделом по работе с гражданами и организациями ДИЗО предоставлялись услуги в сфере имущественно-земельных отношений. С целью оптимизации системы предоставления услуг, начиная с декабря 2010 года, специалисты ДИЗО осуществляют консультирование и прием документов у заявителей по услугам, предоставляемым МУ «Департамент архитектуры и градостроительства города Ростова-на-Дону». На сегодняшний день переданы три услуги МУ «ДАиГ». Всего планируется передать более 26 услуг, по которым в настоящее время разрабатываются административные регламенты. С мая 2011 года в рамках соглашений, заключенных между ДИЗО и администрациями районов города, через отдел по работе с гражданами и организациями оказываются так называемые комплексные услуги, которые объединяют в себе ранее предоставляемые по отдельности услуги администраций районов и ДИЗО. Новая схема взаимодействия, с одной стороны, упростила для заявителей процедуру получения услуг, сократила сроки их предоставления, а с другой – оптимизировала работы по контролю за предоставлением земельных участков в городе.

Опыт работы в рамках единых регламентов показал свою эффективность, однако существуют сложности в реализации подобной практики. Основная проблема заключается в необходимости дальнейшего совершенствования нормативно-правовой базы в части регламентации комплексных услуг. В настоящее время в стадии разработки и утверждения находятся единые административные регламенты. Продолжается работа по автоматизации процесса предоставления услуг в рамках единого информационного пространства с учетом ДИЗО, МУ «ДАиГ» и администраций районов города. В процессе разработки и согласования находятся вопросы по обмену документами и информацией между государственными органами, органами местного самоуправления и иными организациями.

На основании вышеизложенного, руководствуясь статьями 39 и 41 Устава города Ростова-на-Дону, городская Дума

РЕШИЛА:

1. Информацию Департамента имущественно-земельных отношений г. Ростова-на-Дону о выполнении Послания Президента РФ Федеральному Собранию от 30 ноября 2010 года по развитию системы предоставления государственных и муниципальных услуг в городе Ростове-на-Дону на базе многофункциональных центров предоставления услуг, принять к сведению.

2. Департаменту имущественно-земельных отношений г. Ростова-на-Дону разработать и утвердить до 01.08.2011 года ведомственную целевую программу «Обеспечение оказания муниципальных услуг в сфере имущественно-земельных отношений».

3. Департаменту имущественно-земельных отношений г. Ростова-на-Дону совместно с МУ «Департамент архитектуры и градостроительства города Ростова-на-Дону» и администрациями районов города:

1) продолжить работу по разработке единых регламентов предоставления услуг;

2) продолжить работу по автоматизации исполнения единых регламентов.

4. Настоящее решение вступает в силу со дня его официального опубликования.

5. Контроль за исполнением настоящего решения возложить на постоянную комиссию по бюджету города, местным налогам и сборам, муниципальной собственности (Лазарев В.Ю.).

Мэр города Ростова-на-Дону

М.А. Чернышев

Проект вносит:

директор Департамента
имущественно -земельных
отношений г.Ростова-на-Дону

М.А. Абрамова

Визируют:

Начальник правового управления
Администрации города

П.В. Семиноженко

Согласовано:

Заместитель главы Администрации города
(по вопросам экономики)

В.В. Золотухин

Заместитель главы Администрации города
(по организационно-правовым и кадровым
вопросам)

А.Н. Шамановский

с замечаниями.
Заместитель секрет.
25.05.2011 М.А.А.

Информационный материал

О выполнении Департаментом имущественно-земельных отношений г.Ростова-на-Дону Послания Президента РФ Федеральному Собранию от 30 ноября 2010 года по развитию системы предоставления государственных и муниципальных услуг в городе Ростове-на-Дону на базе многофункциональных центров предоставления услуг

В рамках действия долгосрочной городской целевой программы «Развитие системы оказания муниципальных услуг гражданам и организациям Департаментом имущественно-земельных отношений города Ростова-на-Дону на 2007–2011 годы» Департаментом имущественно-земельных отношений г.Ростова-на-Дону в июне 2008 года был образован отдел по работе с гражданами и организациям, располагающийся по адресу ул.Пушкинская, 176.

В связи с тем, что подготовка документов в сфере имущественно-земельных отношений требует обращения в учреждения различного уровня подчиненности, создана своего рода метасистема, в которой объединили свои усилия по оказанию муниципальных и государственных услуг в сфере имущественно-земельных отношений для граждан и юридических лиц муниципальные и федеральные организации.

В помещении кроме сотрудников Департамента имущественно-земельных отношений г.Ростова-на-Дону, гражданам и организациям оказывают услуги специалисты:

- Управления Федеральной службы государственной регистрации, кадастра и картографии по Ростовской области;
- МУП «Городской центр кадастра и геодезии»;
- МУП «Технической инвентаризации и оценки недвижимости».

Всего предоставляется более 100 видов услуг в сфере имущественно-земельных отношений. С момента открытия обслужено более 469 тыс. заявителей (в среднем около 13 тыс. чел. в месяц, более 600 чел. в день). Большая доля заявлений приходится на услуги ДИЗО (48%), на втором месте - услуги Управления Росреестра РО (36%), на третьем - услуги МУПТИ и ОН (10%)

Создание новой системы предоставления услуг, внедрение системы электронной очереди, четкая структура регламентов, строгое их выполнение позволило достичь следующих результатов:

1. Сокращение времени ожидания в очереди. Решена острая социальная проблема – в начале 2008 граждане записывались на прием документов на приватизацию земельных участков на начало 2010г.

Время ожидания в очереди на подачу заявки в ДИЗО сократилось в июле 2008 до 27,76 мин, а в мае 2011 г. достигло 2,65 мин., на оказание консультационных услуг с 12,51 мин. до 5,37 мин.

2. Сокращение времени обслуживания заявителя. Среднее время:

- приема документов у заявителя сократилось с 23,35 мин. до 11,64 мин.;

- оказания консультационных услуг осталось практически на том же уровне - было в 2008г. 10,47 мин, в мае 2011 г. стало 11,57 мин.;
- выдачи документов осталось также практически на том же уровне - было в 2008г. 3,06 мин., стало в мае 2011 г. 3,87 мин.

Для удобства заявителей в помещении организован доступ к электронной почте, справочно-информационной системе «Гарант», предоставляются услуги нотариата, банка, услуги по копированию документов.

Особое внимание уделено комфортности обслуживания заявителей с ограниченными возможностями передвижения - помещение оборудовано пандусами, специальными ограждениями и перилами, что обеспечивает беспрепятственное передвижение и разворот инвалидных колясок. Для них выделено специальное окно по приему документов. При помощи системы электронного управления очередью используется принцип приоритетности по отношению к другим заявителям, заключающийся в возможности сдать документы на получение муниципальной услуги вне основной очереди.

Департаментом проводится постоянная работа по оптимизации системы оказания услуг. С целью улучшения качества предоставления услуг внедрена возможность круглосуточного доступа заявителей к информации о готовности исполнения поданной заявки посредством считывания штрих-кодов с выписок через информационные киоски либо путем ввода кода через Интернет-портал. Также обеспечена через Интернет-портал возможность мониторинга мнений заявителей об их удовлетворенности качеством предоставления услуг, аккумулирования замечаний и предложений по предоставлению услуг.

В план мероприятий по реализации Послания Президента РФ Федеральному Собранию РФ от 30.11.2010 года включены мероприятия по обеспечению возможности арендаторам любого муниципального имущества удаленно с использованием сети Интернет узнать размер задолженности по арендной плате, сформировать платежное поручение. Начиная с декабря 2010 года, на Интернет-портале заявитель может узнать арендную плату (текущий платеж), задолженность по арендной плате и пене, а также сформировать платежное поручение на любую из этих сумм по договорам аренды объектов нежилого фонда.

С июня 2008 года отделом по работе с гражданами и организациями ДИЗО предоставлялись услуги в сфере имущественно-земельных отношений. Начиная с декабря 2010 года, специалисты ДИЗО осуществляют консультирование и прием документов у заявителей по услугам, предоставляемым МУ «Департамент архитектуры и градостроительства города Ростова-на-Дону. Таким образом, путем охвата сферы градостроительной деятельности и оказания услуг МУ «ДАиГ», реализуется еще одно направление в рамках исполнения Послания Президента РФ Федеральному Собранию РФ от 30.11.2010 года. Однако, на сегодняшний день переданы три услуги МУ «ДАиГ». Всего планируется передать более 26 услуг; по которым в настоящее время разрабатываются административные регламенты. Сложность разработки регламентов из-за несовершенства

нормативно-правовой базы приводит к тому, что передача услуг будет происходить не одновременно, а постепенно.

На уровне Департамента имущественно-земельных отношений г.Ростова-на-Дону частично реализованы принципы "электронного муниципалитета" с использованием инфокоммуникационных технологий посредством формализации утвержденных административных регламентов в электронном конструкторе регламентов АИСС КУПР-МФЦ. Данная система позволяет производить формирование заявок на выполнение услуг, передачу оформленных заявок в виде реестров в уполномоченный отдел ДИЗО, получение реестров исполненных заявок из отделов ДИЗО в отдел по работе с гражданами и организациями в соответствии с утвержденными административными регламентами. Таким образом, прослеживается и контролируется весь путь оказания услуги от момента подачи ее заявителем до выдачи ему результата – документа. После передачи услуг в отдел по работе с гражданами и организациями, МУ «ДАиГ» подготовил базу данных к информационному взаимодействию с АИСС КУПР-МФЦ, использующейся в ДИЗО, что дало возможность производить экспорт заявок на услугу и перечней приложенных документов из ДИЗО в МУ «ДАиГ» без повторной регистрации и импорт исполненных заявок.

С целью оптимизации системы предоставления услуг с мая 2011 года в рамках соглашений, заключенных между ДИЗО и администрациями пяти районов города, через отдел по работе с гражданами и организациями оказываются так называемые комплексные услуги. Эти услуги объединяют в себе ранее предоставляемые по отдельности услуги по подготовке правоустанавливающего акта о предоставлении земельного участка и услуги по оформлению договора аренды. Ранее заявителю приходилось обращаться сначала в администрацию района за правоустанавливающим актом, а затем в ДИЗО для заключения договора аренды. При этом сложно было осуществлять контроль за исполнением распоряжений администраций районов о предоставлении земельных участков, ведь нередко были случаи, когда заявитель не приходил в ДИЗО за оформлением договора, либо приходил, но с нарушением сроков. Теперь в соответствии с новой схемой взаимодействия в случае принятия администрацией района решения о предоставлении земельного участка, в обязательном порядке будет оформлен договор аренды. Таким образом, это нововведение с одной стороны, упростило для заявителей процедуру получения услуг, а с другой – оптимизировало работы по контролю за предоставлением земельных участков в городе. Опыт работы в рамках единых регламентов показал свою эффективность, однако существуют сложности в реализации подобной практики. Основная проблема заключается в необходимости дальнейшего совершенствования нормативно-правовой базы в части регламентации комплексных услуг. В настоящее время в стадии разработки и утверждения находятся единые административные регламенты. Продолжается работа по автоматизации процесса предоставления услуг в рамках единого информационного пространства с учетом ДИЗО, МУ «ДАиГ» и

администраций районов города. В процессе разработки и согласования находятся вопросы по обмену документами и информацией между государственными органами, органами местного самоуправления и иными организациями.

Следует отметить, что с 01.07.2011 года вступает в силу норма Федерального закона от 27.07.2010 №210-ФЗ, в соответствии с которой органы, предоставляющие услуги, обязаны предоставлять в иные государственные органы, органы местного самоуправления, организации документы и информацию, необходимые для предоставления услуг, а также получать от иных государственных органов, органов местного самоуправления, организаций такие документы и информацию. Эти требования как раз будут легко исполнимы при объединении услуг в комплексные. Тогда обмен документами будет происходить в рамках налаженного между органами власти взаимодействия, а не с помощью заявителей.

Для оптимизации всех процедур, предлагаем создать в городе систему оцифровки всех входящих документов, а исполнителям работать с электронным архивом. Бумажные документы «поднимать» в случае необходимости. Это позволит устранить несогласованность действий подразделений при обращении к дублирующим и разношерстным «делам» на каждом этапе по одной услуге и сэкономит бюджетные средства.