



МИНИСТЕРСТВО ИМУЩЕСТВЕННЫХ И ЗЕМЕЛЬНЫХ
ОТНОШЕНИЙ САХАЛИНСКОЙ ОБЛАСТИ



П Р И К А З

от 04.04.2013 № 1-3.04-530/13

г. Южно-Сахалинск

Об утверждении порядка «Мониторинг качества предоставления государственной услуги «Предоставление копий технических паспортов, оценочной и иной хранившейся по состоянию на 1 января 2013 года в органах и организациях по государственному техническому учету и (или) технической инвентаризации учетно-технической документации об объектах государственного технического учета и технической инвентаризации (регистрационные книги, реестры, копии правоустанавливающих документов и тому подобное) и содержащихся в них сведений» и рассмотрения оценок заявителей качества (доступности) предоставления услуги (реинжиниринг)»

В соответствии с распоряжением Правительства Сахалинской области от 07.12.2020 № 756-р «Об утверждении Перечней государственных и муниципальных услуг, оказываемых органами исполнительной власти Сахалинской области, органами местного самоуправления муниципальных образований Сахалинской области, услуг, оказываемых государственными учреждениями Сахалинской области и другими организациями, в которых размещается государственное задание (заказ)», на основании постановления Правительства Сахалинской области от 31.05.2016 № 270 «Об утверждении Положения о министерстве имущественных и земельных отношений Сахалинской области», Приказом Министерства имущественных и земельных отношений Сахалинской области от 17.05.2019 № 9-п «Об утверждении административного регламента министерства имущественных и земельных

отношений Сахалинской области по предоставлению государственной услуги «Предоставление копий технических паспортов, оценочной и иной хранившейся по состоянию на 1 января 2013 года в органах и организациях по государственному техническому учету и (или) технической инвентаризации учетно-технической документации об объектах государственного технического учета и технической инвентаризации (регистрационные книги, реестры, копии правоустанавливающих документов и тому подобное) и содержащихся в них сведений», приказываю:

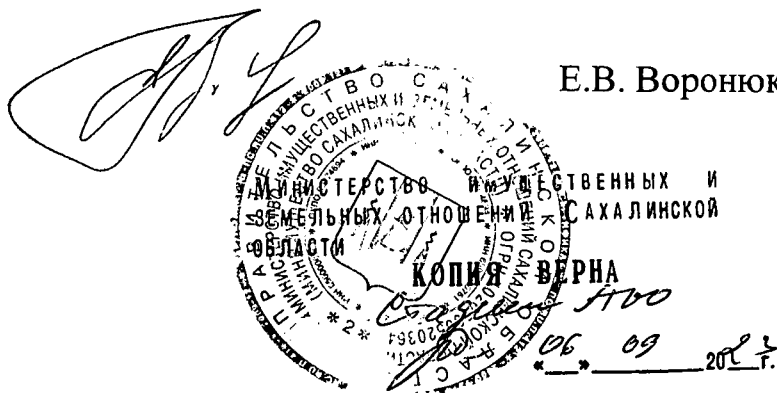
1. Утвердить порядок Мониторинга качества предоставления государственной услуги «Предоставление копий технических паспортов, оценочной и иной хранившейся по состоянию на 1 января 2013 года в органах и организациях по государственному техническому учету и (или) технической инвентаризации учетно-технической документации об объектах государственного технического учета и технической инвентаризации (регистрационные книги, реестры, копии правоустанавливающих документов и тому подобное) и содержащихся в них сведений» и рассмотрения оценок заявителей качества (доступности) предоставления услуги (реинжиниринг) (Приложение № 1).

2. Опубликовать настоящий приказ на официальном интернет-портале правовой информации (www.pravo.gov.ru), разместить в сети Интернет на официальном сайте министерства имущественных и земельных отношений Сахалинской области (<https://mizo.sakhalin.gov.ru>).

3. Настоящий приказ вступает в силу со дня его официального опубликования.

Министр

Е.В. Воронюк



ПРИЛОЖЕНИЕ № 1

к приказу министерства имущественных и
земельных отношений Сахалинской области
№ 1-3.04-530/23 от 04.09.2023

Порядок

**Мониторинга качества предоставления государственной услуги
«Предоставление копий технических паспортов, оценочной и иной
хранившейся по состоянию на 1 января 2013 года в органах и
организациях по государственному техническому учету и (или)
технической инвентаризации учетно-технической документации об
объектах государственного технического учета и технической
инвентаризации (регистрационные книги, реестры, копии
правоустанавливающих документов и тому подобное) и содержащихся в
них сведений» и рассмотрения оценок заявителей качества
(доступности) предоставления услуги (реинжиниринг)**

1. Мониторинг качества предоставления государственной услуги «Предоставление копий технических паспортов, оценочной и иной хранившейся по состоянию на 1 января 2013 года в органах и организациях по государственному техническому учету и (или) технической инвентаризации учетно-технической документации об объектах государственного технического учета и технической инвентаризации (регистрационные книги, реестры, копии правоустанавливающих документов и тому подобное) и содержащихся в них сведений» и рассмотрения оценок заявителей качества (доступности) предоставления услуги (реинжиниринг) (далее - Мониторинг, Услуга) осуществляется государственным бюджетным учреждением Сахалинской области «Сахалинский центр государственной кадастровой оценки» (далее - Учреждение) в целях реализации принципов и стандартов клиентоцентричности и направлен на повышение качества Услуги.

2. Основными задачами Мониторинга являются:

- системный анализ получаемой информации о качестве (доступности)

Услуги;

- оценка удовлетворенности заявителей процедурой предоставления

Услуги;

- определение и реализация мер по улучшению качества (доступности)

Услуги.

3. Информацией, характеризующей качество (доступность) Услуги, являются оценки о качестве (доступности) Услуги, подготовленные заявителями посредством:

- заполнения анкеты, утвержденной министром имущественных и земельных отношений Сахалинской области (далее - Минимущество) 18 апреля 2022 года вместе с методикой расчета показателя «Оценка удовлетворенности заявителей процедурой предоставления государственной услуги «Предоставление копий технических паспортов, оценочной и иной хранившейся по состоянию на 1 января 2013 года в органах и организациях по государственному техническому учету и (или) технической инвентаризации учетно-технической документации об объектах государственного технического учета и технической инвентаризации (регистрационные книги, реестры, копии правоустанавливающих документов и тому подобное) и содержащихся в них сведений» (далее - Методика);

- устного опроса по телефонной связи заявителя, получившего Услугу почтовым отправлением;

- ответов заявителей на вопросы об удовлетворенности процедурой предоставления Услуги; сформированных в личном кабинете заявителя, получившего услугу в электронном виде на региональном портале государственных услуг (далее - РПГУ) и поступивших в ИАС МКГУ (информационная система мониторинга государственных услуг);

- ответов заявителей на вопросы об удовлетворенности процедурой предоставления Услуги, подавших заявления через Многофункциональный

центр предоставления государственных и муниципальных услуг Сахалинской области (далее – МФЦ), сформированные:

- посредством использования устройств подвижной радиотелефонной связи (смс), терминальных устройств, расположенных в местах приема заявителей, информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»;
- посредством ИАС МКГУ с использованием опросного модуля, размещенного на официальном сайте МФЦ.

4. На основе оценок заявителей о качестве (доступности) Услуги, подготовленных посредством заполнения анкеты и устного опроса по телефонной связи Учреждением ежеквартально, в соответствии с Методикой, формируется уровень удовлетворенности заявителей процедурой предоставления Услуги, в том числе, формой анкеты предусмотрено получение предложений по повышению качества предоставления Услуги.

5. Уровень удовлетворенности заявителей процедурой предоставления Услуги, оказанной в электронном виде посредством РПГУ или через МФЦ, формируется в автоматическом режиме на ИАС МКГУ, в том числе, формой анкеты в ИАС МКГУ предусмотрено получение предложений по повышению качества предоставления Услуги. Поступившие предложения направляются на рассмотрение в Учреждение Единой службой технической поддержки ГКУ СО «ЦРЦТ» и МФЦ, соответственно.

6. Предложения заявителей об улучшении качества предоставления Услуги рассматриваются Учреждением по мере их поступления, при необходимости оперативного реагирования принимаются соответствующие меры и проводятся мероприятия, направленные на повышение качества предоставления Услуги. Информация о результатах рассмотрения обратной связи и принятых мерах (проведенных мероприятиях) размещается на официальных сайтах Министерства и Учреждения ежегодно, не позднее последнего числа месяца, следующего за отчетным периодом.

7. В целях анализа клиентского пути в рамках предоставления Услуги ежемесячно осуществляется сбор и анализ данных по установленной форме о способах подачи клиентами (заявителями) заявлений о предоставлении Услуги:

- лично в Учреждении;
- в МФЦ;
- почтовой связью;
- в форме электронных документов с использованием РПГУ.

Способы подачи клиентами (заявителями) заявлений о предоставлении Услуги в _____ году

Месяц	Количество заявителей									
	Физические лица					Юридические лица				
	Всего	Лично	МФЦ	Почта	РПГУ	Всего	Лично	МФЦ	Почта	РПГУ

8. На основе собранной информации определяется рейтинг способа получения Услуги.

9. На основе оценок и предложений заявителей, с учетом уровня удовлетворенности заявителей процедурой предоставления Услуги, а также с учетом рейтинга способа получения Услуги, Учреждением определяются меры по улучшению качества предоставления Услуги (при наличии оснований).

10. Определение мер по улучшению качества предоставления Услуги осуществляется Учреждением ежегодно, не позднее 25 числа месяца, следующего за отчетным периодом.

11. В целях анализа клиентского пути в рамках предоставления Услуги, а также для определения мер по улучшению качества предоставления Услуги, приказом руководителя Учреждения создается Рабочая группа по рассмотрению вопросов об улучшении качества предоставления Услуги (далее - Рабочая группа).

12. По итогам рассмотрения вопросов Рабочей группой готовятся следующие обоснованные предложения руководителю Учреждения:

- проведение мероприятий по улучшению качества предоставления Услуги в текущем году не требуется;
- в текущем году требуется проведение мероприятий по улучшению качества предоставления Услуги в соответствии с прилагаемым планом мероприятий.

13. План мероприятий утверждается руководителем Учреждения.

14. Клиентские сегменты Услуги:

№ п/п	Наименование клиентского сегмента Услуги
1.	Граждане и юридические лица, оформляющие ранее учтенные права на объекты недвижимости
2.	Граждане и юридические лица, оформляющие права на объекты недвижимости в судебном порядке
3.	Граждане, претендующие на получение жилья в рамках государственных программ по переселению граждан из ветхого и аварийного жилья
4.	Гражданине, оформляющие ипотеку
5.	Граждане, претендующие на получение служебного жилья
6.	Граждане, участвующие в приватизации
7.	Граждане, признанные несостоятельными (банкротами), и в отношении которых введена процедура реализации имущества
8.	Кадастровые инженеры при проведении комплексных кадастровых работ

16. Типовые потребности клиентских сегментов Услуги учтены при определении видов документов, являющихся результатом предоставления Услуги и определены Приказом Министерства имущественных и земельных отношений Сахалинской области от 17.05.2019 № 9-п «Об утверждении административного регламента министерства имущественных и земельных отношений Сахалинской области по предоставлению государственной услуги «Предоставление копий технических паспортов, оценочной и иной хранившейся по состоянию на 1 января 2013 года в органах и организациях по государственному техническому учету и (или) технической инвентаризации учетно-технической документации об объектах государственного технического учета и технической инвентаризации

(регистрационные книги, реестры, копии правоустанавливающих документов и тому подобное) и содержащихся в них сведений»» (далее – Административный регламент):

- 1) технический паспорт объекта капитального строительства;
- 2) поэтажный/ситуационный план;
- 3) экспликация поэтажного плана, экспликация объекта капитального строительства, помещения;
- 4) учетно-техническая документация, содержащая сведения об инвентаризационной, восстановительной, балансовой или иной стоимости объекта капитального строительства, помещения;
- 5) проектно-разрешительная документация, техническое или экспертное заключение, или иная документация, содержащаяся в архиве;
- 6) правоустанавливающий (правоудостоверяющий) документ, хранящийся в материалах инвентарного дела;
- 7) выписка из реестровой книги о праве собственности на объект капитального строительства;
- 8) справка, содержащая сведения об инвентаризационной стоимости объекта капитального строительства, помещения;
- 9) справка, содержащая сведения о наличии (отсутствии) права собственности на объекты недвижимости;
- 10) справка, содержащая сведения о характеристиках объекта государственного технического учета.

17. Актуализация клиентских сегментов осуществляется ежегодно по результатам анализа, поступающих заявлений о предоставлении Услуги от граждан и юридических. Анализ, поступающих заявлений, проводится на постоянной основе путем телефонного и личного опроса граждан и юридических лиц о цели получения Услуги.

Актуализация типовых потребностей клиентских сегментов Услуги осуществляется по мере необходимости, путем внесения соответствующих изменений в Административный регламент, Постановление Правительства

РФ от 25.06.2016 № 576 «Об утверждении максимальных размеров платы за предоставление копий технических паспортов, оценочной и иной документации органов и организаций по государственному техническому учету и (или) технической инвентаризации (регистрационных книг, реестров, правоустанавливающих документов и тому подобного) и содержащихся в них сведений».

18. Проведение Мониторинга обеспечивается работниками архивного отдела.