

# Проблемы разработки и внедрения административного регламента оказания государственных и муниципальных услуг в сфере предоставления гражданам и организациям земельных участков

Понамаренко Сергей Анатольевич -  
Мэр города, Глава администрации города Шахты  
Ростовской области

Администрация города Шахты Ростовской области

02.06.2006 г.



# **СИСТЕМА МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА АДМИНИСТРАЦИИ г. ШАХТЫ РОСТОВСКОЙ ОБЛАСТИ**

**Причины внедрения системы менеджмента качества в администрации г. Шахты:**

- Улучшить качество работы муниципальных служащих.
- Повысить уровень оказываемых муниципальных услуг.
- Систематизировать процессы деятельности администрации.
- Уйти от принципа «незаменимый человек» путем исключения человеческого фактора.

**г. Шахты Ростовской области – первое в России муниципальное образование, где внедрена и сертифицирована система менеджмента качества в соответствии с требованиями международного стандарта ИСО 9001:2000.**

Администрация города Шахты Ростовской области  
02.06.2006 г.



# **ПОРЯДОК УСКОРЕННОГО ПРОХОЖДЕНИЯ ДОКУМЕНТОВ ПО ПРИНЦИПУ «ЗЕЛЁНОГО КОРИДОРА»**

**В ходе внедрения системы менеджмента качества в администрации г. Шахты для максимального удовлетворения населения установлен порядок ускоренного прохождения документов по принципу «Зелёного коридора».**

**На сегодняшний день в «Зелёный коридор» определены процессы утверждения проекта границ и предоставления земельных участков.**

**Администрация города Шахты Ростовской области  
02.06.2006 г.**



# ПРИЧИНЫ ОПРЕДЕЛЕНИЯ В «ЗЕЛЁНЫЙ КОРИДОР» ПРОЦЕССА УТВЕРЖДЕНИЯ ПРОЕКТА ГРАНИЦ И ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ЗЕМЕЛЬНЫХ УЧАСТКОВ

- **Наибольшее количество обращений:**  
**1044 заявления** по вопросам утверждения проекта границ и предоставления земельных участков (статистика за 2005 год).
- **Отсутствие контрольного срока:**  
срок согласования документов составлял в среднем **12 месяцев**.
- Контакт заявителя с чиновниками в процессе более **23 раз**.  
**Возможность** появления злоупотреблений.
- **Ограниченное время** приема документов, **проблема очередей** возле кабинетов участвующих в процессе ведомств.

Администрация города Шахты Ростовской области  
02.06.2006 г.



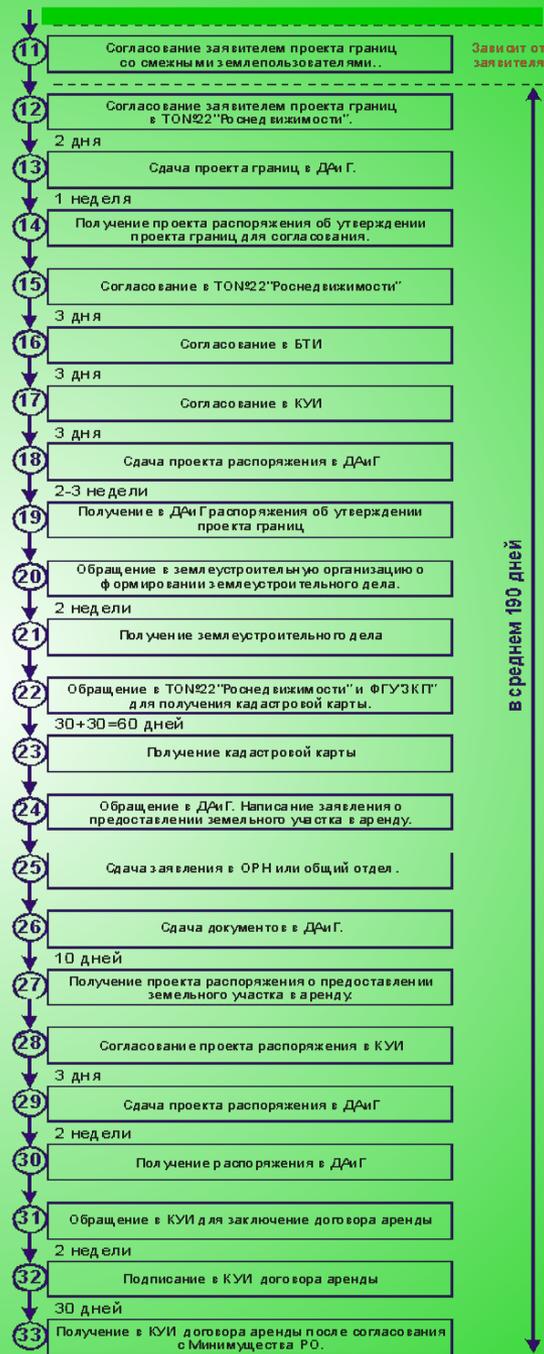
# **ПРИЧИНЫ ОПРЕДЕЛЕНИЯ В «ЗЕЛЁНЫЙ КОРИДОР» ПРОЦЕССА УТВЕРЖДЕНИЯ ПРОЕКТА ГРАНИЦ И ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ЗЕМЕЛЬНЫХ УЧАСТКОВ**

- Сложная процедура прохождения через выпуск **двух распоряжений**.
- **Территориальная разобщенность** участвующих в процессе ведомств.
- **Недостаток контроля** со стороны городской администрации.
- **Отсутствие ответственности** чиновников за своевременность и качество выполнения работ.

Администрация города Шахты Ростовской области  
02.06.2006 г.



# Схема процесса утверждения проекта границ и предоставления земельных участков ДО внедрения «Зелёного коридора»



# УСОВЕРШЕНСТВОВАНИЯ СХЕМЫ ПРОЦЕССА

## **Устранение:**

- лишних перемещений заявителя между ведомствами;
- некоторых этапов из-за отсутствия необходимости их осуществления;
- повторных обращений на согласование различных документов в одной и той же службе.

## **Сокращение:**

- сроков прохождения документов на каждом этапе.

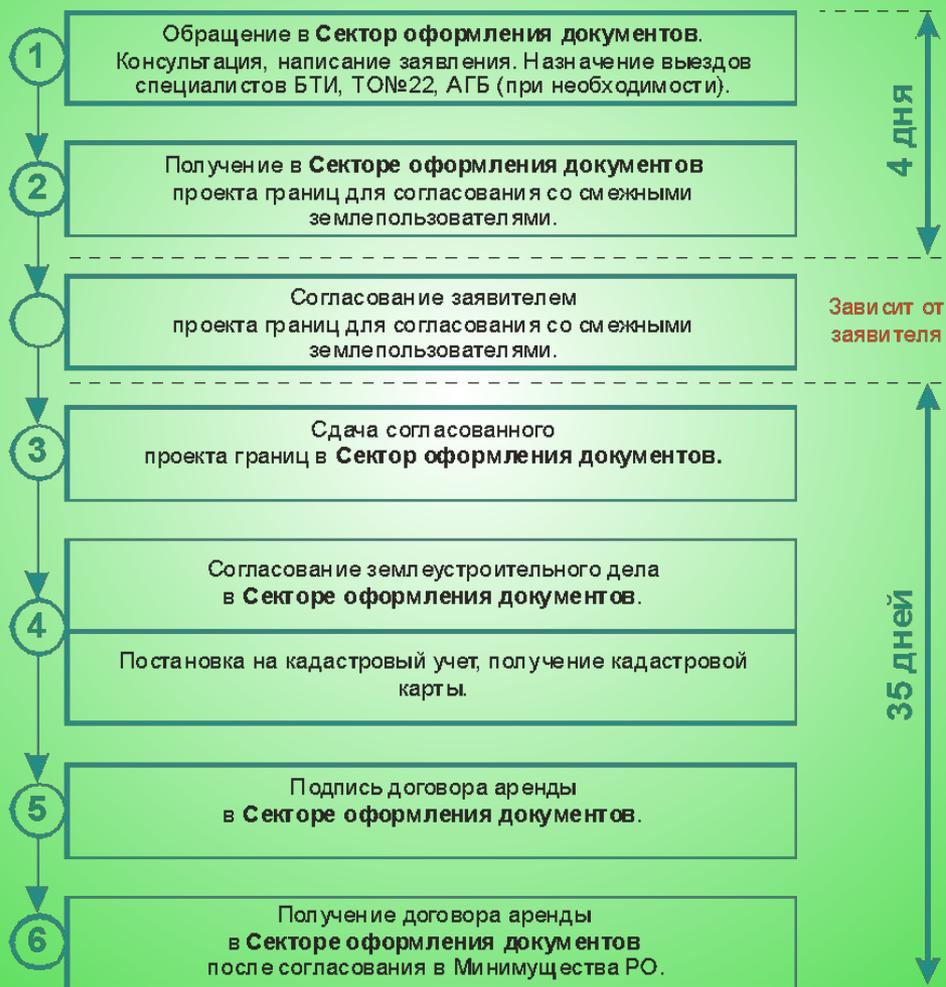
## **Объединение:**

- процедуры выдачи двух распоряжений в одно;
- повторяющихся этапов согласования различных документов.

Администрация города Шахты Ростовской области  
02.06.2006 г.



# Схема процесса утверждения проекта границ и предоставления в аренду земельных участков ПОСЛЕ внедрения «Зелёного коридора»



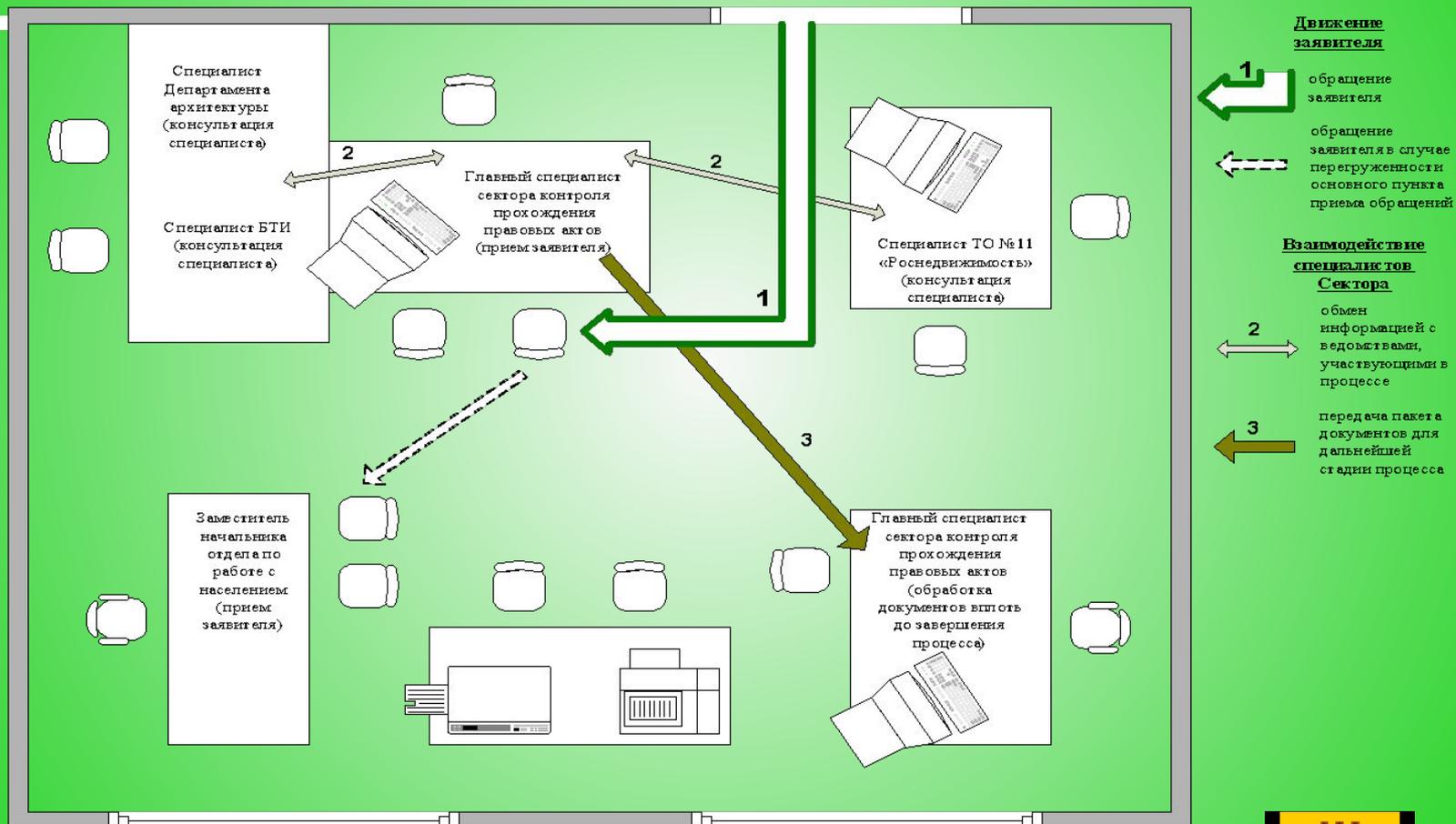
## ЭТАПЫ РЕАЛИЗАЦИИ «ЗЕЛЁНОГО КОРИДОРА»

- Создание **Сектора контроля прохождения правовых актов** в структуре администрации.
- Размещение работников принимающих решение структур (Бюро технической инвентаризации, ООО «Архитектурно-градостроительное бюро», Архитектура, ТО № 11 «Роснедвижимости», ФГУ «Земельная кадастровая палата») **в одном кабинете** вместе со специалистами Сектора при консультации и приеме документов.
- Организация **комиссионного выезда** специалистов различных ведомств на объект.

Администрация города Шахты Ростовской области  
02.06.2006 г.



# РАСПРЕДЕЛЕНИЕ ПОТОКОВ ФУНКЦИОНИРОВАНИЯ ПРОЦЕССА В РАМКАХ «ЗЕЛЁНОГО КОРИДОРА»



Администрация города Шахты Ростовской области  
02.06.2006 г.



## ЭТАПЫ РЕАЛИЗАЦИИ «ЗЕЛЁНОГО КОРИДОРА»

- **Фотография рабочего дня** специалистов - участников «Зелёного коридора» - для определения степени их загруженности.
- Проведение **психологического тестирования** с целью размещения специалистов по психологической совместимости, исключения пересечения вопросов между специалистами и перераспределения функций в Секторе.
- **Информирование жителей города** об установлении ускоренного порядка прохождения документов по принципу «Зелёного коридора»:
  - СМИ;
  - информационный стенд в администрации.

Администрация города Шахты Ростовской области  
02.06.2006 г.



# **ОСНОВНЫЕ ПРОБЛЕМЫ ВНЕДРЕНИЯ «ЗЕЛЁНОГО КОРИДОРА»**

- Сложность во взаимодействии с федеральными структурами.
- Территориальная разобщенность ведомств.
- Недостаточная техническая оснащённость (от программного обеспечения до транспорта).
- Отрицательный психологический настрой чиновников на различного рода нововведения.

Администрация города Шахты Ростовской области  
02.06.2006 г.



# **ПОЛОЖИТЕЛЬНЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ВНЕДРЕНИЯ «ЗЕЛЁНОГО КОРИДОРА»**

- 1. Определение контрольных сроков и снижение времени реального прохождения документов (до 39 дней).**
- 2. Сведение контактов заявителя со служащим до 3-х раз.**
- 3. Исключение возможности злоупотреблений.** Выдача квитанций на оплату при комплексном приеме документов.
- 4. Выдача одного распоряжения.**
- 5. Размещение представителей ведомств в одном кабинете,** в связи с чем прослеживается согласованность между службами и быстрота оформления документов.
- 6. Ежедневный прием документов.**
- 7. Конкретизация ответственности на каждом этапе.**
- 8. Контроль над процессом прохождения документов со стороны администрации.**

Администрация города Шахты Ростовской области  
02.06.2006 г.



# КОНТРОЛЬ В «ЗЕЛЁНОМ КОРИДОРЕ»

## Лист учета движения документов в администрации города Шахты

Ф.И.О. (наименование) заявителя \_\_\_\_\_

Адрес, телефон \_\_\_\_\_

Заявленная просьба Предоставление в аренду (постоянное бессрочное пользование) земельного участка, на котором расположен \_\_\_\_\_

№	Рег. №	Получение		Возврат		Наименование полученных документов	Наименование выполненной работы	Ф.И.О. ответственного лица	Подпись	Кол-во дней, часов	
		Дата	Время	Дата	Время					Плановое	Фактич.
1	722					Сектор контроля прохождения правовых актов	Принят заявления, документов, регистраций, передача в Департамент архитектуры и градостроительства в 17.00 час	Неградова И.Н.		1 день	
2.						Департамент архитектуры и градостроительства	Регистрация, рассмотрение документов, подготовка проекта распоряжения, передача в Сектор контроля прохождения правовых актов	Сердюков В.В.		2 дня	
3.						Комитет по управлению имуществом	Согласование проекта распоряжения	Параски М.Н.		Вт., четв. 9.00-13.00	
4						Сектор контроля прохождения правовых актов	Передача проекта распоряжения в архив	Неградова И.Н.		Вт., четв. 14.00	
5						Администрационно-правовой отдел	Согласование проекта распоряжения, передача в печать	Заричух Л.Д.		Вт., четв. 14.00-18.00	
6						Контрольно-исполнительное бюро	Печать, счета текста, передача распоряжения на подпись	Землюшская Е.А.		Ср., пятн. 9.00-12.00	

7						Первый заместитель главы администрации	Подпись распоряжения	Мамонтов В.Н.		Ср., пятн. 13.00-18.00	
8.						Принят	Передача распоряжения на регистрацию в Сектор обработки правовых актов	Мамонтова И.Б.		Четв.-понед. 9.00-10.00	
9						Сектор обработки правовых актов	Регистрация распоряжения, копирование	Рысева И.Н.		Четв., понед. 9.00-13.00	
10						Контрольно-исполнительное бюро	Передача документов на рассылку	Землюшская Е.А.		Четв.-понед. 10.00	
11						Сектор обработки правовых актов	Расылка распоряжения	Рысева И.Н.		Четв.-понед. 10.00-11.00	
12						Курьер	Передача документов Комитет по управлению имуществом	Бутыга А.П.		Четв.-понед. 10.00-11.00	
13						Комитет по управлению имуществом	Подготовка договора аренды №1, подписание сторонами в случае направления на согласование в Минимущества РО	Параски М.Н.		4 дня	
14						Минимущества РО	Согласование договора аренды (со сроком год и более)			14 дней	
15						Комитет по управлению имуществом	Передача договора в Сектор контроля прохождения правовых актов	Параски М.Н.			
16						Сектор контроля прохождения правовых актов	Выдача договора заявителю	Неградова И.Н.			
17.						Сектор контроля прохождения правовых актов	Возврат договора в Комитет по управлению имуществом	Неградова И.Н.			
18.						Сектор контроля прохождения правовых актов	Сдача документов в архив Департамента архитектуры и градостроительства	Неградова И.Н.			

Администрация города Шахты Ростовской области  
02.06.2006 г.



# **ПОЛОЖИТЕЛЬНЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ВНЕДРЕНИЯ «ЗЕЛЁНОГО КОРИДОРА»**

**9. Изменение психологии чиновников**, направление на максимальное удовлетворение потребностей заявителей.

**10. Единовременный комиссионный выезд** специалистов различных ведомств на объект.

**11. Повышение наполняемости бюджета** за счет платежей земельного налога.

**12. Организация обратной связи.** Незамедлительное информирование заявителя по исполнению определенного этапа работы.

**13. Повышение имиджа администрации города.** Реальная помощь гражданам.

Администрация города Шахты Ростовской области  
02.06.2006 г.



# **ПРЕДЛОЖЕНИЯ ДЛЯ ДАЛЬНЕЙШЕГО УЛУЧШЕНИЯ «ЗЕЛЁНОГО КОРИДОРА»**

- 1. Распространить принцип ускоренного прохождения документов на другие процессы деятельности администрации, непосредственно связанные с оказанием муниципальных услуг населению.**
- 2. Организовать видео наблюдение в кабинетах администрации, где ведется прием граждан.**
- 3. Разместить службы, участвующие в процессе, в одном здании.**

Администрация города Шахты Ростовской области  
02.06.2006 г.



# РАСПОРЯЖЕНИЯ ДО ВНЕДРЕНИЯ «ЗЕЛЁНОГО КОРИДОРА» И ПОСЛЕ ЕГО ВНЕДРЕНИЯ



РОССИЙСКАЯ ФЕДЕРАЦИЯ  
РОСТОВСКАЯ ОБЛАСТЬ  
МЭР  
города Шахты

## РАСПОРЯЖЕНИЕ

2004; № \_\_\_\_\_

Об утверждении проекта границ земельного участка по пер. Октябрь, 12, г. Шахты

Доказательство по пер. Октябрь, 12 находится в собственности Шаповалова Валерия Васильевича на основании решения Шахтинского городского суда Ростовской области от 25.12.2003г. № 2-4602/03, свидетельства о государственной регистрации права от 19.01.2004г. серия 61 АА № 631072.

Поставщиком Глав Администрации № 2044 п1 от 21.02.1994г. «Об отводе земельного участка под индивидуальное строительство земельного участка площадью 0,065га по пер. Октябрь, 12 был предоставлен Шахтинской ТЭЦ им.Аруна в беспроцентное (бесплатное) пользование под строительство индивидуального жилого дома. Юридический документ на право пользования землей не оформлен.

В городе Шахты образована унитарное ОАО «Ростовэнерго» филиала Шахтинская ТЭЦ с просьбой о признании права беспроцентного пользования земельным участком площадью 0,065га по пер. Октябрь, 12 в связи с изменением владельца. Шаповалов Валерий Васильевич с просьбой об утверждении проекта границ земельного участка по пер. Октябрь, 12, г. Шахты.

Решением Шахтинского филиала Шахтинская ТЭЦ от 21.07.2004г. № 386/01.1.4, Шаповалов В.В. от 26.02.2004г. № 21.1.721, в соответствии со ст.36 Земельного кодекса РФ, решением Шахтинской Думы от 19.12.2002г. № 307, 25.05.2003г. № 367.

1. Утвердить проект границ земельного участка площадью 773,0м2 по пер. Октябрь, 12, г. Шахты, расположенного на территории земельного участка под индивидуальное строительство в части отвода Шахтинской ТЭЦ им.Аруна земельного участка площадью 0,065га в беспроцентное (бесплатное) пользование с момента утверждения акта.

2. Шаповалову В.В. обеспечить установление границ земельного участка на местности, постановку земельного участка на кадастровый учет и внесение полученных кадастровой карты (плана) в Единый государственный реестр недвижимости.



РОССИЙСКАЯ ФЕДЕРАЦИЯ  
РОСТОВСКАЯ ОБЛАСТЬ  
МЭР  
города Шахты

## РАСПОРЯЖЕНИЕ

2005; № \_\_\_\_\_

О предоставлении земельного участка по пер. Октябрь, 12, г. Шахты

Жилой дом дит. «Анла» находится в собственности Шаповалова Валерия Васильевича на основании решения Шахтинского городского суда Ростовской области от 25.12.2003г. №3-4602/03, свидетельства о государственной регистрации права серия 61 АА №631072.

В городе Шахты образована Шаповалов В.В. с просьбой о предоставлении земельного участка по пер. Октябрь, 12, г. Шахты.

Распоряжением Мэра города №3636 от 23.08.2004г. «Об утверждении проекта границ земельного участка по пер. Октябрь, 12, г. Шахты» утвержден проект границ земельного участка площадью 773,0м2 по пер. Октябрь, 12.

Кадастровый план земельного участка № 59-20/04-20/01 от 16.10.2004г. Кадастровый номер земельного участка 61-59-02/02-14-0023.

Решением Шахтинского филиала Шаповалов В.В. от 17.06.2005г. №5.2.1-2/05, в соответствии со ст.23, 36 Земельного кодекса РФ, решением Шахтинской Думы от 19.12.2002г. №307, от 28.04.2005г. №35.

1. Предоставить из состава земель г.Шахты жилой территории жилой зоны Шаповалову Валерию Васильевичу земельный участок площадью 773,0м2 под жилой домом по пер. Октябрь, 12 на условиях аренды сроком на 40 лет.

2. Шаповалову В.В. обратиться в Комитет по управлению имуществом для заключения договора аренды предоставляемого земельного участка.

3. Комитету по управлению имуществом подготовить и заключить с Шаповаловым В.В. договор аренды земельного участка, сроком на 49 лет.

4. Шаповалову В.В. обеспечить государственную регистрацию права аренды в Отделе по г.Шахты Шахтинского управления Федеральной регистрационной службы по Ростовской области.

## Распоряжение об утверждении проекта границ земельного участка

## Распоряжение о предоставлении земельного участка



РОССИЙСКАЯ ФЕДЕРАЦИЯ  
РОСТОВСКАЯ ОБЛАСТЬ  
Администрация города Шахты

## РАСПОРЯЖЕНИЕ

№ \_\_\_\_\_ от \_\_\_\_\_  
Об утверждении проекта границ и предоставления земельного участка по ул.Щеглево, 47-А, г.Шахты

Стороной дит. №2, кадастровый №1 по ул.Щеглево, 47-А находится в собственности Шахова Валерия Павловича на основании решения Шахтинского городского суда Ростовской области от 23.06.2002г. № 2-2153/03, свидетельства о государственной регистрации права от 29.07.2003г. серия 61 АА №475380 (лит. «Л»), от 11.06.2003г. серия 61 АА №475345 (лит. «В»).

В администрации города образован Шахов В.П. с просьбой об утверждении проекта границ предоставления земельного участка по ул.Щеглево, 47-А, г.Шахты на условиях аренды сроком на 11 месяцев.

Решением Шахова В.П. от 30.03.2006г. № 7.2.2.00041 и в соответствии со ст.36 Земельного кодекса РФ, постановлением администрации Ростовской области № 263 от 15.12.2005г. «Об установлении порядка определения размера арендной платы за земельный участок», решением 12 по заседании Шахтинской городской Думы № 147 от 26.12.2005г. «Об установлении ставок арендной платы за землю в г.Шахты», решением Шахтинской городской Думы от 19.12.2002г. № 307 (в редакции решения Шахтинской городской Думы от 28.04.2005г. № 35).

1. Утвердить проект границ земельного участка площадью 615,4м2 под строительством жилого дит. №2, кадастровый №1 по ул.Щеглево, 47-А, г.Шахты (земли под домом индивидуальной жилой застройкой) расположенного в жилой территории жилой зоны.

2. Шахову В.П. обеспечить установление границ земельного участка на местности, постановку земельного участка на кадастровый учет.

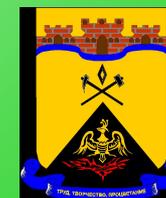
3. При наличии кадастровой карты предоставить из состава земель г.Шахты жилой территории жилой зоны Шахову Валерию Павловичу земельный участок площадью 615,4м2 под строительством жилого дит. №2, кадастровый №1 по ул.Щеглево, 47-А на условиях аренды, сроком на 11 месяцев для продолжения строительства.

4. Размер арендной платы за земельный участок установить исходя из рыночной стоимости земельного участка определенной в соответствии с законодательством РФ об оценочной деятельности.

5. Шахову В.П. обратиться в Комитет по управлению имуществом для заключения договора аренды предоставляемого земельного участка.

6. Комитету по управлению имуществом подготовить и заключить с Шаховым В.П. договор аренды земельного участка, сроком на 11 месяцев.

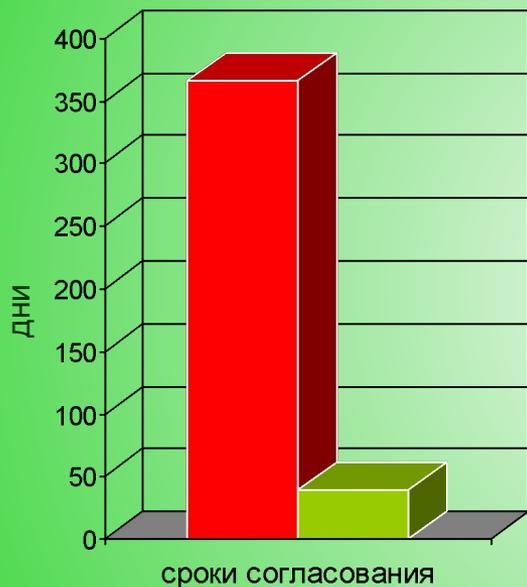
## Распоряжение об утверждении проекта границ и предоставлении земельного участка



Администрация города Шахты Ростовской области  
02.06.2006 г.

# РЕЗУЛЬТАТЫ ВНЕДРЕНИЯ «ЗЕЛЁНОГО КОРИДОРА»

## Изменения в сроках согласования



- до внедрения "Зеленого коридора"
- после внедрения "Зеленого коридора"

## Изменения в количестве контактов заявителя с ЧИНОВНИКОМ



- до внедрения "Зеленого коридора"
- после внедрения "Зеленого коридора"

Администрация города Шахты Ростовской области  
02.06.2006 г.



## **ПЕРСПЕКТИВЫ РАЗВИТИЯ МУНИЦИПАЛЬНОГО МЕНЕДЖМЕНТА АДМИНИСТРАЦИИ Г. ШАХТЫ**

- Внедрение автоматизированной технологии повышения эффективности системы муниципального управления на основе метода рейтинговых оценок деятельности муниципальных служащих.
- Совершенствование системы управления администрации в соответствии с требованиями международного стандарта ИСО 9004:2000, рассматривающего результативность и эффективность системы менеджмента качества.

*Создание интегрированной системы муниципального менеджмента, включающей:*

- *СМК,*
- *«Зелёный коридор»,*
- *Систему рейтинговых оценок деятельности муниципальных служащих.*

Администрация города Шахты Ростовской области  
02.06.2006 г.



Спасибо за внимание!

e-mail: [city\\_hall@shakht.donpac.ru](mailto:city_hall@shakht.donpac.ru)

Администрация города Шахты Ростовской области  
02.06.2006 г.

