Итоговый доклад

о результатах мониторинга качества предоставления муниципальных услуг

Звениговской городской администрацией

Звениговского муниципального района Республики Марий Эл

В целях повышения качества муниципальных услуг, предоставляемых гражданам, индивидуальным предпринимателям или юридическим лицам на территории Городского поселения Звенигово в 2021 году был проведен мониторинг качества предоставления муниципальных услуг. Целью проведения мониторинга качества, предоставления муниципальных услуг является: выявление, анализ и оценка нормативно установленных и фактических значений параметров, характеризующих качество и доступность предоставления услуг; определение и реализация мер по улучшению параметров качества предоставления услуг; контроль последующей динамики исследованных параметров качества предоставления услуг, результативности мер по их улучшению.

Мониторинг качества предоставления муниципальных услуг за 2021 год проводился в соответствии постановлением Администрации МО «Звениговский муниципальный район» №253 от 09.04.2015г. «Об утверждения Положения о порядке проведения мониторинга качества предоставления муниципальных услуг в муниципальном образовании «Звениговский муниципальный район» (далее-Постановление).

Мониторинг качества предоставления муниципальных услуг проводился по 10 услугам. В отчетном периоде из 9 муниципальных услуг было востребовано 9 услуг, по которым в соответствии с Постановлением было проведено анкетирование заявителей.

**Результаты проведенного добровольного анкетного опроса заявителей**

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| №  п/п | Наименование муниципальной услуги | Кол-во обратившихся (чел.) | Кол-во опрошенных | % удовлетв. качеством предоставл. МУ | % удовлетв. уровнем доступности информации по услуге | % соблюдения требований по времени ожидания | среднее количество обращений для получения услуги |
| 1 | Выдача разрешений о согласовании или об отказе в согласовании переустройства и (или) перепланировки жилого помещения | 24 | 24 | 100 | 100 | 100 | 2 |
| 2 | Прием заявлений, документов, а так же постановка граждан на учет в качестве нуждающихся в жилых помещениях | 7 | 7 | 100 | 100 | 100 | 2 |
| 3 | Подготовка и выдача разрешений на строительство, реконструкцию капитальный ремонт объектов капитального строительства | 3 | 3 | 100 | 100 | 100 | 2 |
| 4 | Ввод объектов в эксплуатацию | 4 | 4 | 100 | 100 | 100 | 2 |
| 5 | Выдача дубликатов, копии архивных документов, подтверждающих право на владение землей. | 9 | 9 | 100 | 100 | 100 | 2 |
| 6 | Предоставление жилых помещений на условиях соц.найма | 24 | 24 | 100 | 100 | 100 | 2 |
| 7 | Сдача в аренду объектов недвижимого имущества, находящийся в муниципальной собственности МО «ГПЗ» | 6 | 6 | 100 | 100 | 100 | 2 |
| 8 | Выдача документов о согласовании проектов границ земельных участков | 8 | 8 | 100 | 100 | 100 | 2 |
| 9 | Выдача градостроительного плана земельных участков | 7 | 7 | 100 | 100 | 100 | 2 |

Оценка качества предоставления услуг проводилась по статистическим данным и по результатам анкетирования заявителей согласно приложениям №2 и №4 к Положению о порядке проведения мониторинга качества предоставления муниципальных услуг.

В данном исследовании изучалась степень удовлетворенности заявителей качеством предоставления и доступностью муниципальных услуг. Оценка параметров осуществлялась по 2-бальной шкале, где 1 «частично удовлетворен», 2 балла соответствовало показателю «удовлетворен полностью», а 0 – «совсем не удовлетворен».

В целом по исследуемым услугам, которые функционируют (9 услуг) заявителями отмечен хороший уровень качества оказания – среднее значение удовлетворенности по 2 бальной шкале – 2,0 балла. Среднее значение удовлетворенности заявителей качеством услуг составляет 2,0 балла с учетом всех показателей.

Средние значения по удовлетворенности качество услуги в целом

(по статистическим данным приложение 1 Положению)

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| №  п/п | Наименование услуги | Удовлетворяет ли Вас качество оказанной Вам услуги? |
| 1 | Выдача разрешений о согласовании или об отказе в согласовании переустройства и (или) перепланировки жилого помещения | 2 |
| 2 | Прием заявлений, документов, а так же постановка граждан на учет в качестве нуждающихся в жилых помещениях | 2 |
| 3 | Подготовка и выдача разрешений на строительство, реконструкцию капитальный ремонт объектов капитального строительства | 2 |
| 4 | Ввод объектов в эксплуатацию | 2 |
| 5 | Выдача дубликатов, копии архивных документов, подтверждающих право на владение землей. | 2 |
| 6 | Предоставление жилых помещений на условиях соц.найма | 2 |
| 7 | Сдача в аренду объектов недвижимого имущества, находящийся в муниципальной собственности Городского поселения Звенигово | 2 |
| 8 | Выдача документов о согласовании проектов границ земельных участков | 2 |
| 9 | Выдача градостроительного плана земельных участков | 2 |
| Среднее по всем услугам: | | 2 |

Среднее значение по удовлетворенности качеством услуги в целом

(по данным анкетирования заявителей приложение 3 Положению.)

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| №  п/п | Наименование услуги | Удовлетворяет ли Вас качество оказанной Вам услуги? |
| 1 | Выдача разрешений о согласовании или об отказе в согласовании переустройства и (или) перепланировки жилого помещения | 2 |
| 2 | Прием заявлений, документов, а так же постановка граждан на учет в качестве нуждающихся в жилых помещениях | 2 |
| 3 | Подготовка и выдача разрешений на строительство, реконструкцию капитальный ремонт объектов капитального строительства | 2 |
| 4 | Ввод объектов в эксплуатацию | 2 |
| 5 | Выдача дубликатов, копии архивных документов, подтверждающих право на владение землей. | 2 |
| 6 | Предоставление жилых помещений на условиях соц.найма | 2 |
| 7 | Сдача в аренду объектов недвижимого имущества, находящийся в муниципальной собственности Городского поселения Звенигово | 2 |
| 8 | Выдача документов о согласовании проектов границ земельных участков | 2 |
| 9 | Выдача градостроительного плана земельных участков | 2 |
| Среднее по всем услугам: | | 2 |

Мониторинг качества предоставления муниципальных услуг показал, что:

На вопрос: «Получали ли вы дополнительную информацию об услуге через интернет?» почти 12% заявителей ответили «Нет» порядка 88% ответивших получали дополнительную информацию через Интернет.

На вопрос: «Пользовались ли вы административным регламентом для получения информации о порядке предоставления муниципальной услуги» 27% заявителей ответили «Нет» и 73% ответили «Да».

Таким образом, по мониторингу качества предоставления муниципальных услуг в 2021 году можно сделать следующие выводы:

1.Для получения муниципальной услуги 98% граждан обращаются в организацию оказывающую муниципальную услугу не более 2 раз. Это соответствует в целом требованиям к количеству обращений в организации оказывающие муниципальные услуги.

2.Количество времени, потраченное заявителем на получение каждой исследуемой муниципальной услуги соответствует времени установленному административным регламентом. Случаев превышения установленных сроков предоставления муниципальных услуг не выявлено.

3.Дополнительную информацию о муниципальных услугах в сети Интернет получали 88% заявителей. Данные свидетельствуют о средней степени компьютерной грамотности заявителей и востребованности граждан использования сети Интернет для получения муниципальных услуг.

4.Заявителями в целом отмечен высокий уровень качества оказанных услуг. Среднее значение удовлетворенности заявителей качеством услуг составляет 2,0 балла (по 2-бальной шкале).

5.Большинство заявители пользовались административными регламентами для получения информации о порядке предоставления муниципальных услуг. Данные свидетельствуют о высокой степени использования заявителями административных регламентов для получения муниципальных услуг.

С целью достижения более высоких целей качества предоставления муниципальных услуг предлагается:

1. Прием граждан вести в отремонтированных помещениях.
2. Обеспечить работников, оказывающих муниципальные услуги, более мощной оргтехникой.

Глава

Звениговской городской администрации: А.С.Кулалаев

7-15-83