

## Итоговый доклад о результатах мониторинга качества предоставления муниципальных услуг в Исменецком сельском поселении

Мониторинг качества предоставления муниципальных услуг за 2020 год проводился в соответствии с постановлением Администрации МО «Звениговский муниципальный район» № 253 от 29.04.2015 «Об утверждении Положения о порядке проведения мониторинга качества предоставления муниципальных услуг в муниципальном образовании «Звениговский муниципальный район» (далее – Постановление).

Мониторинг качества предоставления муниципальных услуг проводился по 12 услугам. В отчетном периоде из 12 муниципальных услуг были востребованы 5 услуг, по которым в соответствии с Постановлением было проведено анкетирование заявителей.

### Результаты проведенного добровольного анкетного опроса заявителей

| №<br>п/п | Наименование<br>муниципальной услуги                                                                                                                                                                                                                                                                                                         | Количес<br>тво<br>обратив<br>шихся<br>(чел.) | Кол-во<br>опрошенн<br>ых | %<br>удовлет<br>в.<br>качеств<br>ом<br>предост<br>. МУ | %<br>удовлетв.<br>уровнем<br>доступнос<br>ти<br>информ.<br>по услуге | %<br>соблюдения<br>требований<br>по времени<br>ожидания | Среднее<br>количес<br>тво<br>обращен<br>ие для<br>получен<br>ия<br>услуги |
|----------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------|--------------------------|--------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------|
| 1.       | Прием заявлений, документов, а также постановка на учет в качестве нуждающихся в жилых помещениях                                                                                                                                                                                                                                            | 1                                            | 1                        | 100                                                    | 100                                                                  | 100                                                     | 1                                                                         |
| 2        | Выдача разрешения на строительство                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | 6                                            | 5                        | 100                                                    | 100                                                                  | 100                                                     | 1                                                                         |
| 3        | Выдача разрешения на ввод объекта в эксплуатацию                                                                                                                                                                                                                                                                                             | 1                                            | 0                        | 0                                                      | 0                                                                    | 0                                                       | 0                                                                         |
| 4        | Направление уведомления о соответствии построенных или реконструированных объекта индивидуального жилищного строительства или садового дома требованиям законодательства о градостроительной деятельности, уведомления о несоответствии построенных или реконструированных объекта индивидуального жилищного строительства или садового дома | 12                                           | 4                        | 100                                                    | 100                                                                  | 100                                                     | 1                                                                         |

|   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |    |   |     |     |     |   |
|---|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|---|-----|-----|-----|---|
|   | требованиям законодательства о градостроительной деятельности                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |    |   |     |     |     |   |
| 5 | Направление уведомления о соответствии указанных в уведомлении о планируемых строительстве или реконструкции объекта индивидуального жилищного строительства или садового дома параметров объекта индивидуального жилищного строительства или садового дома установленным параметрам и допустимости размещения объекта индивидуального жилищного строительства или садового дома на земельном участке, уведомления о несоответствии указанных в уведомлении о планируемом строительстве или реконструкции объекта индивидуального жилищного строительства или садового дома параметров объекта индивидуального жилищного строительства или садового дома установленным параметрам и (или) недопустимости размещения объекта индивидуального жилищного строительства или садового дома на земельном участке | 26 | 6 | 100 | 100 | 100 | 1 |

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 неудовлетворен».

В целом по исследуемым услугам, которые функционируют (4 услуг) заявителями отмечен хороший уровень качества оказанных услуг – среднее значение удовлетворенности по 2 бальной шкале – 1,7 балла. Среднее значение удовлетворенности заявителей качеством услуг составляет 1,8



балла с учетом всех показателей.

**Средние значения по удовлетворенности качеством услуги в целом  
(по статистическим данным приложение 1 Положению)**

| №<br>п/п                        | Наименование услуги                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        | Удовлетворяет<br>ли Вас качество<br>оказанной Вам<br>услуги? |
|---------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------|
| 1                               | Прием заявлений, документов, а также постановка на учет в качестве нуждающихся в жилых помещениях                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | 1,8                                                          |
| 2                               | Выдача разрешения на строительство                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         | 1,8                                                          |
| 3                               | Направление уведомления о соответствии построенных или реконструированных объекта индивидуального жилищного строительства или садового дома требованиям законодательства о градостроительной деятельности, уведомления о несоответствии построенных или реконструированных объекта индивидуального жилищного строительства или садового дома требованиям законодательства о градостроительной деятельности                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | 1,8                                                          |
| 4                               | Направление уведомления о соответствии указанных в уведомлении о планируемых строительстве или реконструкции объекта индивидуального жилищного строительства или садового дома параметров объекта индивидуального жилищного строительства или садового дома установленным параметрам и допустимости размещения объекта индивидуального жилищного строительства или садового дома на земельном участке, уведомления о несоответствии указанных в уведомлении о планируемом строительстве или реконструкции объекта индивидуального жилищного строительства или садового дома параметров объекта индивидуального жилищного строительства или садового дома установленным параметрам и (или) недопустимости размещения объекта индивидуального жилищного строительства или садового дома на земельном участке | 1,8                                                          |
| <b>Среднее по всем услугам:</b> |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | <b>1,8</b>                                                   |

**Средние значения по удовлетворенности качеством услуги в целом  
(по данным анкетирования заявителей приложение 3 Положению)**

| №<br>п/п | Наименование услуги                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        | Удовлетворяет<br>ли Вас качество<br>оказанной Вам<br>услуги? |
|----------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------|
| 1        | Прием заявлений, документов, а также постановка на учет в качестве нуждающихся в жилых помещениях                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | 1,7                                                          |
| 2        | Выдача разрешения на строительство                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         | 1,8                                                          |
| 3        | Направление уведомления о соответствии построенных или реконструированных объекта индивидуального жилищного строительства или садового дома требованиям законодательства о градостроительной деятельности, уведомления о несоответствии построенных или реконструированных объекта индивидуального жилищного строительства или садового дома требованиям законодательства о градостроительной деятельности | 1,9                                                          |
| 4        | Направление уведомления о соответствии указанных в уведомлении о планируемых строительстве или реконструкции объекта индивидуального                                                                                                                                                                                                                                                                       | 1,8                                                          |



|                          |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |     |
|--------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----|
|                          | жилищного строительства или садового дома параметров объекта индивидуального жилищного строительства или садового дома установленным параметрам и допустимости размещения объекта индивидуального жилищного строительства или садового дома на земельном участке, уведомления о несоответствии указанных в уведомлении о планируемом строительстве или реконструкции объекта индивидуального жилищного строительства или садового дома параметров объекта индивидуального жилищного строительства или садового дома установленным параметрам и (или) недопустимости размещения объекта индивидуального жилищного строительства или садового дома на земельном участке |     |
| 1                        | Прием заявлений, документов, а также постановка на учет в качестве нуждающихся в жилых помещениях                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | 1,7 |
| Среднее по всем услугам: |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | 1,8 |

Мониторинг качества предоставления муниципальных услуг показал, что:

На вопрос «Получали ли Вы дополнительную информацию об услуге через Интернет?» 38 % заявителей ответили «Нет».

Таким образом, по мониторингу качества предоставления муниципальных услуг в 2020 году можно сделать следующие выводы:

1. Для получения муниципальной услуги 85 % 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 заявителями на ожидание приема для подачи заявления и на получение каждой исследуемой муниципальной услуги соответствует времени, установленному административными регламентами. Случаев превышения установленных сроков предоставления муниципальных услуг не выявлено.

3. Дополнительную информацию о муниципальных услугах в сети Интернет получали 62% заявителей, что свидетельствует о средней степени востребованности граждан использования сети Интернет для получения муниципальных услуг.

4. Заявителями в целом отмечен удовлетворительный уровень качества оказанных услуг. Среднее значение удовлетворенности заявителей качеством услуг составляет 1,8 балла (по 2-бальной шкале).

С целью повышения качества предоставления муниципальных услуг предлагается:

- Информировать население о порядке и способах получения муниципальных услуг через портал государственных и муниципальных услуг.

Глава Исменецкой  
сельской администрации



Г. П. Героева