Итоговый доклад
о результатах мониторинга качества предоставления муниципальных услуг по Суслонгерской городской администрации Звениговского муниципального района Республики Марий Эл за 2020 год.

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

Целью мониторинга 2020 года являлось:

выявления, анализа и оценки нормативно установленных и фактических значений параметров, характеризующих качество и доступность предоставления услуг;

определения и реализации мер по улучшению параметров качества предоставления услуг;

контроля последующей динамики исследованных параметров качества предоставления услуг, результативности мер по их улучшению.

Основные задачи мониторинга:

оценка текущего уровня качества предоставления услуг, включая оценку уровня удовлетворенности получателей услуг качеством и доступностью их предоставления;

определение соответствия условий, процедуры и результатов предоставления услуг административному регламенту предоставления услуг;

совершенствование административных регламентов предоставления услуг с целью повышения качества их предоставления;

повышение степени открытости информации об уровне качества предоставления услуг.

Мониторинг качества предоставления муниципальных услуг проводился по 9 услугам. В отчетном периоде из 9 муниципальных услуг было востребовано 6 услуг, по которым в соответствии с Постановлением было проведено анкетирование заявителей.

Результаты проведенного добровольного анкетного опроса заявителей

№ п/п	Наименование муниципальной услуги	Количество обратившихся (чел.)	Кол-во опрошенных	% удовлетв. качеством предост. МУ	% удовлетв. уровнем доступности и информ. по услуге	% соблюдения требований по времени ожидания	Среднее количество обращение для получения услуги
1.	Принятие граждан на учет в качестве нуждающихся в жилых помещениях	1	1	100	100	100	1
2.	Согласование переустройства и (или) перепланировки жилого помещения	0	0	0	0	0	0
3.	Перевод жилого помещения в нежилое или нежилого помещения в жилое помещение	0	0	0	0	0	0
4.	Прием заявок (запросов) на предоставление архивных	0	0	0	0	0	0

	документов (архивных справок, выписок и копий)						
5.	Выдача разрешения на строительство	5	5	100	100	100	5
6.	Выдача разрешения на ввод объекта в эксплуатацию	14	14	100	100	100	14
7	Предоставление информации об объектах недвижимого имущества, находящихся в муниципальной собственности и предназначенных для сдачи в аренду	0	0	0	0	0	0
8	Выдача градостроительного плана земельного участка	10	10	100	100	100	10
9	Признание граждан малоимущими	1	1	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 (5 услуг) заявителями отмечен хороший уровень качества оказанных услуг – среднее значение удовлетворенности по 2 бальной шкале – 2,0 балла. Среднее значение удовлетворенности заявителей качеством услуг составляет 1,0 балла с учетом всех показателей.

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

№ п/п	Наименование услуги	Удовлетворяет ли Вас качество оказанной Вам услуги?
1	Принятие граждан на учет в качестве нуждающихся в жилых помещениях	2
2	Выдача разрешения на строительство	2
3	Выдача разрешения на ввод объекта в эксплуатацию	2
4	Выдача градостроительного плана земельного участка	2
5	Признание граждан малоимущими	2
Среднее по всем услугам:		**2,0**

Средние значения 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	Принятие граждан на учет в качестве нуждающихся в жилых помещениях	1
2	Выдача разрешения на строительство	1
3	Выдача разрешения на ввод объекта в эксплуатацию	1
4	Выдача градостроительного плана земельного участка	1

5	Признание граждан малоимущими	1
Среднее по всем услугам:		**1,0**

Мониторинг качества предоставления муниципальных услуг показал, что:

На вопрос «Получали ли Вы дополнительную информацию об услуге через Интернет?» почти 85% заявителей ответили «Нет» и только порядка 15% ответивших получали дополнительную информацию через Интернет.

На вопрос «Пользовались ли Вы административным регламентом для получения информации о порядке предоставления муниципальной услуги» 100 % заявителей ответили «Нет».

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

1. Для получения муниципальной услуги 100 % 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 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 менее 20% заявителей. Данные свидетельствуют о низкой степени компьютерной грамотности заявителей и 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 2,0 балла (по 2-бальной шкале).

5. Заявители не пользовались административным регламентом для получения информации о порядке предоставления муниципальной услуги. Данные свидетельствуют о низкой степени использования заявителями административных регламентов для получения муниципальных услуг.

Итоги проведенного мониторинга качества предоставления муниципальных услуг выявили недостатки в организации предоставления услуг, устранение которых позволит достигнуть улучшения качества предоставления услуг, а также повышения уровня удовлетворенности заявителей качеством предоставления муниципальных услуг.

В целях повышения качества предоставляемых муниципальных услуг администрацией поселения принимаются следующие меры по устранению недостатков:

- изготовить дополнительные стенды, на которых будет размещена дополнительная информация по предоставлению муниципальных услуг.

Глава администрации С.В. Кудряшов