

Итоговый доклад о результатах мониторинга качества предоставления муниципальных услуг

Мониторинг качества предоставления муниципальных услуг за 2017 год проводился в соответствии постановлением Администрации МО «Звениговский муниципальный район» № 253 от 29.04.2015 г. «Об утверждении Положения о порядке проведения мониторинга качества предоставления муниципальных услуг в муниципальном образовании «Звениговский муниципальный район» (далее – Постановление).

В соответствии со ст.9 пункт 3 Федерального закона от 27 июля 2010 года № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» постановлением администрации МО «Кужмарское сельское поселение» от 04.05.2012 года № 68 утвержден реестр муниципальных услуг, предоставляемых Администрацией МО «Кужмарское сельское поселение», в который включено 6 услуг.

Мониторинг качества предоставления муниципальных услуг проводился по 6 услугам. В отчетном периоде из 6 муниципальных услуг было востребовано 5 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 информ. по услуге	% соблюдения требований по времени ожидания	Среднее количество обращений для получения услуги
1.	Выдача разрешения на строительство, реконструкцию объектов капитального строительства	27	3	100	100	100	2
2.	Выдача разрешения на ввод объекта в эксплуатацию	9	3	100	100	100	2
3.	Выдача справок, выписки из домовой книги	2805	3	100	100	100	1
4.	Принятие граждан на учет в качестве нуждающихся в жилых помещениях	3	3	100	100	100	2
5.	Согласование переустройства и (или) перепланировки жилого помещения	5	3	100	100	100	2
6.	Перевод жилого	0	0	0	0	0	0

помещения в нежилое или нежилого помещения в жилое помещение							
--	--	--	--	--	--	--	--

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 балла. Среднее значение удовлетворенности заявителей качеством услуг составляет 2 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	Выдача разрешения на строительство, реконструкцию объектов капитального строительства	2
2	Выдача разрешения на ввод объекта в эксплуатацию	2
3	Выдача справок, выписки из домовой книги	2
4	Принятие граждан на учет в качестве нуждающихся в жилых помещениях	2
5.	Согласование переустройства и (или) перепланировки жилого помещения	2
Среднее по всем услугам:		2

**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.	Выдача разрешения на строительство, реконструкцию объектов капитального строительства	2
2.	Выдача разрешения на ввод объекта в эксплуатацию	2
3.	Выдача справок, выписки из домовой книги	2

4.	Принятие граждан на учет в качестве нуждающихся в жилых помещениях	2
5.	Согласование переустройства и (или) перепланировки жилого помещения	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 93,3 % заявителей ответили «Нет» и только порядка 6,7 % ответивших получали дополнительную информацию через Интернет.

На вопрос «Обращались ли Вы к portalу государственных и муниципальных услуг» 86,7 % заявителей ответили «Нет» и только порядка 13,3 % ответивших – «да».

Таким образом, по мониторингу качества предоставления муниципальных услуг в 2017 году можно сделать следующие выводы:

1. Для получения муниципальной услуги 100 % граждан обращаются в организацию, оказывающую муниципальную услугу 1-2 раза. 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 6,7% заявителей. Данные свидетельствуют о низкой степени компьютерной грамотности заявителей.

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

5. 86,7 % заявителей не обращались к portalу государственных и муниципальных услуг. Данные свидетельствуют о низкой степени компьютерной грамотности заявителей.

При проведенного мониторинга качества предоставления муниципальных услуг не было выявлено недостатков в организации предоставления услуг.

Глава администрации



В.Н.Васильев