

# **Итоговый доклад** **о результатах мониторинга качества предоставления муниципальных услуг**

Мониторинг качества предоставления муниципальных услуг за 2019 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 «Шелангерское сельское поселение» (далее – Постановление).

Мониторинг качества предоставления муниципальных услуг проводился по 9 услугам. В отчетном периоде из 9 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 обращения для получения услуги |
|-------|-------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------|-------------------|-----------------------------------|---------------------------------------------------|---------------------------------------------|---------------------------------------------------|
| 1.    | Предоставление градостроительного плана земельного участка                          | 3                              | 2                 | 100                               | 100                                               | 100                                         | 2                                                 |
| 2.    | Выдача разрешений (ордеров) на проведение земляных работ                            | 28                             | 7                 | 100                               | 100                                               | 100                                         | 2                                                 |
| 3.    | Выдача разрешений на ввод объекта в эксплуатацию                                    | 30                             | 2                 | 100                               | 100                                               | 100                                         | 2                                                 |
| 4.    | выписки из похозяйственной книги, справок и иных документов                         | 747                            | 40                | 100                               | 100                                               | 100                                         | 2                                                 |
| 5.    | Принятие на учёт малоимущих граждан, нуждающихся в жилых помещениях, предоставляемы | 0                              | 0                 | 0                                 | 0                                                 | 0                                           | 0                                                 |



|    |                                                                                                                                                  |   |   |   |   |   |   |
|----|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---|---|---|---|---|---|
|    | х по договорам социального найма                                                                                                                 |   |   |   |   |   |   |
| 6. | Организация исполнения заявлений о предоставлении копий муниципальных правовых актов                                                             | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 7  | Признание помещения жилым помещением, жилого помещения непригодным для проживания и многоквартирного дома аварийным и подлежащим сносу           | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 8  | Прием заявлений и заключение договоров на передачу гражданам в собственность жилых помещений муниципального жилищного фонда                      | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 9  | выдаче актов обследования жилищно-бытовых условий граждан проживающих на территории муниципального образования «Шелангерское сельское поселение» | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |

Оценка качества предоставления услуг проводилась 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 – 1,8 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)**

| №<br>п/п                 | Наименование услуги                                                                                                                                | Удовлетворяет<br>ли Вас качество<br>оказанной Вам<br>услуги? |
|--------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------|
| 1                        | Предоставление градостроительного плана земельного участка                                                                                         | 2                                                            |
| 2                        | Выдача разрешений (ордеров) на проведение земляных работ                                                                                           | 2                                                            |
| 3                        | Выдача разрешений на ввод объекта в эксплуатацию                                                                                                   | 2                                                            |
| 4                        | Выписки из похозяйственной книги, справок и иных документов                                                                                        | 2                                                            |
| 5                        | Выдача актов обследования жилищно- бытовых условий граждан, проживающих на территории муниципального образования «Шелангерское сельское поселение» | 1                                                            |
| Среднее по всем услугам: |                                                                                                                                                    | 1,8                                                          |

**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                        | Предоставление градостроительного плана земельного участка                                                                                         | 2                                                            |
| 2                        | Выдача разрешений (ордеров) на проведение земляных работ                                                                                           | 2                                                            |
| 3                        | Выдача разрешений на ввод объекта в эксплуатацию                                                                                                   | 2                                                            |
| 4                        | Выписки из похозяйственной книги, справок и иных документов                                                                                        | 2                                                            |
| 5                        | Выдача актов обследования жилищно- бытовых условий граждан, проживающих на территории муниципального образования «Шелангерское сельское поселение» | 1                                                            |
| Среднее по всем услугам: |                                                                                                                                                    | 1,8                                                          |



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 2019 году можно сделать следующие выводы:

1. Для получения муниципальной услуги 100 % граждан обращаются в организацию оказывающую муниципальную услугу не более 2 раз. Это соответствует требованиям к количеству обращений в организации оказывающие муниципальные услуги.

2. Дополнительную информацию о муниципальных услугах в сети Интернет получали менее 15% заявителей. Данные свидетельствуют о низкой степени компьютерной грамотности заявителей и востребованности граждан использования сети Интернет для получения муниципальных услуг.

3. Количество времени, потраченное заявителями на получение каждой исследуемой муниципальной услуги, соответствует времени, установленному административными регламентами. Случаев превышения установленных сроков предоставления муниципальных услуг не выявлено.

4. Заявителями в целом отмечен удовлетворительный уровень качества оказанных услуг. Среднее значение заявителей полностью удовлетворен качеством услуг составляет 1,8 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.

С целью повышения качества предоставления муниципальных услуг предлагается: использовать дополнительную информацию через интернет на Портале государственных и муниципальных услуг на официальном сайте муниципального образования «Звениговский муниципальный район» в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (адрес доступа: <http://www.admzven.ru>),

И. о. главы  
Шелангерской сельской администрации



Е.В. Васильева