

Красноярская сельская администрация Звениговского
муниципального района Республики Марий Эл
425072 Республика Марий Эл, Звениговский район, с. Красный Яр,
ул. Центральная, дом 14 тел., факс 8 (83645) 6-41-16.бух. 6-42-44 ИНН/КПП
1203005920/120301001 электронная почта: gymesrcn@rambler.ru

Исх. № 8 от 17 января 2022 года

Главе Администрации
Звениговского муниципального района
Геронтьеву В.Е.

Итоговый доклад о результатах мониторинга качества предоставления муниципальных услуг

Мониторинг качества предоставления муниципальных услуг за 2021 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).

Мониторинг качества предоставления муниципальных услуг проводился по 6 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 информ. по услуге	% соблюдения требований по времени ожидания	Среднее количество обращения для получения услуги
1.	Принятие граждан на учет в качестве нуждающихся в жилых помещениях	5	5	100	100	100	2
2.	Прием заявлений и выдача документов о согласовании переустройства и (или) перепланировки жилого помещения	0	0	0	0	0	0
3.	Принятие документов, а также выдача решений о переводе или об отказе в переводе жилых помещений в нежилое или нежилое помещение в жилое помещение	6	6	100	100	100	2
4.	Выдача документов (выписки) из похозяйственной книги, выписки из домоводной книги, справок и иных документов	787	20	100	100	100	1

5.	Выдача разрешений на строительство, реконструкцию объектов	1	1	100	100	100	2
6.	Выдача разрешений на ввод объекта в эксплуатацию	1	1	100	100	100	2
7	Прием заявлений и выдача документов об утверждении схемы расположения земельного участка на кадастровом плане или кадастровой карте соответствующей территории	0	0	0	0	0	0
8	Выдача градостроительного плана земельного участка	0	0	0	0	0	0
9	Выдача копий архивных документов, подтверждающих право на владение землей	13	10	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».

Средние значения по удовлетворенности качеством услуги в целом (по статистическим данным приложение 2 Положению)

№ п/п	Наименование услуги	Удовлетворяет ли Вас качество оказанной Вам услуги?
1	Принятие граждан на учет в качестве нуждающихся в жилых помещениях	1,9
2	Принятие документов, а также выдача решений о переводе или об отказе в переводе жилых помещений в нежилое или нежилое помещение в жилое помещение	1,9
3	Выдача документов (выписки) из похозяйственной книги, выписки из домовой книги, справок и иных документов	1,8
4	Выдача разрешений на строительство, реконструкцию объектов	1,9
5	Выдача разрешений на ввод объекта в эксплуатацию	1,9
6	Выдача копий архивных документов, подтверждающих право на владение землей	1,9
Среднее по всем услугам:		1,9

Средние значения по удовлетворенности качеством услуги в целом (по данным анкетирования заявителей приложение 4 Положению)

№ п/п	Наименование услуги	Удовлетворяет ли Вас качество оказанной Вам услуги?
1	Прием граждан на учет в качестве нуждающихся в жилых помещениях	1,98
2	Принятие документов, а также выдача решений о переводе или об отказе в переводе жилых помещений в нежилое или нежилое помещение в жилое помещение	1,9

3	Выдача документов (выписки) из похозяйственной книги, выписки из домовой книги, справок и иных документов	1,9
4	Выдача разрешений на строительство, реконструкцию объектов	1,9
5	Выдача разрешений на ввод объекта в эксплуатацию	1,9
6	Выдача копий архивных документов, подтверждающих право на владение землей	1,88
Среднее по всем услугам:		1,9

В целом по исследуемым услугам заявителями отмечен удовлетворительный уровень качества оказанных услуг – среднее значение удовлетворенности по 2 бальной шкале – 1,9 балла. Среднее значение удовлетворенности заявителей качеством услуг 1,9 балла с учетом всех показателей.

Мониторинг качества предоставления муниципальных услуг показал, что:

На вопрос «Получали ли Вы информацию об услуге через сеть Интернет?» 11,6 % опрошенных заявителей ответили «Да».

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

1. Для получения муниципальной услуги граждане 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. Дополнительно информацию о муниципальных услугах в сети «Интернет» получали 11,6 % опрошенных заявителей.

4. Заявителем в целом отмечен удовлетворительный уровень качества оказанных услуг- среднее значение удовлетворенности по 2 бальной шкале – 1,9 балла.

С целью повышения качества предоставления муниципальных услуг предлагается:

Продолжить работу по информированию населения о способах и порядке получения муниципальных услуг через портал государственных и муниципальных услуг.



Глава Красноярской сельской администрации

Д.В. Желудкин