

**Итоговый доклад**  
**о результатах мониторинга качества предоставления муниципальных услуг**  
**Черноозерской сельской администрации за 2020 год**

Мониторинг качества предоставления муниципальных услуг за 2020 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 целях повышения качества муниципальных услуг, предоставляемых Черноозерской сельской администрацией гражданам, индивидуальным предпринимателям или юридическим лицам.

В реестр муниципальных услуг, предоставляемых Черноозерской сельской администрацией, утвержденный постановлением администрации МО «Черноозерское сельское поселение» от 24.04.2012 года № 10 (в редакции постановлений 20.02.2013 № 2, 19.11.2020 № 65) включено 15 услуг. Административные регламенты утверждены по всем муниципальным услугам. Актуальная информация о действующих административных регламентах, информация о порядке и условиях предоставления услуг, графики приема заявителей, бланки заявлений и перечни других документов, необходимых для получения муниципальных услуг, размещена на официальном сайте Звениговского муниципального района Республики Марий Эл и на информационном стенде в здании администрации.

В ЕИС на Портале государственных услуг Республики Марий Эл в 2020 году обновление информации по оказываемым услугам не проводилось, в связи с принятием новых административных регламентов.

В 2020 году оказано 68 муниципальных услуг, мониторинг качества предоставления муниципальных услуг проводился по 2 услугам, востребованным в отчетном периоде, с участием 3 заявителей, которые в конце получения муниципальной услуги приняли участие в добровольном анкетировании.

**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 обращений для получения услуги
1.	Принятие граждан на учет в качестве нуждающихся в жилых помещениях	0	0	0	0	0	0
2.	Согласование переустройства и (или) перепланировки помещения в многоквартирном доме	0	0	0	0	0	0
3.	Перевод жилого помещения в нежилое помещение и нежилого помещения в жилое помещение	0	0	0	0	0	0
4.	Выдача разрешения на ввод объекта в эксплуатацию	0	0	0	0	0	0
5.	Выдача разрешений на строительство	0	0	0	0	0	0
6.	Выдача разрешения на выполнение авиационных работ, парашютных	0	0	0	0	0	0

	прыжков, демонстрационных полетов воздушных судов, полетов беспилотных воздушных судов (за исключением полетов беспилотных воздушных судов с максимальной взлетной массой менее 0,25 кг), подъемов привязных аэростатов над территорией Черноозерского сельского поселения, а также посадки (взлета) на площадки, расположенные в границах Черноозерского сельского поселения, сведения о которых не опубликованы в документах аэронавигационной информации						
7	Выдача выписок из похозяйственной книги, справок)	61	2	100	100	100	1
8	Предоставление разрешения на отклонение от предельных параметров разрешенного строительства	0	0	0	0	0	0
9	Предоставление земельных участков для целей не связанных со строительством в собственность за плату или в аренду без проведения торгов	0	0	0	0	0	0
10	Выдача копий архивных документов, подтверждающих право на владение землей	0	0	0	0	0	0
11	Проведение аукциона по продаже земельного участка, находящегося в муниципальной собственности, аукциона на право заключения договора аренды земельного участка, находящегося в муниципальной собственности	0	0	0	0	0	0
12	Признание садового дома жилым домом и жилого дома садовым домом	0	0	0	0	0	0
13	Согласование создания места (площадки) накопления твердых коммунальных отходов на территории Черноозерского сельского поселения и включения указанного места (площадки) в реестр мест (площадок) накопления твердых коммунальных отходов на территории Черноозерского сельского поселения	0	0	0	0	0	0
14	Направление уведомления о соответствии указанных в уведомлении о планируемых строительстве или реконструкции объекта индивидуального жилищного строительства или садового дома параметров объекта индивидуального	1	0	0	0	0	0

	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						
15	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	0	0	0	0	0	0
16	Выдача градостроительного плана земельного участка (утратил силу 19.06.2020)	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 (1 услуга) заявителями отмечен хороший уровень качества оказанных услуг – среднее значение удовлетворенности по 2 бальной шкале – 1,9 баллов. Среднее значение удовлетворенности заявителей качеством услуг составляет 1,9 баллов с учетом всех

показателей.

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

№ п/п	Наименование услуги	Удовлетворяет ли Вас качество оказанной Вам услуги?
1	Выдача документов (Выписки из домовой книги, из похозяйственной книги, справок)	1,9
2	Выдача градостроительного плана земельного участка	1,95
<b>Среднее по всем услугам:</b>		<b>1,9</b>

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

№ п/п	Наименование услуги	Удовлетворяет ли Вас качество оказанной Вам услуги?
1	Выдача документов (Выписки из домовой книги, из похозяйственной книги, справок)	1,9
2	Выдача градостроительного плана земельного участка	1,95
<b>Среднее по всем услугам:</b>		<b>1,9</b>

Мониторинг качества предоставления муниципальных услуг показал, что:

На вопрос «Получали ли Вы дополнительную информацию об услуге через Интернет?» 100 % заявителей ответили «Нет».

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 0 %. Данные свидетельствуют о низкой степени компьютерной грамотности заявителей и не востребованности гражданами использования сети Интернет для получения муниципальных услуг.

4. Заявителями в целом отмечен удовлетворительный уровень качества оказанных услуг. Среднее значение удовлетворенности заявителей качеством услуг составляет 1,9 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:

1. активизировать работу по внесению изменений в административные регламенты в соответствии с действующим законодательством и размещению актуальной информации на Едином (региональном) портале государственных услуг по оказываемым муниципальным услугам.

2. Развитие доступной информационно- коммуникационной инфраструктуры на территории сельского поселения (установить на территории поселения «Интернет» со скоростью 4-G и выше).

Глава Черноозерской  
сельской администрации



О.А.Михайлова