

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

Мониторинг качества предоставления муниципальных услуг за 2018 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 10 услугам. В отчетном периоде из 10 муниципальных услуг была востребованы 3 услуги, по которой 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.	Принятие граждан на учет в качестве нуждающихся в жилых помещениях	1	1	100	100	100	1
2.	Прием заявлений и выдача документов о согласовании переустройства и (или) перепланировки жилого помещения	0	0	0	0	0	0
3.	Перевод жилого помещения в нежилое и нежилого в жилое	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, реконструкцию объектов капитального строительства	0	0	0	0	0	0
6.	Выдача градостроительного плана земельного участка	5	1	100	100	100	1
7.	Выдача документов (Выписки из домовой книги, из похозяйственной книги, справок)	61	1	100	100	100	1
8.	Предоставление информации об объектах недвижимости имущества, находящихся в муниципальной	0	0	0	0	0	0

	собственности и предназначенных для сдачи в аренду						
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

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 **1,8** 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	Принятие граждан на учет в качестве нуждающихся в жилых помещениях	1,9
3	Выдача градостроительного плана земельного участка	1,9
<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	Принятие граждан на учет в качестве нуждающихся в жилых помещениях	1,3
3	Выдача градостроительного плана земельного участка	2,1
<b>Среднее по всем услугам:</b>		<b>1,8</b>

Мониторинг качества предоставления муниципальных услуг показал, что:

На вопрос «Получали ли Вы дополнительную информацию об услуге через Интернет?» 67 % 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 2018 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 33 %. 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 1,8 балла (по 2-бальной шкале).

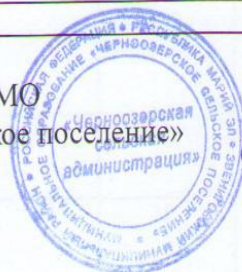
5. Заявители не пользовались административным регламентом для получения информации о порядке предоставления муниципальной услуги. Данные свидетельствуют о низкой степени использования заявителями административных регламентов для получения муниципальных услуг.

С целью повышения качества предоставления муниципальных услуг предлагается:

---

---

Глава администрации МО  
«Черноозерское сельское поселение»



О.А.Михайлова