

Доклад
о результатах мониторинга качества предоставления муниципальных услуг
Кокшайской сельской администрацией
Звениговского муниципального района Республики Марий Эл
за 2019 год

В целях повышения качества муниципальных услуг, предоставляемых гражданам, индивидуальным предпринимателям или юридическим лицам на территории Кокшайского сельского поселения Звениговского муниципального района Республики Марий Эл, руководствуясь Положением о порядке проведения мониторинга качества предоставления муниципальных услуг в МО «Звениговский муниципальный район», утвержденным постановлением Администрации МО «Звениговский муниципальный район» от 29 апреля 2015 г. № 253 (далее – Положение), был проведен мониторинг качества предоставления Кокшайской сельской администрацией Звениговского муниципального района Республики Марий Эл муниципальных услуг за 2019 год.

В Реестр муниципальных услуг, предоставляемых Кокшайской сельской администрацией, утверждённый постановлением администрации МО «Кокшайское сельское поселение» от 02.05.2012 года № 63 (в ред. постановлений от 05.02.2013 г., от 09.30.2016 г. № 82, от 26.06.2019 № 127) включено 9 услуг. Административные регламенты утверждены по всем муниципальным услугам. Актуальная информация о действующих Административных регламентах, информация о порядке и условиях предоставления услуг, графике 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 2019 году обновления информации по оказываемым услугам не проводилось, в связи с принятием новых административных регламентов для замены старых.

В 2019 году оказано 109 муниципальных услуг, мониторинг проводился по 4 услугам востребованным в отчетном периоде, с участием 7 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 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	95	95	100	2

2.	Согласование переустройства и (или) перепланировки жилого помещения	0	0	0	0	0	0
3.	Перевод жилого помещения в нежилое или нежилого помещения в жилое помещение	3	0	0	0	0	0
4.	Выдача разрешений на строительство, реконструкцию объектов капитального строительства	30	2	95	90	100	2
5.	Выдача разрешений на ввод объекта в эксплуатацию	26	2	95	100	95	2
6.	Выдача градостроительного плана земельного участка	21	0	0	0	0	2
7.	Присвоение адреса объекту недвижимости	28	2	100	100	100	1
8.	Выдача копий архивных документов, подтверждающих право на владение землей	0	0	0	0	0	0
9.	Признание граждан малоимущими	0	0	0	0	0	0
Итого:		109	7	96	96	100	99

Оценка качества предоставления услуг проводилась по статистическим данным и по результатам анкетирования заявителей, согласно приложениям №2 и №4 к Положению.

В данном исследовании изучалась степень удовлетворенности заявителей качеством предоставления и доступностью муниципальных услуг, Оценка параметров осуществлялась по 2-х бальной шкале:

где 2 балла соответствовало показателю «удовлетворен полностью»,
1 балл – «частично удовлетворен», а 0 – «совсем не удовлетворен».

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

№ п/п	Наименование услуги	Удовлетворяет ли Вас качество оказанной Вам услуги?
-------	---------------------	---

1	Принятие граждан на учет в качестве нуждающихся в жилых помещениях	2
2	Выдача разрешений на строительство, реконструкцию объектов капитального строительства	1,8
3	Выдача разрешений на ввод объекта в эксплуатацию	1,8
4	Присвоение адреса объекту недвижимости	1,9
Среднее по всем услугам:		1,9

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

№ п/п	Наименование услуги	Удовлетворяет ли Вас качество оказанной Вам услуги?
1	Принятие граждан на учет в качестве нуждающихся в жилых помещениях	2,0
2	Выдача разрешений на строительство, реконструкцию объектов капитального строительства	1,8
3	Выдача разрешений на ввод объекта в эксплуатацию	1,8
4	Присвоение адреса объекту недвижимости	1,9
Среднее по всем услугам:		1,9

В целом по исследуемым услугам, отмечен хороший уровень удовлетворенности заявителей качеством предоставления муниципальных услуг Кокшайской сельской администрацией :
по статистическим нормам – среднее значение по 2 бальной шкале – 1,8;
по данным анкетирования заявителей - 1,9 балла.

Таким образом, проведенный мониторинг качества предоставления муниципальных услуг в 2019 году показал, что:

1. Для получения одной из девяти муниципальной услуги граждане или юридические лица обращались в Администрацию не более 2 раз, что соответствует требованиям к количеству обращений при оказании муниципальных услуг.

2. Количество общего времени, потраченного заявителями на получение какой-либо муниципальной услуги, времени ожидания приема для подачи заявления или получения результата услуги, соответствует времени, установленному административными регламентами. Случаев превышения установленных сроков предоставления муниципальных услуг не выявлено.

3. Около 30 % заявителей использовали информацию об административных регламентах, находящуюся в свободном доступе в сети Интернет, около 20 % - информацию, расположенную на информационных стендах в здании Администрации для получения информации о порядке предоставления муниципальной, но чаще заявители обращались за устными консультациями или уточнением информации к специалистам

администрации, что свидетельствует о разнотении информации, получаемой гражданами из разных источников.

4. Несмотря на это, заявителями в целом отмечен хороший уровень качества оказанных услуг. Среднее значение удовлетворенности заявителей качеством услуг составляет 1,9 балла (по 2-бальной шкале).

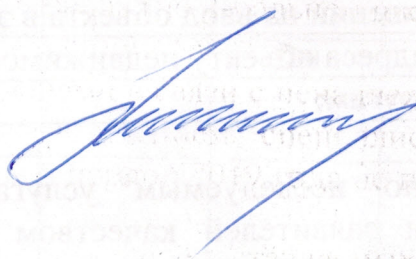
Жалоб, поданных гражданами в связи с ненадлежащим предоставлением услуги или ненадлежащим обращением специалистов администрации с получателями услуг за отчетный период 2019 года не поступало.

В целях повышения качества предоставляемых 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.

Глава администрации



Николаев П.Н.