Итоговый доклад

о результатах мониторинга качества предоставления муниципальных услуг

Мониторинг качества предоставления муниципальных услуг за 2016 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 9 услугам. В отчетном периоде из 9 муниципальных услуг было востребовано 8 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	Сре кол ст обр н д пол н усл
1.	Прием граждан на учет в качестве нуждающихся в жилых помещениях	1	1	100	100	100	2
2.	Прием заявлений и выдача документов о согласовании переустройства и (или) перепланировки жилого помещения	2	2	100	100	100	2
3.	Принятие документов, а также выдача решений о переводе или об отказе в переводе жилых помещений в нежилое или нежилое помещение в жилое помещение	2	2	100	100	100	2
4.	Выдача документов (выписки) из похозяйственной книги, выписки из домовой книги, справок и иных документов	2921	5	100	100	100	2
5.	Выдача разрешений на строительство, реконструкцию объектов	41	7	100	100	100	2
6.	Выдача разрешений на ввод объекта в эксплуатацию	7	3	100	100	100	2
7	Прием заявлений и выдача документов об утверждении схемы	8	4	100	100	100	2

	расположения земельного участка на кадастровом плане или кадастровой карте соответствующей территории						
8	Выдача градостроительного плана земельного участка	38	5	100	100	100	2

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 (8 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 1,87 балла с учетом всех показателей.

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

№ п/п	Наименование услуги	Удовлетворяет ли Вас качество оказанной Вам услуги?
1	Прием граждан на учет в качестве нуждающихся в жилых помещениях	2,0
2	Прием заявлений и выдача документов о согласовании переустройства и (или) перепланировки жилого помещения	1,8
3	Принятие документов, а также выдача решений о переводе или об отказе в переводе жилых помещений в нежилое или нежилое помещение в жилое помещение	1,8
4	Выдача документов (выписки) из похозяйственной книги, выписки из домовой книги, справок и иных документов	1,7
5	Выдача разрешений на строительство, реконструкцию объектов	1,7
6	Выдача разрешений на ввод объекта в эксплуатацию	1,9
7	Прием заявлений и выдача документов об утверждении схемы расположения земельного участка на кадастровом плане или кадастровой карте соответствующей территории	1,9
8	Выдача градостроительного плана земельного участка	1,9
Среднее по всем услугам:		**1,8**

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

№ п/п	Наименование услуги	Удовлетворяет ли Вас качество оказанной Вам услуги?
1	Прием граждан на учет в качестве нуждающихся в жилых помещениях	1,9
2	Прием заявлений и выдача документов о согласовании переустройства и (или) перепланировки жилого помещения	1,8
3	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
4	Выдача документов (выписки) из похозяйственной книги, выписки из домовой книги, справок и иных документов	1,9
5	Выдача разрешений на строительство, реконструкцию объектов	1,9
6	Выдача разрешений на ввод объекта в эксплуатацию	1,8
7	Прием заявлений и выдача документов об утверждении схемы расположения земельного участка на кадастровом плане или кадастровой карте соответствующей территории	1,9
8	Выдача градостроительного плана земельного участка	1,9
Среднее по всем услугам:		**1,87**

Мониторинг качества предоставления муниципальных услуг показал, что:

На вопрос «Получали ли Вы информацию об услуге через сеть Интернет?» 76 % заявителей ответили «Нет» и только 24 % ответивших получали информацию через сеть Интернет.

На вопрос «Пользовались ли Вы административным регламентом для получения информации о порядке предоставления муниципальной услуги» 76 % заявителей ответили «Нет».

Таким образом, по мониторингу качества предоставления муниципальных услуг в 2016 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. Информацию о муниципальных услугах в сети Интернет получали порядка 24 % заявителей. 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 1,87 балла (по 2-бальной шкале).

5. Заявители в целом 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:

Обеспечить изготовление дополнительных стендов для размещения информации о предоставляемых услугах;

Обеспечить специалистов, занимающихся предоставлением муниципальных услуг, более современной компьютерной техникой.

Глава администрации МО
«Красноярское сельское поселение» Л.М. Скворцов.