

МАРИЙ ЭЛ РЕСПУБЛИКЫСЕ
ЗВЕНИГОВО
МУНИЦИПАЛ РАЙОНЫН
КРАСНОГОРСКИЙ ОЛА ШОТАН ИЛЕМ
АДМИНИСТРАЦИЙЖЕ

425090, Марий Эл Республик, Звенигово
район, Красногорский пгт., Госпитальная урем, 4А

КРАСНОГОРСКАЯ ГОРОДСКАЯ
АДМИНИСТРАЦИЯ
ЗВЕНИГОВСКОГО
МУНИЦИПАЛЬНОГО РАЙОНА
РЕСПУБЛИКИ МАРИЙ ЭЛ

425090, Республика Марий Эл, Звениговский
район, пгт. Красногорский, ул. Госпитальная, дом 4А

Тел./факс: (83645) 6-90-10, 6-93-05, e-mail: krasadmin@mari-el.ru
ИНН/КПП 1203005849/120301001

**Итоговый доклад
о результатах мониторинга качества предоставления
муниципальных услуг Красногорской городской администрации Звениговского
муниципального района Республики Марий Эл**

Мониторинг качества предоставления муниципальных услуг за 2023 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 7 услугам.

Результаты проведенного добровольного анкетного опроса заявителей

| № п/п | Наименование муниципальной услуги | Количество обратившихся (чел.) | Кол-во опрошенных | % удовлетв. кач-вом предост. МУ | % удовлетв. уровнем доступности информ. по услуге | % соблюдения требований по времени и ожидания | Среднее количество обращения для получения услуги |
|-------|---|--------------------------------|-------------------|---------------------------------|---|---|---|
| 1. | Выдача разрешений о согласовании переустройства и (или) перепланировки жилого помещения | 30 | 12 | 100 | 100 | 100 | 3 |
| 2. | Прием заявлений, документов, а также постановка граждан на учет в качестве нуждающихся в улучшении жилищных условий | 10 | 4 | 100 | 100 | 100 | 2 |
| 3. | Подготовка и выдача разрешений на строительство, реконструкцию объектов | 9 | 7 | 100 | 100 | 100 | 1 |

| | | | | | | | |
|----|--|-----|----|-----|-----|-----|----|
| | капитального строительства | | | | | | |
| 4. | Ввод объектов в эксплуатацию | 8 | 8 | 100 | 100 | 100 | 1 |
| 5. | Выдача дубликатов, копий, архивных документов, подтверждающих право на владение землей | 5 | 5 | 100 | 100 | 100 | 1 |
| 6. | Выдача выписки из похозяйственной книги, справок и иных документов | 561 | 27 | 100 | 100 | 100 | 28 |
| 7. | Выдача градостроительного плана земельного участка | 21 | 18 | 100 | 100 | 100 | 2 |

Оценка качества предоставления услуг проводилась по результатам анкетирования заявителей.

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 (7 услуг) заявителями отмечен хороший уровень качества оказанных услуг – среднее значение удовлетворенности по 2 бальной шкале – 1,85 балла. Среднее значение удовлетворенности заявителей качеством услуг составляет 1,85 балла с учетом всех показателей.

Средние значения по удовлетворенности качеством услуги в целом

| № п/п | Наименование услуги | Удовлетворяет ли Вас качество оказанной Вам услуги? |
|-------|---|---|
| 1 | Выдача разрешений на строительство, реконструкцию объектов капитального строительства | 2 |
| 2 | Прием заявлений, документов, а также постановка граждан на учет в качестве нуждающихся в улучшении жилищных условий | 1 |
| 3 | Подготовка и выдача разрешений на строительство, реконструкцию объектов капитального строительства | 2 |
| 4 | Ввод объектов в эксплуатацию | 2 |
| 5 | Выдача дубликатов, копий, архивных документов, подтверждающих право на владение землей | 2 |
| 6 | Выдача выписки из похозяйственной книги, справок и иных документов | 2 |

| | | |
|---|--|------|
| 7 | Выдача градостроительного плана земельного участка | 2 |
| | Среднее по всем услугам: | 1,85 |

Мониторинг качества предоставления муниципальных услуг показал, что:

На вопрос «Получали ли Вы дополнительную информацию об услуге через Интернет?» почти 75% заявителей ответили «Нет» и только порядка 15% ответивших получали дополнительную информацию через Интернет.

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 2023 году можно сделать следующие выводы:

1. Для получения муниципальной услуги 90 % граждан обращаются в организацию, оказывающую муниципальную услугу не более 2 раз. Это соответствует требованиям к количеству обращений в организации, оказывающие муниципальные услуги.

2. Дополнительную информацию о муниципальных услугах в сети Интернет получали менее 25% заявителей. Данные свидетельствуют о низкой степени компьютерной грамотности заявителей и востребованности граждан использования сети Интернет для получения муниципальных услуг.

3. Количество времени, потраченное заявителями на получение каждой исследуемой муниципальной услуги, соответствует времени, установленному административными регламентами. Случаев превышения установленных сроков предоставления муниципальных услуг не выявлено.

4. Заявителями в целом отмечен удовлетворительный уровень качества оказанных услуг. Среднее значение заявителей полностью удовлетворен качеством услуг составляет 1,85 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:

- Информировать население о порядке и способах получения муниципальных услуг через портал государственных и муниципальных услуг.

- Развитие доступной информационно-коммуникационной инфраструктуры на территории городского поселения.

Глава Красногорской
Городской администрации



П.В. Демин