



**МАРИЙ ЭЛ РЕСПУБЛИК
ЗВЕНИГОВО
МУНИЦИПАЛ РАЙОН
КАКШАМАРИЙ ЯЛ КУНДЕМЫН
АДМИНИСТРАЦИЙЖЕ**

**КОКШАМАРСКАЯ
СЕЛЬСКАЯ АДМИНИСТРАЦИЯ
ЗВЕНИГОВСКОГО
МУНИЦИПАЛЬНОГО РАЙОНА
РЕСПУБЛИКИ МАРИЙ ЭЛ**

Молодежный ур., 1А п., Какшамарий ял,
Звенигово район, Марий Эл Республик, 425071

ул. Молодежная, д. 1А, д. Кокшамары,
Звениговский район, Республика Марий Эл, 425071

тел.: 8(83645)6-44-22, e-mail: admkokshamary@yandex.ru
ОКПО 04298781, ОГРН 1061225000022, ИНН/КПП 1203005888/120301001

Итоговый доклад

о результатах мониторинга качества предоставления муниципальных услуг Кокшамарской сельской администрацией Звениговского муниципального района Республики Марий Эл

В целях повышения качества предоставления муниципальных услуг, предоставляемых гражданам, индивидуальным или юридическим лицам на территории Кокшамарского сельского поселения, 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 – Постановление), был проведен мониторинг качества предоставления Кокшамарской сельской администрацией Звениговского муниципального района Республики Марий Эл за 2020 год.

Реестр муниципальных услуг, предоставляемых Кокшамарской сельской администрацией, утвержден постановлением от 23.11.2020 г. № 141, административные регламенты утверждены по всем муниципальным услугам, актуальная информация о порядке и условиях предоставления, графике приема заявителей, бланки заявлений и перечни других документов, необходимых для получения муниципальных услуг размещена на официальном сайте администрации Звениговского муниципального района.

В 2020 году оказано 788 муниципальных услуг, мониторинг проводился по 5 востребованным услугам с участием 12 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 | 2 | 1 | 95 | 0 | 100 | 2 |
| 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 архивных справок, архивных выписок, архивных копий, подтверждающих право на владение землей | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 5. | Выдача разрешений на ввод объекта в эксплуатацию | 2 | 1 | 100 | 100 | 100 | 2 |
| 6. | Выдача разрешений и продление срока действия разрешения на строительство, реконструкцию объектов капитального строительства | 2 | 1 | 100 | 100 | 100 | 2 |
| 7 | Выдача градостроительного плана земельного участка | 6 | 2 | 100 | 100 | 100 | 2 |
| 8 | 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 |
| 9 | Выдача документов | 778 | 7 | 90 | 100 | 100 | 1 |

| | | | | | | |
|---|-----|----|----|-----|-----|---|
| (выписки из похозяйственной книги, справок и иных документов) | | | | | | |
| Итого | 788 | 12 | 97 | 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».

**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 | Выдача разрешений на ввод объекта в эксплуатацию | 2 |
| 2 | Выдача разрешений и продление срока действия разрешения на строительство, реконструкцию объектов капитального строительства | 2 |
| 3 | Выдача градостроительного плана земельного участка | 2 |
| 4 | Выдача документов (выписки из похозяйственной книги, справок и иных документов) | 1,9 |
| 5 | Принятие граждан на учет в качестве нуждающихся в жилых помещениях | 1,9 |
| Среднее по всем услугам: | | 1,96 |

**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 | Выдача разрешений на ввод объекта в эксплуатацию | 2 |
| 2 | Выдача разрешений и продление срока действия разрешения на строительство, реконструкцию объектов капитального строительства | 2 |
| 3 | Выдача градостроительного плана земельного участка | 2 |
| 4 | Выдача документов (выписки из похозяйственной книги, справок и иных документов) | 1,9 |
| 5 | Принятие граждан на учет в качестве нуждающихся в жилых помещениях | 1,9 |
| Среднее по всем услугам: | | 1,96 |

В целом по исследуемым услугам отмечен хороший уровень удовлетворенности заявителей качеством предоставления муниципальных услуг Кокшамарской сельской администрации:

По статистическим нормам – среднее значение по 2 бальной шкале – 1,9
По данным анкетирования заявителей – 1,96 балла

Таким образом проведенный мониторинг качества предоставления муниципальных услуг в 2020 г. показал, что:

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 организацию оказывающие муниципальные услуги.

2. Количество общего времени, потраченное заявителями на получение какой-либо муниципальной услуги, время ожидания приема для подачи заявления или получения результата 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 менее 15% заявителей. Данные свидетельствуют о низкой степени компьютерной грамотности заявителей и востребованности граждан использования сети Интернет для получения муниципальных услуг. Чаще заявители обращались за устной консультацией или уточнением информации об условиях предоставления муниципальной услуги к специалистам администрации.

4. Заявителями в целом отмечен удовлетворительный уровень качества оказанных услуг. Среднее значение удовлетворенности заявителей качеством услуг составляет 2 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 2020 года не поступало.

В целях повышения качества предоставления муниципальных услуг предлагается:

Обеспечить специалистов, оказывающих муниципальные услуги, более современной компьютерной техникой.

Глава Кокшамарской
сельской администрации

Исп. Корнилова Т.В.



Е.П.Майорова