

Итоговый доклад
о результатах мониторинга качества предоставления муниципальных услуг
Администрации городского поселения Звенигово
Звениговского муниципального района Республики Марий Эл

В целях повышения качества муниципальных услуг, предоставляемых гражданам, индивидуальным предпринимателям или юридическим лицам на территории Городского поселения Звенигово в 2019 году был проведен мониторинг качества предоставления муниципальных услуг. Целью проведения мониторинга качества, предоставления муниципальных услуг является: выявление, анализ и оценка нормативно установленных и фактических значений параметров, характеризующих качество и доступность предоставления услуг; определение и реализация мер по улучшению параметров качества предоставления услуг; контроль последующей динамики исследованных параметров качества предоставления услуг, результативности мер по их улучшению.

Мониторинг качества предоставления муниципальных услуг за 2019 год проводился в соответствии постановлением Администрации МО «Звениговский муниципальный район» №253 от 09.04.2015г. «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 9 муниципальных услуг было востребовано 9 услуг, по которым в соответствии с Постановлением было проведено анкетирование заявителей.

Результаты проведенного добровольного анкетного опроса заявителей

№ п/п	Наименование муниципальной услуги	Кол-во обратившихся (чел.)	Кол-во опрошенных	% удовлетв. качеством предоставл. МУ	% удовлетв. уровнем доступности информации по услуге	% соблюдения требований по времени ожидания	среднее количество обращений для получения услуги
1	Выдача разрешений о согласовании или об отказе в согласовании переустройства и (или) перепланировки жилого помещения	33	33	100	100	100	2
2	Прием заявлений, документов, а так же постановка граждан на учет в качестве нуждающихся в жилых помещениях	15	15	100	100	100	2
3	Подготовка и выдача разрешений на строительство, реконструкцию капитальный ремонт объектов капитального строительства	5	5	100	100	100	2
4	Ввод объектов в эксплуатацию	4	4	100	100	100	2
5	Выдача дубликатов, копии архивных	18	18	100	100	100	2

	документов, подтверждающих право на владение землей.						
6	Предоставление жилых помещений на условиях соц.найма	17	17	100	100	100	2
7	Сдача в аренду объектов недвижимого имущества, находящийся в муниципальной собственности МО «ГПЗ»	5	5	100	100	100	2
8	Выдача документов о согласовании проектов границ земельных участков	62	62	100	100	100	2
9	Выдача градостроительного плана земельных участков	18	18	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 не удовлетворен».

В целом по исследуемым услугам, которые функционируют (9 услуг) заявителями отмечен хороший уровень качества оказания – среднее значение удовлетворенности по 2 бальной шкале – 1,89 балла. Среднее значение удовлетворенности заявителей качеством услуг составляет 1,89 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	Выдача разрешений о согласовании или об отказе в согласовании переустройства и (или) перепланировки жилого помещения	2
2	Прием заявлений, документов, а так же постановка граждан на учет в качестве нуждающихся в жилых помещениях	2
3	Подготовка и выдача разрешений на строительство, реконструкцию капитальный ремонт объектов капитального строительства	2
4	Ввод объектов в эксплуатацию	2
5	Выдача дубликатов, копии архивных документов, подтверждающих право на владение землей.	2
6	Предоставление жилых помещений на условиях соц.найма	2
7	Сдача в аренду объектов недвижимого имущества, находящийся в муниципальной собственности Городского поселения Звенигово	2
8	Выдача документов о согласовании проектов границ земельных участков	2
9	Выдача градостроительного плана земельных участков	2
Среднее по всем услугам:		2

Среднее значение 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 о согласовании или об отказе в согласовании переустройства и (или) перепланировки жилого помещения	2
2	Прием заявлений, документов, а так же постановка граждан на учет в качестве нуждающихся в жилых помещениях	2
3	Подготовка и выдача разрешений на строительство, реконструкцию капитальный ремонт объектов капитального строительства	2
4	Ввод объектов в эксплуатацию	2
5	Выдача дубликатов, копии архивных документов, подтверждающих право на владение землей.	2
6	Предоставление жилых помещений на условиях соц. найма	2
7	Сдача в аренду объектов недвижимого имущества, находящийся в муниципальной собственности Городского поселения Звенигово	2
8	Выдача документов о согласовании проектов границ земельных участков	2
9	Выдача градостроительного плана земельных участков	2
Среднее по всем услугам:		2

Мониторинг качества предоставления муниципальных услуг показал, что:

На вопрос: «Получали ли вы дополнительную информацию об услуге через интернет?» почти 57% заявителей ответили «Нет» и только порядка 43% ответивших получали дополнительную информацию через Интернет.

На вопрос: «Пользовались ли вы административным регламентом для получения информации о порядке предоставления муниципальной услуги» 78% заявителей ответили «Нет» и 22% ответили «Да».

Таким образом, по мониторингу качества предоставления муниципальных услуг в 2019 году можно сделать следующие выводы:

1. Для получения муниципальной услуги 93% 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 заявителем на получение каждой исследуемой муниципальной услуги соответствует времени установленному административным регламентом. Случаев превышения установленных сроков предоставления муниципальных услуг не выявлено.

3. Дополнительную информацию о муниципальных услугах в сети Интернет получали менее 43% 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 1,89 балла (по 2-балльной шкале).

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

С целью повышения качества предоставления муниципальных услуг предлагается:

1. Прием граждан вести в отремонтированных помещениях.
2. Обеспечить работников, оказывающих муниципальные услуги, более мощной оргтехникой.

Глава администрации
Городского поселения Звенигово.



Handwritten signature in blue ink.

Т.А.Цыганова

Азина Т.З.
7-39-75