

ОТЧЕТ

О мониторинге качества и доступности муниципальных услуг в Шекснинском муниципальном районе в 2020 году

1. ЦЕЛИ МОНИТОРИНГА

Мониторинг качества и доступности предоставления муниципальных услуг в районе проводился на основании:

1) Постановления Правительства Вологодской области от 22.10.2012 года № 1235 «О государственной программе «Совершенствование государственного управления в Вологодской области на 2013-2020годы»;

2) Постановления администрации Шекснинского муниципального района от 22.08.2013 года № 1422 «Об утверждении Порядка проведения мониторинга качества и доступности предоставления муниципальных услуг в Шекснинском муниципальном районе».

Целями проведения мониторинга являются:

– выявления и оценки параметров, характеризующих качество и доступность предоставления муниципальных услуг гражданам и организациям, в том числе полных временных и финансовых затрат на получение конечного результата муниципальной услуги или комплекса муниципальных услуг;

– последующего определения и реализации мер по улучшению выявленных значений исследованных параметров качества и доступности муниципальных услуг гражданам и организациям;

– контроля последующей динамики исследованных параметров качества и доступности муниципальных услуг, результативности мер по их улучшению.

Объектом мониторинга является отдельная муниципальная услуга, результат предоставления которой является конечным для получателя муниципальной услуги.

При проведении мониторинга использовались следующие методы сбора первичной информации о качестве и доступности муниципальных услуг:

– изучение документов (анализ нормативных правовых актов, регулирующих предоставление муниципальных услуг);

– опрос (анкетирование) граждан и организаций, являющихся получателями муниципальных услуг, а также представителей организаций, участвующих в предоставлении (получении заявителей) муниципальных услуг.

В целом в рамках мониторинга были исследованы и проанализированы следующие муниципальные услуги:

1. Утверждение схемы расположения земельного участка или земельных участков на кадастровом плане территории.
2. Выдача разрешений на строительство.
3. Предоставление земельных участков, находящихся в государственной или муниципальной собственности, на которых расположены здания, сооружения.
4. Выдача разрешений на ввод объектов в эксплуатацию.

2. ОСНОВНЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ИССЛЕДОВАНИЯ КАЧЕСТВА ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ МУНИЦИПАЛЬНЫХ УСЛУГ

Органами местного самоуправления, отраслевыми (функциональными) органами администрации Шекснинского муниципального района с правами юридического лица, муниципальными учреждениями, предоставляющими муниципальные услуги, были утверждены распоряжения и приказы об утверждении порядка проведения мониторинга качества и доступности предоставления муниципальных услуг, подлежащих мониторингу.

В рамках мониторинга проводилось исследование 4 муниципальных услуги. Опрошено 125 респондента. Коэффициент качества предоставления муниципальных услуг составил 93,2 %.

В ходе опросов были изучены источники получения гражданами информации о предоставлении муниципальных услуг.

В результате опроса были получены следующие данные:

Источник	Количество опрошенных, %
Газеты	5,5
Телевидение	1,5
Интернет	29,4
Знакомые	17,1
Работники учреждения	41,8
Информационные стенды	3,5
Брошюры	1,2

Таким образом, наиболее распространенным способом получения информации о предоставлении муниципальной услуги является консультация на личном приеме специалистов, от знакомых, при использовании информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», в том числе через государственную информационную систему «Портал государственных и муниципальных услуг (функций) Вологодской области». Брошюры, газеты и информационные стенды пользуются наименьшей популярностью.

Среднее время ожидания в очереди и сроки принятия решений не превышают времени и сроков, установленных административными регламентами предоставления исследуемых муниципальных услуг.

В целом получатели удовлетворены качеством и доступностью муниципальных услуг. Случаи дополнительной платы и вознаграждений, установления неофициальной очереди, требования предоставления документов, не предусмотренных законодательством, не отмечалось.

По итогам проведенного мониторинга качества и доступности предоставления муниципальных услуг выявлены следующие недостатки:

- 1) Недостаточное количество сидячих мест для ожидания в очереди и оформления документов;
- 2) Невысокий уровень комфортности мест предоставления муниципальных услуг;
- 3) Труднодоступность информации о порядке предоставления муниципальных услуг на официальном сайте Шекснинского муниципального района в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

Меры, направленные на повышение качества и доступности предоставления муниципальных услуг:

1. Создание необходимого количества мест (оборудованных столами и стульями) для ожидания в очереди и возможности оформления документов с наличием канцелярских принадлежностей для записи информации и оформления заявлений.
2. Обеспечение размещения полных, актуальных и доступных сведений о порядке предоставления муниципальных услуг на информационных стендах, а также на официальном сайте Шекснинского муниципального района в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».
3. Обновление материально-технической базы учреждений.
4. Проведение капитальных ремонтов мест ожидания и мест предоставления муниципальных услуг.
5. Предоставление возможности получения муниципальных услуг через Портал государственных услуг и муниципальных услуг (функций).
6. Информационное обеспечение граждан по предоставлению муниципальных услуг в электронном виде.

По итогам проведения мониторинга контроля, оценки качества предоставления муниципальных услуг выявлено, что муниципальные услуги с неудовлетворительной оценочной характеристикой отсутствуют, что свидетельствует:

- 1) О высоком уровне соблюдения административных регламентов предоставления муниципальных услуг;
- 2) Об удовлетворенности заявителей качеством и доступностью предоставления муниципальных услуг;
- 3) О высоком уровне соответствия качества муниципальной услуги стандарту ее предоставлению.

Отчет о результатах проведения мониторинга предоставления муниципальных услуг

<i>№ п/п</i>	<i>Наименование уполномоченного органа</i>	<i>Наименование муниципальной услуги</i>	<i>Общее количес тво поступ ивших обраще ний</i>	<i>Количество муниципальн ых услуг, предоставлен ных в срок</i>	<i>Количество муниципальн ых услуг, предоставле нных с нарушением срока</i>	<i>Количество отказов в предостав лении муниципал ьной услуги</i>	<i>Количе ство посту пивши х жалоб от заявит елей на необос нованн ость отказа</i>	<i>Количес тво удовлетв оренных жалоб заявител ей</i>	<i>Количе ство жалоб заявит елей, призна нных необос нованн ыми</i>
1	Управление муниципальной собственности ШМР	Утверждение схемы расположения земельного участка или земельных участков на кадастровом плане территории	207	207	0	33	0	0	0
2	Управление муниципальной собственности ШМР	Предоставление земельных участков, находящихся в государственной или муниципальной собственности, на которых расположены здания, сооружения	66	66	0	9	0	0	0
3	Отдел архитектуры и градостроительства Управления жилищно-коммунального хозяйства, строительства и транспорта, архитектуры и градостроительства	Выдача разрешений на строительство	39	39	0	13	0	0	0

	администрации ШМР								
4	Отдел архитектуры и градостроительства Управления жилищно-коммунального хозяйства, строительства и транспорта, архитектуры и градостроительства администрации ШМР	Выдача разрешений на ввод объектов в эксплуатацию	10	10	0	0	0	0	0

Расчет коэффициента качества предоставления муниципальных услуг Шекснинского муниципального района

<i>№ n/n</i>	<i>Наименование муниципальной услуги</i>	<i>Коэффициент качества предоставления муниципальной услуги Кэф (%)</i>	<i>Коэффициент качества выполнения административного регламента в части требований к порядку предоставления муниципальной услуги Кт (%)</i>	<i>Коэффициент качества выполнения административного регламента в части соответствия административных процедур регламенту Кк (%)</i>	<i>Коэффициент удовлетворенности и заявителем качеством и доступностью муниципальной услуги Ку (%)</i>
1	Утверждение схемы расположения земельного участка или земельных участков на кадастровом плане территории	98,0	100	100	98,0
2	Предоставление земельных участков, находящихся в государственной или муниципальной собственности, на которых расположены здания, сооружения	98,0	100	100	98,0
3	Выдача разрешений на строительство	98,0	100	100	98,0
4	Выдача разрешений на ввод объектов в эксплуатацию	98,0	100	100	98,0