

ОТЧЕТ

О мониторинге качества и доступности муниципальных услуг в Шекснинском муниципальном районе в 2018 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. Присвоение спортивных разрядов «второй спортивный разряд» и «третий спортивный разряд» (за исключением военно-прикладных и служебно-прикладных видов спорта).

2. Присвоение квалификационных категории спортивных судей «спортивный судья второй категории» и «спортивный судья третьей категории» (за исключением военно-прикладных и служебно-прикладных видов спорта).

3. Информационное обеспечение заявителей на основе архивных документов, хранящихся в архивном отделе администрации Шекснинского муниципального района.

4. Информационное обеспечение заявителей на основе архивных документов, хранящихся в объединенном архиве документов по личному составу администрации Шекснинского муниципального района.

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 78 респондентов. Коэффициент качества предоставления муниципальных услуг составил 75,4 %.

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

В результате опроса были получены следующие данные:

Источник	Количество опрошенных, %
Газеты	9,9
Телевидение	18,5
Интернет	24,1
Знакомые	11,2
Работники учреждения	25,9
Информационные стенды	7,2
Брошюры	3,2

Таким образом, наиболее распространенным способом получения информации о предоставлении муниципальной услуги является консультация на личном приеме, при просмотре телевидения, в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», в том числе через государственную информационную систему «Портал государственных и муниципальных услуг (функций) Вологодской области». Брошюры 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 мест для ожидания в очереди и оформления документов;
- 2) Невысокий уровень комфортности мест предоставления муниципальных услуг;

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. Расширение площадей помещений для предоставления муниципальных услуг в полном объеме и надлежащего качества.
6. Предоставление возможности получения муниципальных услуг через Портал государственных услуг и муниципальных услуг (функций).

7. 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 предоставления;

4) О высоком уровне соответствия количества и состава обращений заявителей их нормативно установленным значениям.

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 поступ ивших 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 культуры, спорта и туризма администрации ШМР	Присвоение спортивных разрядов «второй спортивный разряд» и «третий спортивный разряд» (за исключением военно-прикладных и служебно-прикладных видов спорта).	37	37	0	0	0	0	0
2	Управление культуры, спорта и туризма администрации ШМР	Присвоение квалификационных категории спортивных судей «спортивный судья второй категории» и «спортивный судья третьей категории» (за исключением военно-прикладных и служебно-прикладных видов спорта).	11	11	0	0	0	0	0
3	Архивный отдел администрации ШМР	Информационное обеспечение заявителей на основе архивных документов, хранящихся в архивном отделе	272	272	0	0	0	0	0

		администрации Шекснинского муниципального района.							
4	Архивный отдел администрации ШМР	Информационное обеспечение заявителей на основе архивных документов, хранящихся в объединенном архиве документов по личному составу администрации Шекснинского муниципального района.	242	242	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	Присвоение спортивных разрядов «второй спортивный разряд» и «третий спортивный разряд» (за исключением военно-прикладных и служебно-прикладных видов спорта)	97,0	100	100	98,0
2	Присвоение квалификационных категории спортивных судей «спортивный судья второй категории» и «спортивный судья третьей категории» (за исключением военно-прикладных и служебно-прикладных видов спорта)	97,0	100	100	98,0
3	Информационное обеспечение заявителей на основе архивных документов, хранящихся в архивном отделе администрации Шекснинского муниципального района	97,0	100	100	98,0

4	Информационное обеспечение заявителей на основе архивных документов, хранящихся в объединенном архиве документов по личному составу администрации Шекснинского муниципального района	97,0	100	100	98,0
---	--	------	-----	-----	------