

# ОТЧЕТ

## о мониторинге качества и доступности муниципальных услуг в Шекснинском муниципальном районе в 2014 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 г. № 1235 «О государственной программе «Совершенствование государственного управления в Вологодской области на 2013-2018 годы»»,

2) постановления администрации Шекснинского муниципального района от 22.08.2013 № 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.

Объектами мониторинга являются:

– отдельная муниципальная услуга, результат предоставления которой является конечным для получателя муниципальной услуги;

– комплекс муниципальных услуг (решающих жизненную ситуацию), в своей совокупности обеспечивающий достижение заявителем необходимого результата.

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. Бесплатное предоставление в собственность гражданам, имеющим трех и более детей, земельных участков для индивидуального жилищного строительства, или дачного строительства, или ведения личного подсобного хозяйства.

2. Предоставление земельных участков, находящихся в муниципальной собственности и земельных участков, государственная собственность на которые не разграничена, для целей не связанных со строительством.

3. Прекращение права постоянного (бессрочного) пользования, пожизненного наследуемого владения земельными участками.

4. Предоставление земельных участков, находящихся в государственной или муниципальной собственности Шекснинского муниципального района собственниками объектов недвижимого имущества.

5. Выдача градостроительных планов земельных участков.

6. Выдача разрешений на строительство объектов капитального строительства.

7. Выдача разрешений на ввод в эксплуатацию объектов капитального строительства.

8. Прием заявлений и выдача документов о согласовании переустройства и (или) перепланировки жилого помещения.

9. Оказание адресной материальной помощи.

10. Предоставление ЕДК на приобретение твердого топлива отдельным категориям граждан, проживающим и работающим в сельской местности, рабочих поселках (поселков городского типа).

11. Предоставление ЕДК на оплату жилого помещения, отопления и освещения, отдельным категориям граждан, проживающим и работающим в сельской местности, рабочих поселках (поселках городского типа).

12. Предоставление путевки в дом-интернат для престарелых и инвалидов.

13. Предоставление информации об организации общедоступного и бесплатного начального общего, основного общего, Среднего (полного) общего образования в образовательных учреждениях, расположенных на территории Шекснинского муниципального района.

14. Предоставление информации об организации общедоступного и бесплатного дополнительного образования в образовательных учреждениях, расположенных на территории Шекснинского муниципального района.

15. Предоставление информации об организации общедоступного и бесплатного дошкольного образования в образовательных учреждениях, расположенных на территории Шекснинского муниципального района.

16. Зачисление детей в каникулярное время в лагеря с дневным пребыванием на базе муниципальных образовательных учреждений.

17. Прием заявлений, постановка на учет и зачисление детей дошкольного возраста в бюджетные образовательные учреждения Шекснинского муниципального района, реализующие основную образовательную программу дошкольного образования.

18. Предоставление информации о результатах сданных экзаменов, тестирования и иных вступительных испытаний, а также зачислении в образовательное учреждение.

19. Предоставление информации о текущей успеваемости учащегося, ведение электронного дневника и электронного журнала успеваемости.

20. Предоставление информации о реализации в муниципальных образовательных учреждениях Шекснинского муниципального района программ начального общего, основного общего, среднего(полного) общего образования, а также дополнительных общеобразовательных программ.

21. Предоставление информации о порядке проведения государственной (итоговой) аттестации обучающихся, освоивших основные и дополнительные общеобразовательные (за исключением дошкольных) программы.

22. Предоставление информации об образовательных программах и учебных планах, рабочих программах учебных курсов, предметов, дисциплин(модулей), годовых календарных учебных графиках.

23. Прием в общеобразовательное учреждение.

24. Организация досуга и обеспечение жителей услугами массового отдыха.

25. Предоставление дополнительного образования в сфере культуры и искусства.

26. Библиотечное и информационное обслуживание населения Шекснинского муниципального района.

27. Обеспечение условий для развития физической культуры и массового спорта на территории Шекснинского муниципального района.

28. Перевод жилого помещения в нежилое помещение и нежилого помещения в жилое помещение.

## 2. ОСНОВНЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ИССЛЕДОВАНИЯ КАЧЕСТВА ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ МУНИЦИПАЛЬНЫХ УСЛУГ

Органами местного самоуправления, отраслевыми (функциональными) органами администрации Шекснинского муниципального района с правами юридического лица, муниципальными учреждениями, представляющими 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 28 муниципальных услуг. Опрошено 1491 респондент. Коэффициент качества предоставления муниципальных услуг составил 97 %.

Доля заявителей, удовлетворенных качеством предоставленных муниципальных услуг, от общего числа опрошенных заявителей составила 96%.

В ходе опросов были изучены источники получения гражданами информации о предоставлении муниципальной услуги.

В результате опроса были получены следующие данные:

Источник	Количество опрошенных, %
Газеты	11,2
Телевидение	5,8
Интернет	18
Знакомые	14,3
Работники учреждения	40,1
Информационные стенды	8
Брошюры	2,6

Таким образом, наиболее распространенным способом получения информации является консультация на личном приеме и СМИ, телевидение и интернет-сайт пользуются меньшей популярностью, информационные стенды и брошюры не используются в качестве получения информации.

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) отсутствие информационных стендов;
- 2) недостаточное количество мест для оформления документов;
- 3) невысокий уровень комфортности мест предоставления услуг;
- 4) недостаточность финансовых средств для организации автоматизированных рабочих мест межведомственного электронного взаимодействия.

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

1. Создание необходимого количества мест (оборудованных столами и стульями) для возможности оформления документов с наличием канцелярских принадлежностей для записи информации и оформления заявлений.

2. Обеспечение размещения полных и актуальных сведений о порядке предоставления муниципальных услуг на информационных стендах, а также на официальном сайте района в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

3. Обновление материально-технической базы учреждений.

4. Проведение капитальных ремонтов.

5. Расширение площадей помещений для предоставления муниципальных услуг в полном объеме и надлежащего качества.

6. Предоставление информации о возможности получения муниципальных услуг через Портал государственных услуг и муниципальных услуг (функций).

7. Открытие многофункционального центра организации предоставления государственных и муниципальных услуг в Шекснинском муниципальном районе.

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.

Начальник управления правовой  
и кадровой работы администрации  
Шекснинского муниципального района

С.В. Дорогова

## Отчет о результатах проведения мониторинга предоставления муниципальных услуг

№ п/п	Наименование уполномоченного органа	Наименование муниципальной услуги	Общее количество поступивших обращений	Количество муниципальных услуг, предоставленных в срок	Количество муниципальных услуг, предоставленных с нарушением срока	Количество отказов в предоставлении муниципальной услуги	Количество поступивших жалоб от заявителей на необоснованность отказа	Количество удовлетворенных жалоб заявителей	Количество жалоб заявителей, признанных необоснованными
1.	Управление образования Шекснинского муниципального района	Предоставление информации об организации общедоступного и бесплатного начального общего, основного общего, среднего (полного) общего образования в образовательных учреждениях, расположенных на территории Шекснинского муниципального района	0	0	0	0	0	0	0
2.	Управление образования Шекснинского муниципального района	Предоставление информации о результатах сданных экзаменов, тестирования и иных вступительных испытаний, а также зачисления в образовательное учреждение	0	0	0	0	0	0	0
3.	Управление образования Шекснинского муниципального района	Предоставление информации о текущей успеваемости учащегося, ведение электронного дневника и электронного журнала успеваемости	581	581	0	0	0	0	0
4.	Управление образования Шекснинского муниципального района	Предоставление информации о реализации в муниципальных образовательных учреждениях Шекснинского муниципального района программ начального общего, основного общего, среднего общего образования, а также дополнительных общеобразовательных программ	0	0	0	0	0	0	0

5.	Управление образования Шекснинского муниципального района	Предоставление информации о порядке проведения государственной (итоговой) аттестации обучающихся, освоивших основные и дополнительные общеобразовательные (за исключением дошкольных) программы	0	0	0	0	0	0	0
6.	Управление образования Шекснинского муниципального района	Предоставление информации об образовательных программах и учебных планах, рабочих программах учебных курсов, предметов, дисциплин (модулей), годовых календарных учебных графиках	0	0	0	0	0	0	0
7.	Управление образования Шекснинского муниципального района	Предоставление информации об организации общедоступного и бесплатного дошкольного образования в образовательных учреждениях, расположенных на территории Шекснинского муниципального района	0	0	0	0	0	0	0
8.	Управление образования Шекснинского муниципального района	Предоставление информации об организации общедоступного и бесплатного дополнительного образования в образовательных учреждениях, расположенных на территории Шекснинского муниципального района	0	0	0	0	0	0	0
9.	Управление образования Шекснинского муниципального района	Зачисление детей в каникулярное время в лагерь с дневным пребыванием на базе муниципальных образовательных учреждений	1643	1643	0	0	0	0	0
10.	Управление образования Шекснинского муниципального района	Прием заявлений, постановка на учет и зачисление детей дошкольного возраста в бюджетные образовательные учреждения Шекснинского муниципального района, реализующие основную образовательную программу дошкольного образования	448	448	0	0	0	0	0

11.	Управление образования Шекснинского муниципального района	Прием в общеобразовательное учреждение	300	300	0	0	0	0	0
12.	Управление муниципальной собственности Шекснинского муниципального района	Бесплатное предоставление в собственность гражданам, имеющим трех и более детей, земельных участков для индивидуального жилищного строительства, или дачного строительства, или ведения личного подсобного хозяйства	64	64	0	0	0	0	0
13.	Управление муниципальной собственности Шекснинского муниципального района	Предоставление земельных участков, находящихся в муниципальной собственности и земельных участков, государственная собственность на которые не разграничена, для целей не связанных со строительством	405	405	0	0	0	0	0
14.	Управление муниципальной собственности Шекснинского муниципального района	Прекращение права постоянного (бессрочного) пользования, пожизненного наследуемого владения земельными участками	53	53	0	0	0	0	0
15.	Управление муниципальной собственности Шекснинского муниципального района	Предоставление земельных участков, находящихся в государственной или муниципальной собственности Шекснинского муниципального района собственникам объектов недвижимого имущества	78	78	0	0	0	0	0
16.	Управление социальной защиты населения Шекснинского муниципального района	Оказание адресной материальной помощи	20	20	0	0	0	0	0
17.	Управление социальной защиты населения	Предоставление ЕДК на приобретение твердого топлива, отдельным категориям граждан, проживающим и работающим в сельской	70	70	0	0	0	0	0



	Шекснинского муниципального района	местности, рабочих поселках (поселках городского типа)							
18.	Управление социальной защиты населения Шекснинского муниципального района	Предоставление ЕДК на оплату жилого помещения, отопления и освещения, отдельным категориям граждан, проживающим и работающим в сельской местности, рабочих поселках (поселках городского типа)	323	323	0	0	0	0	0
19.	Управление социальной защиты населения Шекснинского муниципального района	Предоставление путевки в дом-интернат для престарелых и инвалидов	18	15	0	3	0	0	0
20.	Управление культуры, молодежи и спорта администрации Шекснинского муниципального района	Библиотечное и информационное обслуживание населения Шекснинского муниципального района	865	865	0	0	0	0	0
21.	Управление культуры, молодежи и спорта администрации Шекснинского муниципального района	Предоставление дополнительного образования в сфере культуры и искусства	436	436	0	0	0	0	0
22.	Управление культуры, молодежи и спорта администрации Шекснинского муниципального района	Обеспечение условий для развития физической культуры и массового спорта на территории Шекснинского муниципального района	24704	24704	0	0	0	0	0

23	Управление культуры, молодежи и спорта администрации Шекснинского муниципального района	Организация и проведение культурно-массовых мероприятий	113	113	0	0	0	0	0
24	Отдел архитектуры и градостроительства администрации Шекснинского муниципального района	Выдача градостроительных планов земельных участков	230	230	0	0	0	0	0
25	Отдел архитектуры и градостроительства администрации Шекснинского муниципального района	Выдача разрешений на строительство при осуществлении строительства, реконструкции объектов капитального строительства, расположенных на территории Шекснинского муниципального района	250	250	0	0	0	0	0
26	Отдел архитектуры и градостроительства администрации Шекснинского муниципального района	Выдача разрешений на ввод объекта капитального строительства в эксплуатацию при осуществлении строительства, реконструкции объектов капитального строительства, расположенных на территории Шекснинского муниципального района	81	81	0	0	0	0	0
27	Отдел архитектуры и градостроительства администрации Шекснинского муниципального района	Согласование переустройства и (или) перепланировки жилого помещения	21	21	0	0	0	0	0

28	Отдел архитектуры и градостроительства администрации Шекснинского муниципального района	Перевод жилого помещения в нежилое помещение и нежилого помещения в жилое помещение	6	6	0	0	0	0	0
----	---	---	---	---	---	---	---	---	---

Расчет коэффициента качества предоставления муниципальных услуг Шекснинского муниципального района

№ п/п	<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	Предоставление информации об организации общедоступного и бесплатного начального общего, основного общего, среднего общего образования в образовательных учреждениях, расположенных на территории Шекснинского муниципального района	100	100	100	100
2	Предоставление информации о результатах сданных экзаменов, тестирования и иных вступительных испытаний, а также зачислении в образовательное учреждение	100	100	100	100
3	Предоставление информации о текущей успеваемости учащегося, ведение электронного дневника и электронного журнала успеваемости	100	100	100	100
4	Предоставление информации о реализации в муниципальных образовательных учреждениях Шекснинского муниципального района программ начального общего, основного общего, среднего общего образования, а также дополнительных общеобразовательных программ	98,6	97,8	100	98,2
5	Предоставление информации о порядке проведения государственной (итоговой) аттестации обучающихся, освоивших основные и дополнительные общеобразовательные (за исключением дошкольных) программы	100	100	100	100
6	Предоставление информации об образовательных программах и учебных планах, рабочих программах учебных курсов, предметов, дисциплин (модулей), годовых календарных учебных графиках	100	100	100	100
7	Предоставление информации об организации общедоступного и бесплатного дошкольного образования в образовательных учреждениях, расположенных на территории Шекснинского	98,6	96	100	100

	муниципального района				
8	Предоставление информации об организации общедоступного и бесплатного дополнительного образования в образовательных учреждениях, расположенных на территории Шекснинского муниципального района	100	100	100	100
9	Зачисление детей в каникулярное время в лагеря с дневным пребыванием на базе муниципальных образовательных учреждений	97,3	96	97,9	98
10	Прием заявлений, постановка на учет и зачисление детей дошкольного возраста в бюджетные образовательные учреждения Шекснинского муниципального района, реализующие основную образовательную программу дошкольного образования	98,6	97,8	100	98
11	Прием в общеобразовательное учреждение	98,6	97,6	98,2	100
12	Бесплатное предоставление в собственность гражданам, имеющим трех и более детей, земельных участков для индивидуального жилищного строительства, или дачного строительства, или ведения личного подсобного хозяйства	93,1	85	100	94,3
13	Предоставление земельных участков, находящихся в муниципальной собственности и земельных участков, государственная собственность на которые не разграничена, для целей не связанных со строительством	93,1	85	100	94,4
14	Прекращение права постоянного (бессрочного) пользования, пожизненного наследуемого владения земельными участками	94,1	85	100	97,3
15	Предоставление земельных участков, находящихся в государственной или муниципальной собственности Шекснинского муниципального района собственникам объектов недвижимого имущества	93,7	85	100	96,2
16	Оказание адресной материальной помощи	95,9	98,6	100	98,2
17	Предоставление ЕДК на приобретение твердого топлива, отдельным категориям граждан, проживающим и работающим в сельской местности, рабочих поселках (поселках городского типа)	96,3	92,7	100	96,4
18	Предоставление ЕДК на оплату жилого помещения, отопления и освещения, отдельным категориям граждан, проживающим и работающим в сельской местности, рабочих поселках (поселках городского типа)	97,4	94,07	100	98
19	Предоставление путевки в дом-интернат для престарелых и инвалидов	98,4	97,3	100	98

20	Библиотечное и информационное обслуживание населения Шекснинского муниципального района	94,6	97,3	100	98
21	Предоставление дополнительного образования в сфере культуры и искусства	92	100	86	86
22	Обеспечение условий для развития физической культуры и массового спорта на территории Шекснинского муниципального района	92	92	100	86
23	Организация и проведение культурно-массовых мероприятий	92	93	100	88
24	Выдача градостроительных планов земельных участков	97	100	97	98
25	Выдача разрешений на строительство при осуществлении строительства, реконструкции объектов капитального строительства, расположенных на территории Шекснинского муниципального района	97	100	96,4	97,8
26	Выдача разрешений на ввод объекта капитального строительства в эксплуатацию при осуществлении строительства, реконструкции объектов капитального строительства, расположенных на территории Шекснинского муниципального района	97	100	96	97,67
27	Согласование переустройства и (или) перепланировки жилого помещения	97	100	95	97,33
28	Перевод жилого помещения в нежилое помещение и нежилого помещения в жилое помещение	97	100	96	97,67