

## ОТЧЕТ

### О мониторинге качества и доступности муниципальных услуг в Шекснинском муниципальном районе в 2017 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 г. № 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. Выдача специального разрешения на движение по автомобильным дорогам тяжеловесного и (или) крупногабаритного транспортного средства.

2. Принятие на учет граждан в качестве нуждающихся в жилых помещениях в целях последующего предоставления им жилых помещений по договорам социального найма.

3. Присвоение спортивных разрядов «второй спортивный разряд» и «третий спортивный разряд» (за исключением военно-прикладных и служебно-прикладных видов спорта).

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

5. Согласование решения о проведении ярмарки и схемы ярмарки.

6. Выдача разрешений на право организации розничного рынка.

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

8. 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 8 муниципальных услуг. Опрошено 67 респондентов. Коэффициент качества предоставления муниципальных услуг составил 97,5 %.

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

В результате опроса были получены следующие данные:

Источник	Количество опрошенных, %
Газеты	9,6

Телевидение	18,7
Интернет	15,5
Знакомые	4,8
Работники учреждения	3,9
Информационные стенды	7,2
Брошюры	5,2

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) Отсутствие информационных стендов;
- 2) Недостаточное количество мест для ожидания в очереди и оформления документов;
- 3) Невысокий уровень комфортности мест предоставления муниципальных услуг;
- 4) Недостаточная обеспеченность полными и актуальными сведениями 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 и актуальных 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.

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. 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;

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



4	Управление культуры, спорта и туризма администрации ШМР	Присвоение квалификационных категорий спортивных судей «спортивный судья второй категории» и «спортивный судья третьей категории» (за исключением военно-прикладных и служебно-прикладных видов спорта).	14	14	0	0	0	0	0	0
5	Отдел стратегического планирования администрации ШМР	Согласование решения о проведении ярмарки и схемы ярмарки.	6	6	0	0	0	0	0	0
6	Отдел стратегического планирования администрации ШМР	Выдача разрешений на право организации розничного рынка.	0	0	0	0	0	0	0	0
7	Архивный отдел администрации ШМР	Информационное обеспечение заявителей на основе архивных документов, хранящихся в архивном отделе администрации Шекснинского муниципального района.	659	647	0	0	0	0	0	0
8	Архивный отдел администрации ШМР	Информационное обеспечение заявителей на основе архивных документов, хранящихся в объединенном архиве документов по личному составу администрации Шекснинского муниципального района.	515	500	0	0	0	0	0	0

Расчет коэффициента качества предоставления муниципальных услуг Шекнинского муниципального района

№ п/п	Наименование муниципальной услуги	Коэффициент качества предоставления муниципальной услуги Кэф (%)	Коэффициент качества выполнения административного регламента в части требований к порядку предоставления муниципальной услуги Кт (%)	Коэффициент качества выполнения административного регламента в части соответствия административных процедур регламенту Кк (%)	Коэффициент удовлетворенности и заявителем качеством и доступностью муниципальной услуги Ку (%)
1	Выдача специального разрешения на движение по автомобильным дорогам тяжеловесного и (или) крупногабаритного транспортного средства.	96,2	97,0	100	89,0
2	Принятие на учет граждан в качестве нуждающихся в жилых помещениях в целях последующего предоставления им жилых помещений по договорам социального найма.	97,5	97,0	100	91,5
3	Присвоение спортивных разрядов «второй спортивный разряд» и «третий спортивный разряд» (за исключением военно-прикладных и служебно-прикладных видов спорта).	95,0	100	100	85,0
4	Присвоение квалификационных категорий спортивных судей «спортивный судья второй	93,3	100	100	80,0

	категории» и «спортивный судья третьей категории» (за исключением военно-прикладных и служебно-прикладных видов спорта).						
5	Согласование решения о проведении ярмарки и схемы ярмарки.	98,2	96,7	100	97,8		
6	Выдача разрешений на право организации розничного рынка.	-	-	-	-		
7	Информационное обеспечение заявителей на основе архивных документов, хранящихся в архивном отделе администрации Шекснинского муниципального района.	97	100	94	97		
8	Информационное обеспечение заявителей на основе архивных документов, хранящихся в объединенном архиве документов по личному составу администрации Шекснинского муниципального района.	96	100	96	94		