

ОТЧЕТ

О мониторинге качества и доступности муниципальных услуг в Шекснинском муниципальном районе в 2016 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.

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. Выдача градостроительных планов земельных участков.
2. Выдача разрешений на строительство при осуществлении строительства, реконструкции объектов капитального строительства, расположенных на территории Шекснинского муниципального района.
3. Выдача разрешений на ввод объекта капитального строительства в эксплуатацию при осуществлении строительства, реконструкции объектов капитального строительства, расположенных на территории Шекснинского муниципального района.
4. Согласование переустройства и (или) перепланировки жилого помещения.
5. Перевод жилого помещения в нежилое помещение и нежилого помещения в жилое помещение.
6. Утверждение схемы расположения земельного участка или земельных участков на кадастровом плане территории.
7. Заключение соглашения о перераспределении земель и (или) земельных участков, находящихся в государственной или муниципальной собственности, и земельных участков, находящихся в частной собственности.
8. Предоставление муниципального имущества в аренду, безвозмездное пользование, без проведения торгов.
9. Предоставление земельных участков, находящихся в муниципальной собственности, на которых расположены здания, строения, сооружения.
10. Предоставление информации о текущей успеваемости учащегося, ведение электронного дневника и электронного журнала успеваемости.
11. Зачисление детей в каникулярное время в лагеря с дневным пребыванием на базе муниципальных образовательных организаций.
12. Прием заявлений, постановка на учет и зачисление детей в образовательные организации, реализующие основную образовательную программу дошкольного образования (детские сады).

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 12 муниципальных услуг. Опрошено 217 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	11,9
Телевидение	2,7
Интернет	23,5
Знакомые	9,2
Работники учреждения	40
Информационные стенды	7,8
Брошюры	4,6

Таким образом, наиболее распространенным способом получения информации о предоставлении муниципальной услуги является консультация на личном приеме, в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», в том числе через государственную информационную систему «Портал государственных и муниципальных услуг (функций) Вологодской области». Телевидение, 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 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

<i>№ n/n</i>	<i>Наименование уполномоченного органа</i>	<i>Наименование муниципальной услуги</i>	<i>Общее количество поступивших обращений</i>	<i>Количество муниципальных услуг, предоставленных в срок</i>	<i>Количество муниципальных услуг, предоставленных с нарушением срока</i>	<i>Количество отказов в предоставлении муниципальной услуги</i>	<i>Количество жалоб поступивших от заявителей на</i>	<i>Количество удовлетворенных жалоб заявителей</i>	<i>Количество жалоб заявителей, признанных</i>
1	Отдел архитектуры и градостроительства администрации Шекснинского муниципального района	Выдача градостроительных планов земельных участков.	206	206	0	0	0	0	0
2	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.	173	172	0	1	0	0	0
3	Отдел архитектуры и градостроительства администрации Шекснинского муниципального района	Выдача разрешений на ввод объекта капитального строительства в эксплуатацию при осуществлении строительства,	53	53	0	0	0	0	0

		реконструкции объектов капитального строительства, расположенных на территории Шекснинского муниципального района.							
4	Отдел архитектуры и градостроительства администрации Шекснинского муниципального района	Согласование переустройства и (или) перепланировки жилого помещения.	16	14	0	2	0	0	0
5	Отдел архитектуры и градостроительства администрации Шекснинского муниципального района	Перевод жилого помещения в нежилое помещение и нежилого помещения в жилое помещение.	9	9	0	0	0	0	0
6	Управление муниципальной собственности Шекснинского муниципального района	Утверждение схемы расположения земельного участка или земельных участков на кадастровом плане территории.	80	64	0	16	0	0	0
7	Управление муниципальной собственности Шекснинского муниципального района	Заключение соглашения о перераспределении земель и (или) земельных участков, находящихся в государственной или муниципальной собственности, и земельных участков, находящихся в частной собственности.	14	14	0	0	0	0	0
8	Управление муниципальной собственности Шекснинского	Предоставление муниципального имущества в аренду, безвозмездное пользование, без проведения	26	26	0	0	0	0	0

	муниципального района	торгов.							
9	Управление муниципальной собственности Шекснинского муниципального района	Предоставление земельных участков, находящихся в муниципальной собственности, на которых расположены здания, строения, сооружения.	16	13	0	3	0	0	0
10	Управление образования Шекснинского муниципального района	Предоставление информации о текущей успеваемости учащегося, ведение электронного дневника и электронного журнала успеваемости.	15570	15570	0	0	0	0	0
11	Управление образования Шекснинского муниципального района	Зачисление детей в каникулярное время в лагеря с дневным пребыванием на базе муниципальных образовательных организаций.	1639	1639	0	0	0	0	0
12	Управление образования Шекснинского муниципального района	Прием заявлений, постановка на учет и зачисление детей в образовательные организации, реализующие основную образовательную программу дошкольного образования (детские сады).	334	334	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	Выдача градостроительных планов земельных участков.	98,0	97,0	100	97,0
2	Выдача разрешений на строительство при осуществлении строительства, реконструкции объектов капитального строительства, расположенных на территории Шекснинского муниципального района.	97,9	97,0	100	96,6
3	Выдача разрешений на ввод объекта капитального строительства в эксплуатацию при осуществлении строительства, реконструкции объектов капитального строительства, расположенных на территории Шекснинского	98,4	97,0	100	98,3

	муниципального района.				
4	Согласование переустройства и (или) перепланировки жилого помещения.	97,3	97,0	100	96,0
5	Перевод жилого помещения в нежилое помещение и нежилого помещения в жилое помещение.	97,7	97,0	100	96
6	Утверждение схемы расположения земельного участка или земельных участков на кадастровом плане территории.	96,2	97	100	91,5
7	Заключение соглашения о перераспределении земель и (или) земельных участков, находящихся в государственной или муниципальной собственности, и земельных участков, находящихся в частной собственности.	97	97	100	94
8	Предоставление муниципального имущества в аренду, безвозмездное пользование, без проведения торгов.	96,8	97	100	93,3
9	Предоставление земельных участков, находящихся в муниципальной собственности, на которых расположены здания, строения, сооружения.	96,5	97	100	92,5
10	Предоставление информации о текущей успеваемости учащегося, ведение электронного дневника и электронного журнала успеваемости.	99,6	100	100	99

11	Зачисление детей в каникулярное время в лагеря с дневным пребыванием на базе муниципальных образовательных организаций.	99,6	100	100	99
12	Прием заявлений, постановка на учет и зачисление детей в образовательные организации, реализующие основную образовательную программу дошкольного образования (детские сады).	99,6	100	100	99