

**Отчет**  
**о результатах проведения мониторинга качества предоставления**  
**муниципальных услуг муниципального образования город Новотроицк**  
**за 2016 год**

В соответствии с постановлением администрации муниципального образования город Новотроицк от 09.01.2013 № 2-п «Об утверждении положения по организации проведения мониторинга качества предоставления муниципальных услуг, государственных услуг в рамках переданных полномочий администрацией муниципального образования город Новотроицк (структурными подразделениями администрации муниципального образования город Новотроицк), муниципальными учреждениями» был проведен мониторинг качества предоставления муниципальных услуг на территории муниципального образования город Новотроицк.

Целью мониторинга являлось улучшение качества предоставляемых муниципальных услуг, совершенствование процесса их предоставления.

Мониторинг проводился с 01.01.2016г. по 24.09.2016г. методом анкетирования заявителей, обращающихся за предоставлением муниципальных услуг. В опросе приняли участие 112 человек по 20-ти следующим муниципальным услугам:

**Перечень муниципальных услуг, по которым проводилось анкетирование заявителей для проведения мониторинга качества предоставления муниципальных услуг**

	<b>Наименование муниципальной услуги</b>
1.	Реализация дополнительных предпрофессиональных программ в области физической культуры и спорта
2.	Реализация дополнительных общеразвивающих программ
3.	Предоставление населению физкультурно-оздоровительных услуг
4.	Предоставление общедоступного бесплатного дошкольного образования
5.	Предоставление услуги по присмотру и уходу за детьми, являющимися воспитанниками образовательных учреждений, подведомственных управлению образования администрации муниципального образования город Новотроицк

6.	Прием заявлений о зачислении в муниципальные образовательные учреждения, реализующие основную образовательную программу дошкольного образования (детские сады), а также постановка на соответствующий учет
7.	Предоставление общедоступного и бесплатного начального общего, основного общего, среднего общего образования по основным общеобразовательным программам
8.	Предоставление информации о текущей успеваемости обучающегося в муниципальной образовательной организации, подведомственном управлению образования администрации муниципального образования город Новотроицк, ведение электронного дневника и электронного журнала успеваемости
9.	Предоставление информации из федеральной базы данных о результатах единого государственного экзамена
10.	Библиотечное, библиографическое и информационное обслуживание пользователей библиотек
11.	Публичный показ музейных предметов, музейных коллекций
12.	Выдача справок и выписок из домовых книг и из книг похозяйственного учета администрациями сельских населенных пунктов муниципального образования город Новотроицк
13.	Организация исполнения и исполнение запросов тематических, социально-правового, имущественного, биографического и генеалогического характера от юридических и физических лиц, в том числе поступивших из-за рубежа
14.	Информационное обслуживание пользователей в читальном зале муниципального казенного учреждения «Архив муниципального образования город Новотроицк»
15.	Организация приема на хранение, прием на хранение и хранение документов Архивного фонда Российской Федерации и других архивных документов муниципальным казенным учреждением «Архив муниципального образования город Новотроицк»
16.	Выдача архивных копий муниципальным казенным учреждением «Архив муниципального образования город Новотроицк»
17.	Отчуждение объектов муниципальной собственности в соответствии с Федеральным законом № 159-ФЗ от 22.07.2008 «Об особенностях отчуждения недвижимого имущества, находящегося в государственной собственности субъектов Российской Федерации или в муниципальной собственности и арендуемого субъектами малого и среднего предпринимательства, и о внесении изменений в

	отдельные законодательные акты Российской Федерации»
18.	Приватизация муниципального имущества
19.	Выдача выписок из похозяйственной книги о наличии у гражданина права на земельный участок и личного подсобного хозяйства
20.	Консультирование представителей предприятий, крестьянских (фермерских) и личных подсобных хозяйств по вопросу субсидирования процентной ставки по кредитам

Заявители ответили на ряд вопросов, предложенной анкеты об основных показателях доступности и качества муниципальной услуги, соблюдения требований к местам предоставления муниципальной услуги, их транспортной доступности, возможности представления заявления и документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, в форме электронных документов, о среднем времени ожидания в очереди при подаче документов и т.д.

В результате сбора и обобщения данных подведены следующие итоги:

#### **Результаты анкетирования заявителей о качестве предоставления муниципальной услуги**

<b>№ п/п</b>	<b>Вопросы мониторинга</b>	<b>Общее количество принявших участие в опросе получателей муниципальной услуги</b>	<b>Из общего количества участников опроса ответили положительно (%)</b>	<b>Из общего количества участников опроса ответили отрицательно (%)</b>
1.	Удовлетворены качеством предоставления услуги	112	99,1	0,9
2.	Удовлетворены графиком работы	112	97,3	2,7
3.	Удовлетворены консультациями и объяснениями сотрудников	112	99,1	0,9
4.	Удовлетворены обстановкой в месте получения услуги	112	98,2	1,8

5.	Удовлетворены размещением, территориальной доступностью	112	99,1	0,9
6.	Удовлетворены сроками получения услуги	112	98,2	1,8
7.	Получали дополнительную информацию через Интернет	112	47,3	52,7
8.	Удовлетворены доступностью информации о порядке предоставления услуги	112	100,0	0,0

Таким образом, по мониторингу качества предоставления муниципальных услуг на территории муниципального образования город Новотроицк в 2016 году можно сделать следующие выводы:

- базовые показатели по всем исследуемым услугам имеют хороший или близко к хорошему уровень предоставления муниципальных услуг, а также позитивную динамику в сравнении с 2015 годом;
- зафиксирован рост степени удовлетворенности заявителей по нескольким параметрам предоставления услуг, в том числе, качеством предоставления услуг в целом;
- практически всеми участниками опроса был дан положительный ответ о содержательности и доступности информации о порядке предоставления услуги;
- при получении муниципальной услуги ни один из респондентов не понес дополнительных материальных расходов. Качество работы в части консультирования большинством участников опроса оценено положительно;
- дополнительную информацию о муниципальных услугах в сети Интернет получили около 50% заявителей, что на 10% выше по сравнению с аналогичным периодом 2015 года.
- 3 человека (2,7%) не удовлетворены графиком работы и 2 человека (1,9%) выразили недовольство обстановкой к местам предоставления муниципальной услуги, которые на их взгляд, как правило нуждаются в расширении мест размещения специалистов, осуществляющих прием граждан и документов, либо в дооснащении креслами и столами в местах ожидания, либо организацией электронной очереди;
- количество времени, потраченное заявителями на получение каждой исследуемой муниципальной услуги, соответствует времени, установленному административными регламентами предоставления

муниципальных услуг. Случаев превышения установленных сроков предоставления муниципальных услуг не выявлено;

- на информационных стендах органов местного самоуправления имеется вся необходимая информация для граждан.

### Оценка качества муниципальных услуг

<b>№ п/п</b>	<b>Наименование муниципальной услуги</b>	<b>Кол-во баллов</b>	<b>Уровень качества предоставления муниципальной услуги</b>
1.	Реализация дополнительных предпрофессиональных программ в области физической культуры и спорта	41	Хороший
2.	Реализация дополнительных общеразвивающих программ	39	Удовлетворительный
3.	Предоставление населению физкультурно-оздоровительных услуг	41	Хороший
4.	Предоставление общедоступного бесплатного дошкольного образования	45	Хороший
5.	Предоставление услуги по присмотру и уходу за детьми, являющимися воспитанниками образовательных учреждений, подведомственных управлению образования администрации муниципального образования город Новотроицк	45	Хороший
6.	Прием заявлений о зачислении в муниципальные образовательные учреждения, реализующие основную образовательную программу дошкольного образования (детские сады), а также постановка на соответствующий учет	45	Хороший
7.	Предоставление общедоступного и бесплатного начального общего,	45	Хороший

	основного общего, среднего общего образования по основным общеобразовательным программам		
8.	Предоставление информации о текущей успеваемости обучающегося в муниципальной образовательной организации, подведомственном управлению образования администрации муниципального образования город Новотроицк, ведение электронного дневника и электронного журнала успеваемости	43	Хороший
9.	Предоставление информации из федеральной базы данных о результатах единого государственного экзамена	43	Хороший
10.	Библиотечное, библиографическое и информационное обслуживание пользователей библиотек	41	Хороший
11.	Публичный показ музейных предметов, музейных коллекций	41	Хороший
12.	Выдача справок и выписок из домовых книг и из книг похозяйственного учета администрациями сельских населенных пунктов муниципального образования город Новотроицк	45	Хороший
13.	Организация исполнения и исполнение запросов тематических, социально-правового, имущественного, биографического и генеалогического характера от юридических и физических лиц, в том числе поступивших из-за рубежа	40	Хороший
14.	Информационное обслуживание	40	Хороший

	пользователей в читальном зале муниципального казенного учреждения «Архив муниципального образования город Новотроицк»		
15	Организация приема на хранение, прием на хранение и хранение документов Архивного фонда Российской Федерации и других архивных документов муниципальным казенным учреждением «Архив муниципального образования город Новотроицк»	43	Хороший
16.	Выдача архивных копий муниципальным казенным учреждением «Архив муниципального образования город Новотроицк»	44	Хороший
17.	Отчуждение объектов муниципальной собственности в соответствии с Федеральным законом № 159-ФЗ от 22.07.2008 «Об особенностях отчуждения недвижимого имущества, находящегося в государственной собственности субъектов Российской Федерации или в муниципальной собственности и арендуемого субъектами малого и среднего предпринимательства, и о внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации»	44	Хороший
18.	Приватизация муниципального имущества	46	Хороший
19.	Выдача выписок из похозяйственной книги о наличии у гражданина права на земельный участок и личного подсобного хозяйства	36	Удовлетворительный

20.	Консультирование представителей предприятий, крестьянских (фермерских) и личных подсобных хозяйств по вопросу субсидирования процентной ставки по кредитам	37	Удовлетворительный
-----	--	----	--------------------

**Предложения по повышению качества предоставления муниципальных услуг на территории муниципального образования город Новотроицк**

С целью повышения качества предоставления муниципальных услуг на территории муниципального образования город Новотроицк предлагается:

**1.** В области повышения степени использования сети Интернет для получения информации по муниципальным услугам:

- информирование граждан на личном приеме и посредством телефонных консультаций о возможностях получения информации на сайте администрации муниципального образования город Новотроицк ([www.novotroitsk.org.ru](http://www.novotroitsk.org.ru)) во вкладке «Экономика и финансы» раздел «Муниципальные услуги», а также на официальном сайте «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» ([www.gosuslugi.ru](http://www.gosuslugi.ru)).

**2.** В области расширения дополнительных мест предоставления муниципальных услуг:

- информирование граждан о предоставлении муниципальных услуг в муниципальном автономном учреждении «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг город Новотроицк» - далее МАУ «МФЦ г.Новотроицк» в части 40-ка муниципальных услуг, согласно постановлению администрации муниципального образования город Новотроицк от 10.11.2015 № 2142-п «Об утверждении реестра муниципальных услуг муниципального образования город Новотроицк и перечня муниципальных услуг, предоставляемых в муниципальном автономном учреждении муниципального образования город Новотроицк «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг»».

**3.** В области обстановки и комфортности на месте получения муниципальных услуг:

- организовать расширение мест размещения специалистов, осуществляющих прием граждан путем расселения в отдельные кабинеты и оснащения залов ожидания дополнительными посадочными местами, столами для получателей услуг, а также по возможности обустройства терминалами электронной очереди.



Анализ полученных результатов по итогам проведения мониторингов в 2015 и 2016 годах свидетельствует о положительной динамике качества предоставления муниципальных услуг. В целом отмечается сохранение высокой оценки качества и доступности муниципальных услуг, предоставляемых структурными подразделениями администрации и подведомственными учреждениями муниципального образования город Новотроицк, что составляет 99,1 % из общего числа опрошенных заявителей, методом заполнения анкет о качестве предоставления муниципальных услуг.

Начальник отдела перспективного развития и  
экономического мониторинга администрации  
муниципального образования город Новотроицк

*лфт*

Т.П. Швецова