

Отчет
о результатах проведения мониторинга качества предоставления
муниципальных услуг в муниципальном образовании город Новотроицк
за 2020 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 является анализ качества предоставляемых муниципальных услуг, а также совершенствование процесса их предоставления.

Мониторинг проводился с 01.01.2020 по 25.09.2020 методом анкетирования заявителей, обращающихся за предоставлением муниципальных услуг. В опросе приняли участие 312 человек по тридцати двум муниципальным услугам:

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

№ п/п	Наименование муниципальной услуги
1.	Библиотечное, библиографическое и информационное обслуживание пользователей библиотеки
2.	Предоставление населению физкультурно-оздоровительных услуг
3.	Спортивная подготовка по неолимпийским видам спорта
4.	Выдача выписок из похозяйственной книги
5.	Предоставление информации из документов Архивного фонда Российской Федерации и других архивных документов
6.	Выдача разрешений на ввод объектов в эксплуатацию
7.	Выдача разрешений на строительство
8.	Прием заявлений и выдача документов о согласовании переустройства и (или) перепланировки помещения в многоквартирном доме
9.	Выдача градостроительного плана земельного участка

10.	Выдача разрешений на установку и эксплуатацию рекламных конструкций
11.	Постановка на учет, выдача направления для зачисления ребенка, в том числе в порядке перевода, в образовательную организацию, осуществляющую деятельность по образовательной программе дошкольного образования
12.	Постановка граждан, имеющих трех и более детей на учет в качестве лиц, имеющих право на предоставление земельных участков в собственность бесплатно
13.	Выдача выписок из Реестра муниципального имущества муниципального образования город Новотроицк Оренбургской области
14.	Предоставление в собственность, постоянное бессрочное пользование, в безвозмездное пользование, аренду земельных участков, находящихся в собственности муниципального образования, и земельных участков из состава земель, государственная собственность на которые не разграничена, юридическим лицам и гражданам
15.	Предоставление молодым семьям социальных выплат на приобретение (строительство) жилья и их использование в рамках подпрограммы «Обеспечение жильем молодых семей в Оренбургской области» государственной программы «Стимулирование развития жилищного строительства в Оренбургской области»
16.	Присмотр и уход
17.	Реализация дополнительных общеразвивающих программ
18.	Публичный показ музейных предметов, музейных коллекций
19.	Предоставление информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению
20.	Государственная регистрация актов гражданского состояния
21.	Государственная регистрация рождения
22.	Предоставление в аренду муниципальных нежилых помещений без проведения торгов

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**

№ п/п	Вопросы мониторинга	Общее количество принявших участие в опросе получателей муниципальной услуги	Из общего количества участников опроса ответили положительно (%)	Из общего количества участников опроса ответили отрицательно (%)
1.	Удовлетворены качеством предоставления услуги	312	100	0
2.	Удовлетворены графиком работы	312	99,7	0,3
3.	Удовлетворены консультациями и объяснениями сотрудников	312	100	0
4.	Удовлетворены обстановкой в месте получения услуги	312	99,1	0,9
5.	Удовлетворены размещением, территориальной доступностью	312	100	0
6.	Удовлетворены сроками получения услуги	312	100	0
7.	Получали дополнительную информацию через Интернет	312	44,8	55,2
8.	Удовлетворены доступностью информации о порядке предоставления услуги	312	100	0

Таким образом, по мониторингу качества предоставления муниципальных услуг на территории муниципального образования город Новотроицк в 2020 году можно сделать следующие выводы:

- базовые показатели по всем исследуемым услугам имеют хороший уровень предоставления муниципальных услуг;
- зафиксировано незначительное уменьшение степени удовлетворенности заявителей по нескольким параметрам предоставления услуг, в том числе обстановкой в месте получения услуги;
- 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 всеми участниками опроса оценено положительно;
- дополнительную информацию о муниципальных услугах в сети Интернет получили 44,8 % заявителей, что на 1,1 % выше по сравнению с 2019 годом.
- 1 человека (0,3 %) не удовлетворены графиком работы и также 3 человек (0,9%) выразили недовольство обстановкой в местах предоставления муниципальной услуги, которые на их взгляд, как правило нуждаются в расширении площади для размещения специалистов, осуществляющих прием граждан и документов, в основном это связано с правилами безопасности в сложившейся эпидемиологической обстановке COVID-19 (необходимое соблюдение дистанции и наличие маски);
- 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 органа местного самоуправления имеется вся необходимая информация для граждан.

Оценка качества муниципальных услуг

№ п/п	Наименование муниципальной услуги	Кол-во баллов	Уровень качества предоставления муниципальной услуги
1.	Библиотечное, библиографическое и информационное обслуживание пользователей библиотек	44	Хороший
2.	Предоставление населению физкультурно-оздоровительных услуг	45	Хороший
3.	Спортивная подготовка по неолимпийским видам спорта	45	Хороший
4.	Выдача выписок из похозяйственной	46	Хороший

	книги		
5.	Предоставление информации из документов Архивного фонда Российской Федерации и других архивных документов	41	Хороший
6.	Выдача разрешений на ввод объектов в эксплуатацию	40	Хороший
7.	Выдача разрешений на строительство	40	Хороший
8.	Прием заявлений и выдача документов о согласовании переустройства и (или) перепланировки помещения в многоквартирном доме	40	Хороший
9.	Выдача градостроительного плана земельного участка	40	Хороший
10.	Выдача разрешений на установку и эксплуатацию рекламных конструкций	40	Хороший
11.	Постановка на учет, выдача направления для зачисления ребенка, в том числе в порядке перевода, в образовательную организацию, осуществляющую деятельность по образовательной программе дошкольного образования	47	Хороший
12.	Постановка граждан, имеющих трех и более детей на учет в качестве лиц, имеющих право на предоставление земельных участков в собственность бесплатно	46	Хороший
13.	Выдача выписок из Реестра муниципального имущества муниципального образования город Новотроицк Оренбургской области	48	Хороший
14.	Предоставление в собственность, постоянное бессрочное пользование, в безвозмездное пользование, аренду земельных участков, находящихся в собственности муниципального образования, и земельных участков из состава земель, государственная собственность на которые не разграничена,	45	Хороший

	юридическим лицам и гражданам		
15.	Предоставление молодым семьям социальных выплат на приобретение (строительство) жилья и их использование в рамках подпрограммы «Обеспечение жильем молодых семей в Оренбургской области» государственной программы «Стимулирование развития жилищного строительства в Оренбургской области»	41	Хороший
16.	Присмотр и уход	47	Хороший
17.	Реализация дополнительных общеразвивающих программ	48	Хороший
18.	Публичный показ музейных предметов, музейных коллекций	45	Хороший
19.	Предоставление информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению	45	Хороший
20.	Государственная регистрация актов гражданского состояния	42	Хороший
21.	Государственная регистрация рождения	43	Хороший
22.	Предоставление в аренду муниципальных нежилых помещений без проведения торгов	46	Хороший

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

В целях повышения качества предоставления муниципальных услуг на территории муниципального образования город Новотроицк предлагается:

1. Повышение 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.orb.ru) во вкладке «Услуги гражданам» раздел «Муниципальные услуги», а также на официальном сайте «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» (www.gosuslugi.ru).

2. Увеличение 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 71-ой муниципальной услуги, 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» (редакция от 29.07.2020 № 1065-п).

3. Создание комфортных условий в местах получения муниципальных услуг:

- организовать расширение площади для размещения специалистов, осуществляющих прием граждан путем расселения в отдельные кабинеты и оснащения залов ожидания дополнительными посадочными местами, столами для получателей услуг.

Анализ полученных результатов по итогам проведения мониторингов в 2020 годах свидетельствует о положительной динамике качества предоставления муниципальных услуг. В целом отмечается сохранение высокой оценки качества и доступности муниципальных услуг, предоставляемых администрацией муниципального образования город Новотроицк (структурными подразделениями администрации муниципального образования город Новотроицк), муниципальными учреждениями муниципального образования город Новотроицк, что составляет 100% из общего числа опрошенных заявителей, методом заполнения анкет о качестве предоставления муниципальных услуг.

Главный специалист экономического отдела
муниципального образования
город Новотроицк

Р.И. Габитова