

СВОДНЫЙ ОТЧЕТ
по результатам проведения мониторинга качества
предоставления муниципальных услуг
на территории Суровикинского муниципального района Волгоград-
ской области за 4 квартал 2020 года

Во исполнение Указа Президента Российской Федерации от 07 мая 2012г. № 601 «Об основных направлениях совершенствования системы государственного управления», руководствуясь Федеральным законом от 27.07.2010 г. № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», в целях реализации постановления администрации Суровикинского муниципального района Волгоградской области от 22.06.2020 №434 «Об организации и проведении мониторинга качества и доступности предоставления государственных и муниципальных услуг на территории Суровикинского муниципального района Волгоградской области», проведен мониторинг качества предоставления муниципальных услуг, оказываемых органами местного самоуправления Суровикинского муниципального района Волгоградской области.

Мониторинг осуществляется в целях повышения качества и доступности услуг, предоставляемых юридическим и физическим лицам (далее - получатели услуг), а также для обеспечения необходимого уровня удовлетворенности получателей услуг.

Объектом мониторинга являются наиболее массовые, социально значимые муниципальные услуги, предоставляемые Суровикинским муниципальным районом Волгоградской области, в том числе на базе многофункционального центра предоставления государственных и муниципальных услуг (далее - МФЦ).

Предметом мониторинга является соответствие стандарта предоставления услуг в административных регламентах основным требованиям, предъявляемым действующим законодательством Российской Федерации в сфере предоставления услуг;

соответствие фактических условий предоставления услуг стандарту предоставления услуг, указанному в административных регламентах предоставления услуг;

удовлетворенность получателей услуг качеством и доступностью предоставления услуг (в целом и по исследуемым параметрам);

типовые проблемы при предоставлении услуг получателям услуг (сроки предоставления, оборудование помещений для приема, отсутствие межведомственного взаимодействия и т.д.).

Перечень услуг, предоставляемых Суровикинским муниципальным районом Волгоградской области, в отношении которых проводился мониторинг качества предоставления услуг:

№ п/п	Наименование муниципальной услуги
----------	-----------------------------------

Сельские поселения Суровикинского муниципального района Волгоградской области	
1. Ближнеосиновское сельское поселение	
1.	Предоставление культурно – досуговых услуг населению Ближнеосиновского сельского поселения Суровикинского муниципального района
	Предоставление информации о времени и месте концертной деятельности»
	Предоставление библиотечных услуг населению Ближнеосиновского сельского поселения Суровикинского муниципального района
	Предоставление доступа к книжному фонду, хранящемуся в библиотеке, в том числе к фонду редких книг, с учетом соблюдения требований законодательства РФ об авторских и смежных правах
	Выдача выписки из похозяйственной книги, справок и иных документов
	Присвоение, изменение и аннулирование адресов объектам недвижимости на территории Ближнеосиновского сельского поселения Суровикинского муниципального района Волгоградской области
2. Верхнесолоновское сельское поселение	
1.	Выдача справок населению о наличии личного подсобного хозяйства
2.	Выдача разрешения (ордер на производство земляных работ)
3. городское поселение г.Суровикино	
1.	Заключение договора на размещение нестационарного торгового объекта в месте, определенном схемой размещения нестационарных торговых объектов на территории городского поселения г.Суровикино, без проведения торгов
2.	Утверждение схемы расположения земельного участка на кадастровом плане территории в целях раздела земельного участка, находящегося в муниципальной собственности городского поселения г.Суровикино, и земельного участка, государственная собственность на который не разграничена, расположенный на территории городского поселения г.Суровикино
3.	Выдача документов (выписка из домовой книги, выписка из похозяйственной книги, справки и иного документа
4.	Выдача дубликата архивного документа, подтверждающего право на владение землей
5.	Принятие документов, а также выдача решений о переводе или об отказе в переводе жилого помещения в нежилое или нежилого помещения в жилое помещение на территории городского поселения г.Суровикино Суровикинского муниципального района Волгоградской области

6.	Выдача градостроительного плана земельного участка
7.	Выдача разрешения на ввод объекта в эксплуатацию
8.	Выдача разрешения на строительство
9.	Предварительное согласование предоставления земельного участка на территории городского поселения г.Суровикино
10.	Предоставление разрешения на отклонение, реконструкции
11.	Предоставление земельных участков в собственность граждан бесплатно без предварительной постановки на учет (собственность бесплатно)
12.	Предоставление информации об очередности предоставления жилых помещений на условиях социального найма
13.	Принятие решения о проведении аукциона на право заключения договора аренды земельных участков, находящихся в муниципальной собственности городского поселения г.Суровикино Суровикинского муниципального района Волгоградской области
14.	Предоставление земельных участков в аренду гражданам и юридическим лицам для целей строительства на торгах
15.	Об утверждении административного регламента исполнения муниципальной функции по осуществлению муниципального земельного контроля в отношении объектов земельных отношений, расположенных в границах городского поселения г.Суровикино
16.	Прием заявлений и выдача документов о согласовании переустройства и (или) перепланировки жилого помещения на территории городского поселения г.Суровикино Суровикинского муниципального района Волгоградской области
17.	Предоставления разрешения на условно разрешенный вид
5. Качалинское сельское поселение	
1.	Выдача документов (выписки из похозяйственных книг, справок и иных документов) администрацией Качалинского сельского поселения
2.	Предоставление доступа к книжному фонду, хранящемуся в библиотеке, в том числе к фонду редких книг, с учетом соблюдения требований законодательства РФ об авторских и смежных правах
3.	Предоставление информации о времени и месте проведения спектаклей, концертов, различных по форме и тематике, культурно-массовых мероприятий, праздников, представлений, массовых гуляний МКУК «Гармония» администрации Качалинского сельского поселения
7. Лысовское сельское поселение	
1.	Совершение нотариальных действий на территории Лысовского сельского поселения
2.	Выдача документов (выписки из похозяйственной книги, справок и иных документов)

9. Нижнечирское сельское поселение	
1.	Выдача документов (выписки из домового книги, выписки из похозяйственной книги, справок и иных документов)
Новомаксимовское сельское поселение	
1.	Выдача выписок из похозяйственной книги
11. Сысоевское сельское поселение	
1.	Об утверждении административного регламента предоставления муниципальной услуги «Выдача выписки из похозяйственной книги, справок и иных документов»
Отдел по образованию администрации Суровикинского муниципального района	
1.	Выдача предварительного разрешения на совершение сделок с по отчуждению, в том числе обмену, дарению имущества лиц, находящихся под опекой (попечительством), и несовершеннолетних, сдаче его в наем (в аренду), в безвозмездное пользование или в залог, сделок, влекущих отказ от принадлежащих подопечным и несовершеннолетним прав, имущества, выдел из него долей, а также любых других сделок, влекущих уменьшение имущества подопечных и несовершеннолетних
2.	Принятие решения о назначении опекунами или попечителями граждан, выразивших желание стать опекунами или попечителями малолетних, несовершеннолетних граждан либо принять детей, оставшихся без попечения родителей, в семью на воспитание в иных установленных семейным законодательством Российской Федерации формах
3.	Предоставление информации о детях-сиротах и детях, оставшихся без попечения родителей, лицам, желающим усыновить (удочерить) ребенка, стать опекунами или попечителями несовершеннолетних граждан либо принять детей, оставшихся без попечения родителей, в семью на воспитание
4.	Назначение денежных средств на содержание ребенка, находящегося под опекой или попечительством.
5.	Подбор, учет и подготовка лиц, желающих принять на воспитание в свою семью ребенка, оставшегося без попечения родителей.
6.	Выдача разрешения на раздельное проживание попечителя с подопечным, достигшим шестнадцати лет.
7.	Выдача предварительного разрешения законному представителю на распоряжение доходами несовершеннолетнего, подопечного.
8.	Освобождение опекунов и попечителей от исполнения ими своих обязанностей
10.	Выдача разрешения (согласия) на заключение трудового договора с несовершеннолетним в возрасте от 14 до 15 лет, получающим общее образование

	ЗАГС администрации Суровикинского муниципального района
1.	Государственная услуга по регистрации рождения
2.	Государственная услуга по регистрации смерти
3.	Государственная услуга по регистрации заключения брака
4.	Государственная услуга по регистрации расторжения брака
5.	Государственная услуга по регистрации установления отцовства
6.	Государственная услуга по регистрации усыновления
7.	Государственная услуга по регистрации перемены имени
8.	Государственная услуга по истребованию личных документов
9.	Государственная услуга по внесению исправлений и изменений в запись актов гражданского состояния
	Отдел по представлению жилищных субсидий и социальной политике администрации Суровикинского муниципального района Волгоградской области
1.	Предоставление государственной услуги «Предоставление субсидий на оплату жилого помещения и коммунальных услуг»
	Архивный отдел администрации Суровикинского муниципального района Волгоградской области
	Предоставление архивных справок, архивных копий, архивных выписок, информационных писем

Основные результаты мониторинга качества предоставления муниципальных услуг

Основными задачами мониторинга являются:

- 1) оценка практики предоставления услуг, анализ соблюдения стандартов их предоставления, выявление возможных проблем при предоставлении услуг;
- 2) выявление, анализ и оценка нормативно установленных и фактических значений параметров, характеризующих качество и доступность предоставления услуг;
- 3) своевременное выявление сведений о несоблюдении требований нормативных правовых актов, регулирующих предоставление услуг;
- 4) определение и реализация мер по улучшению выявленных значений исследуемых параметров качества и доступности предоставления услуг;
- 5) контроль последующей динамики исследованных параметров качества и доступности предоставления услуг, результативности мер по их улучшению;
- 6) оценка удовлетворенности получателей услуг качеством и доступностью предоставления услуг.

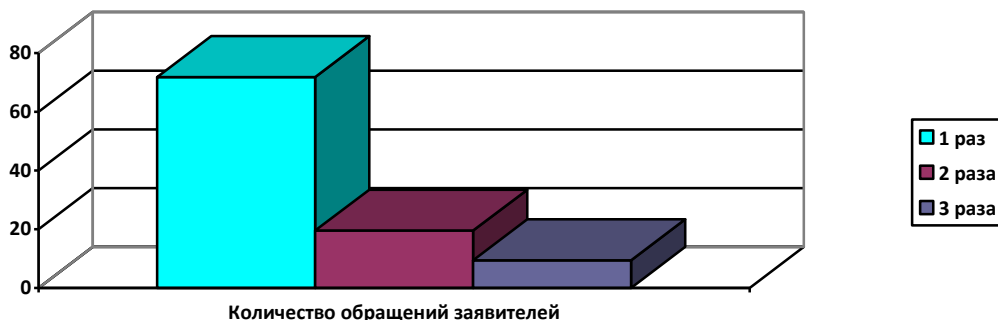
По результатам анкетирования составлен Рейтинг качества предоставления муниципальных услуг

Количество обращений заявителей в орган власти

71,8% заявителей за получением муниципальной услуги обращались 1 раз, это очень хороший показатель.

19,5 заявителей за получением муниципальной услуги обращались 2 раза.

9,42% из ответивших заявителей приходилось обращаться за получением муниципальной услуги в орган муниципальной власти 3 и более раз.



Время ожидания в очереди для подачи заявления

Анализ результатов ответов заявителей на вопрос «Сколько времени Вы потратили на ожидание приема в очереди для подачи заявления» свидетельствует о том, что максимальное время в очереди на подачу документов составляет 15 минут, что соответствует требованиям к качеству предоставления муниципальных услуг.

Время получения муниципальной услуги

Анализ результатов ответов заявителей на вопрос «Сколько времени потрачено на получение услуги с момента подачи заявления» свидетельствует о том, что наибольшее количество дней на получение муниципальной услуги требуется:

Таблица 2

№ п/п	Наименование услуги	Среднее по услуге, дней	Норматив по регламенту, дней
1.	Истребование личных документов	85	90
2.	Предоставление земельных участков, находящихся в муниципальной собственности Суrowsикинского муниципального района Волгоградской области, и земельных участков, государственная собственность на которые не разграничена, расположенных на территории Суrowsикинского муниципального района Волгоградской области, в	27	30

Все полученные показатели времени на получение муниципальной услуги с момента подачи заявления по каждой услуге вписываются в рамки нормативно установленных параметров.

Меньше всего времени заявители потратили на получение популярной муниципальной услуги «Выдача документов (выписки из похозяйственных книг, справок и иных документов)» в среднем 1 день.

Удовлетворенность заявителей качеством предоставления услуг

В данном исследовании изучалась степень удовлетворенности заявителей качеством предоставления и доступностью муниципальных услуг.

В целом по исследуемым услугам заявителями отмечен хороший уровень качества оказанных услуг. Среднее значение удовлетворенности заявителей качеством услуги составляет 99,71%.

Основные выводы по исследованию

Мониторинг качества предоставления муниципальных услуг в Суровикинском муниципальном районе Волгоградской области за 4 кв. 2021 г. можно сделать следующие выводы:

1. Для получения муниципальной услуги большинство заявителей (71,8%) обращаются в орган муниципальной власти 1 раз. Это соответствует требованиям к количеству обращений в орган, для получения одной муниципальной услуги. Некоторые муниципальные услуги предоставляются в день обращения.

2. Количество времени ожидания, потраченное заявителями в очереди для получения муниципальной услуги, соответствует требованиям к качеству предоставления муниципальных услуг (не более 15 минут). Большинство опрошиваемых вообще не приходилось ожидать приема.

3. Количество времени, потраченное заявителями на получение каждой исследуемой муниципальной услуги, соответствует времени установленному административными регламентами. Случаев превышения установленных сроков предоставления муниципальных услуг не выявлено.

4. Заявителями в целом отмечен хороший уровень качества оказанных услуг. Среднее значение удовлетворенности заявителей качеством услуг составляет 99,71% (по 100% шкале).

5. Исследуемые услуги, предоставляемые физическим и юридическим лицам, оказываются без нарушения сроков и являются бесплатными.

6. Качество информирования, консультирования заявителей при получении услуг: несмотря на то, что в настоящее время интернет как источник информации, все более входит в обиход (и уже не только для молодежи), основными источниками получения информации остаются привычные способы: большинство респондентов предпочли личное обращение и телефонные звонки с сотрудником, ответственным за предоставление услуги. Небольшая часть респондентов для получения

информации использует информационные стенды, расположенные в уполномоченных органах. Заявители муниципальных услуг остались довольны компетентностью, вниманием и вежливостью сотрудников администрации.

Каких-либо нарушений действующих порядков предоставления услуг или их несоответствия административным регламентам выявлено не было.

Мониторинг качества и доступности предоставления услуг планируется проводить ежегодно (2 раза в год) для обеспечения повышения качества и доступности услуг гражданам, а также исследования степени удовлетворенности граждан качеством деятельности.

Вместе с тем, необходимо отметить, что в недостаточной степени заявители пользуются источниками информации о предоставлении государственных и муниципальных услуг на официальных сайтах в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

Одними из пожеланий по улучшению процедуры получения государственных и муниципальных услуги явились:

- информирование граждан о возможностях получения услуг в электронном виде через Портал государственных и муниципальных услуг (по муниципальным услугам, переведенным в электронный вид).

- информирование граждан о наличии административных регламентов предоставления муниципальных услуг, о месте их размещения в сети Интернет (как на личном приеме, по средствам телефонной связи, при обращении граждан).