

Отчет о результатах мониторинга качества и доступности предоставления муниципальных услуг, оказываемых администрацией Коростинского сельского поселения и учреждением культуры МУК «ЦД и БО Коростинского сельского поселения» Котовского муниципального района Волгоградской области.

В целях обеспечения реализации положений Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», постановления администрации Котовского муниципального района от 02.10.2015 года № 1686 «Об организации и проведении мониторинга качества доступности предоставления государственных (в рамках переданных полномочий) и муниципальных услуг администрацией Котовского муниципального района на территории Коростинского сельского поселения Котовского муниципального района проводился мониторинг качества и доступности предоставления муниципальных услуг, оказываемых администрацией Коростинского сельского поселения и учреждением культуры МУК «ЦД и БО» Коростинского сельского поселения Котовского муниципального района Волгоградской области.

Цель проведения мониторинга:

— повышение качества и доступности муниципальных услуг, оказываемых на территории Коростинского сельского поселения Котовского муниципального района Волгоградской области.

Основные задачи мониторинга:

- определение уровня общей удовлетворенности граждан и организаций качеством предоставления услуг;
- определение уровня доступности услуг в части территориальной удаленности, финансовой приемлемости, удобства графика работы органов местного самоуправления;
- определение технологичности процедур предоставления услуг в части оптимальности временных, финансовых и других затрат на их получение;
- определение возможности досудебного обжалования полученных результатов в части информированности заявителей услуг о механизмах досудебного обжалования и наличии реальных условий для их реализации;
- выявление проблем, возникающих у заявителей при получении услуг, и ожиданий, касающихся качества их предоставления;

— разработка рекомендаций по оптимизации процесса предоставления услуг, повышению качества их предоставления.

Основные результаты мониторинга качества предоставления муниципальных услуг.

В рамках мониторинга были исследованы и проанализированы 36 муниципальных услуг, предоставляемые на территории Коростинского сельского поселения в том числе:

— администрацией Коростинского сельского поселения Котовского муниципального района, что составляет 90% от общего количества услуг;

— МУК «ЦД и БО» Коростинского сельского поселения, что составляет 10% от общего количества услуг.

Мониторинг проводился методом опрос заявителей, в виде формализованного письменного опроса (анкетирование). Всего было опрошено 20 заявителей муниципальных услуг.

В среднем для получения социально значимых муниципальных услуг, предоставляемых гражданам необходимо было обратиться от 1 до 2 раз (не считая визиты, связанные с консультированием), а время предоставления результата оказания муниципальной услуги варьирует от предоставления в тот же день в течении 5 минут до 45 дней. Некоторые муниципальные услуги предоставляются в день обращения.

Исследуемые муниципальные услуги все были предоставлены бесплатно. Наличие неформальных платежей с целью получения результата услуг — не зафиксировано.

Среднее время ожидания в очереди не превышает время, установленное в административном регламенте предоставления соответствующей муниципальной услуги. Фактически график приема совпадает с нормативно установленным в отношении муниципальных услуг. На вопрос: «Удовлетворены ли Вы обстановкой на месте получения услуги (наличие с мест для сидения, температурным режимом, освещением и другое)» 2% респондентов отметили что они «скорее удовлетворены», 5 % респондентов ответили, что «удовлетворены» и 93 % респондентов отметили что «полностью удовлетворены» обстановкой на месте получения муниципальной услугой.

Территориальная доступность муниципальных услуг.

По данному опросу выявлено, что 93% опрошенных устраивает территориальная доступность для заявителей.

Временные затраты заявителей при подаче документов для получения муниципальных услуг. Общий срок предоставления муниципальной услуги.

Нормативно установленные сроки предоставления результата услуги составили от 1 до 45 дней. По исследуемым услугам фактические временные затраты на получение ее конечного результата не превышают нормативно установленные. Получили результат муниципальной услуги в установленный срок – 100% заявителей.

Время ожидания в очереди при обращении за получением услуги.

Фактическая продолжительность ожидания в очереди, не превышает нормативно установленную по всем исследуемым муниципальным услугам.

Удовлетворенность заявителей качеством предоставления муниципальных услуг.

В ходе опроса заявителям предлагалось отметить три самых важных фактора, которые имеют самое большое значение при получении исследуемых муниципальных услуг. Результаты выглядят следующим образом:

— вежливость и компетентность сотрудников;

В результате опроса 100% заявителей были удовлетворены вежливостью и компетентностью сотрудников;

— точная и достоверная информация, необходимая для получения услуги, в доступных источниках, возможность быстро получить консультацию;

— своевременное предоставление конечного результата услуги.

Удовлетворенность заявителей качеством предоставления муниципальных услуг – 100%:

Общие выводы.

В целом картина удовлетворенности качеством и уровнем доступности муниципальных услуг достаточно позитивна.

— местонахождение, условия доступа к администрации и учреждению культуры с точки зрения потребителей услуг удовлетворительны;

— оценки графика работы администрацией и учреждением культуры полностью удовлетворительны;

— оценки уровня комфортности мест предоставления услуг (мест ожидания, наличия мест общего пользования) удовлетворительны;

— критерий время ожидания в очереди оценивается как полностью удовлетворенный;

— в целом удовлетворенность компетентностью, вниманием и вежливостью сотрудников по вопросу получения услуги и качеством предоставления услуг в администрации и учреждении культуры оказалась полностью удовлетворительной.

Глава Коростинского
сельского поселения



Павловский С.М.