

Итоги мониторинга качества предоставления муниципальных услуг в администрации Партизанского муниципального района в 2015 году

В 2015 году администрацией Партизанского муниципального района было предоставлено 2324 муниципальных услуги (на 537 меньше, чем в 2014 году, что связано с передачей вопросов распоряжения земельными участками на уровень сельских поселений) и 1931 государственная услуга, предоставляемая органом местного самоуправления в рамках осуществления отдельных государственных полномочий, переданных федеральными законами и законами субъектов Российской Федерации (отдел ЗАГС).

При проведении мониторинга выявлялись, анализировались и оценивались значения следующих основных параметров качества предоставления государственных и муниципальных услуг:

соблюдение стандартов качества государственных и муниципальных услуг, в том числе стандартов комфортности их предоставления;

проблемы, возникающие у заявителей при получении государственной (муниципальной) услуги;

удовлетворенность получателей государственной и муниципальной услуги ее качеством и доступностью.

Уровень удовлетворенности заявителей качеством предоставления муниципальных услуг определяется такими критериями, как: место нахождения пункта, график работы пункта, полнота и доступность информации, комфортность помещения и т.п. Значение показателя определяется на основе данных мониторинга по государственным (муниципальным) услугам, полученных в результате социологических опросов.

Опрошено 129 респондента, в том числе юридических лиц – 22, физических – 107 (3 % от общего количества заявителей, обратившихся за предоставлением муниципальных услуг в 2015 году).

В опросе приняли участие 89 женщин и 18 мужчин. Возрастные параметры: от 18 до 35 лет – 39 человека, от 36 до 60 лет – 81 человека, старше 60 лет – 9. Опросы проводились в основном по телефону, а также в местах предоставления муниципальных услуг. Следует отметить тот факт, что телефонные опросы оказались наиболее эффективными, респонденты более охотно шли на контакт, предлагали способы совершенствования процесса предоставления муниципальных услуг.

Ниже приведены результаты ответов на вопросы, определяющие удовлетворенность качеством предоставления муниципальных услуг:

Удобно ли для Вас место нахождения пункта предоставления услуги?

ответили:	физ. лица	%	юр. лица	%
Да	106	99,1	22	100
Нет	1	0,9	0	
затруднились ответить	0	0	0	0

Удобен ли для Вас график работы пункта предоставления услуги?

ответили:	физ. лица	%	юр. лица	%
Да	105	98,1	22	100
Нет	2	1,9	0	0
затруднились ответить	0	0	0	0

Удовлетворены ли Вы полнотой и доступностью информации о порядке предоставления услуги, размещенной на информационных стендах?

ответили:	физ. лица	%	юр. лица	%
Да	100	93,5	22	100
Нет	2	1,9	0	0
затруднились ответить	5	4,7	0	0

Комфортно ли для Вас помещение (площадь, освещенность, интерьер), в котором предоставляется государственная (муниципальная) услуга?

ответили:	физ. лица	%	юр. лица	%
Да	102	99,3	22	100
Нет	2	1,9	0	0
затруднились ответить	3	2,8	0	0

Достаточно ли, на Ваш взгляд, столов, посадочных мест, канцелярских принадлежностей для заполнения необходимых документов?

ответили:	физ. лица	%	юр. лица	%
Да	99	92,5	22	100
Нет	2	1,9	0	0
затруднились ответить	6	5,6	0	0

Удовлетворяет ли Вас организация очереди при получении государственной (муниципальной) услуги?

ответили:	физ. лица	%	юр. лица	%
Да	106	99,1	20	90,9
Нет	1	0,9	2	9,1
затруднились ответить	0	0	0	0

Были ли с Вами вежливы, доброжелательны сотрудники государственного органа при предоставлении государственной (муниципальной) услуги?

ответили:	физ. лица	%	юр. лица	%
Да	107	100	22	100
Нет	0	0	0	0
затруднились ответить	0	0	0	0

Считаете ли Вы, что сотрудники, с которыми Вы взаимодействовали при получении государственной (муниципальной) услуги, были достаточно грамотны, компетентны?

ответили:	физ. лица	%	юр. лица	%
Да	106	99,1	22	100
Нет	1	0,9	0	0
затруднились ответить	0	0	0	0

Удовлетворены ли Вы сроками предоставления услуги?

ответили:	физ. лица	%	юр. лица	%
-----------	-----------	---	----------	---

Да	102	99,3	22	100
Нет	2	1,9	0	0
затруднились ответить	3	2,8	0	0

У Вас лично имеются претензии к качеству и доступности получения государственной (муниципальной) услуги?

ответили:	физ. лица	%	юр. лица	%
Да	2	1,9	0	0
Нет	102	99,3	22	100
затруднились ответить	4	3,7	0	0

Общий итог по результатам мониторинга показывает, что удовлетворенность заявителей качеством предоставления муниципальных услуг находится на достаточно высоком уровне и составляет 95 % (2014 год – 94%).

На удовлетворенность качеством услуг влияют также следующие факторы, отмеченные в ответах на поставленные вопросы:

Сколько времени в среднем Вы провели в очереди при каждом посещении пункта предоставления государственной (муниципальной) услуги? (Укажите количество минут).

ответили:	физ. лица	%	юр. лица	%
Не было очереди	73	68,2	15	68,2
до 5 мин	10	9,3	3	13,6
6-15 мин	21	19,6	4	3,7
20-60 мин	2	1,9	0	0
Больше 60 мин	0	0	0	0

Сколько раз Вам пришлось прийти в государственный орган, чтобы получить государственную (муниципальную) услугу?

ответили:	физ. лица	%	юр. лица	%
Одно посещение	31	28,9	2	9,0
Два посещения	52	48,6	19	86,4
Три и более посещений	17	15,9	1	4,5
затруднились ответить	7	6,5	0	0

Укажите, пожалуйста, сколько времени каждый раз в среднем с Вами работал специалист(ты) в ходе получения государственной (муниципальной) услуги? (Укажите количество минут)

ответили:	физ. лица	%	юр. лица	%
1-15 мин	95	88,8	17	77,3
16-30 мин	10	9,3	5	22,7
31-60 мин	2	1,9	0	0

Сколько времени Вам потребовалось для того, чтобы получить государственную (муниципальную) услугу (с момента подачи документов до её полного предоставления)? (Укажите количество календарных дней)

ответили:	физ. лица	%	юр. лица	%
1 день	23	21,5	0	0
1 неделю	27	25,2	1	4,5
2 недели	15	14,0	6	27,3
1 месяц	41	38,3	15	68,2
3 месяца	1	0,9	0	0

С какими дополнительными трудностями Вы столкнулись при получении государственной (муниципальной) услуги?

ответили:	физ. лица	%	юр. лица	%
Пришлось привлечь посредников	0	0	0	0
Пришлось изыскивать технические возможности для подготовки документов (распечатка, ксерокопирование, сканирование и т.п.)	2	1,9	0	0
Вынужден был обратиться к руководителю органа с жалобами	1	0,9	0	0
Пришлось обращаться в дополнительные инстанции для сбора необходимых документов для получения государственной услуги	2	1,9	0	0
Никакими	102	99,3	22	100

В большинстве случаев отмечены как положительные: график приема заявлений и получения результата услуг, отсутствие сложности с предварительным сбором документов для получения услуги, полнота и доступность информирования.

Предоставление муниципальных услуг осуществляется бесплатно, реальные временные затраты на получение большинства муниципальных услуг соответствуют нормативно установленным и не превышают 30 дней с момента подачи заявления. Но отмечаются факты, когда срок предоставления услуги превысил 3 месяца.

В 2015 году большинство респондентов отметили отсутствие очередей, что связано с таким фактором, как передача полномочий по распоряжению земельными участками на уровень сельских поселений.

Наличие очереди и длительный срок ожидания отмечены несколькими респондентами в отношении услуг по регистрации актов гражданского состояния, что связано с кадровыми вопросами (длительное время – более 6 месяцев- данные услуги предоставлялись 1 сотрудником отдела вместо 2).

Оценивая деятельность специалистов, предоставляющих услуги, большинство респондентов (более 99%) отмечают компетентность и доброжелательность специалистов, предоставляющих услуги. Некомпетентность специалистов была отмечена одним респондентом, оценивающим предоставление услуг управлением по распоряжению муниципальной собственностью в отношении услуги «Предоставление земельных участков в аренду, собственность».

О том, что пришлось обращаться с жалобой на качество предоставленных муниципальных услуг сообщил один респондент (в 2014 году - 1 человек).

Отвечая на вопрос о том, из каких источников респонденты получают информацию об услугах, подавляющее большинство респондентов отметили как источник получения информации специалистов, предоставляющих услугу, в том числе сотрудников многофункционального центра предоставления государственных и муниципальных услуг, и средства массовой информации.

Таким образом, по результатам проведения опросов установлено, что в целом сроки предоставления услуг соблюдаются, принимаемые органами администрации Партизанского муниципального района, ответственными за предоставление муниципальных услуг, решения носят обоснованный характер.

Анализ итогов мониторинга качества предоставления муниципальных услуг выявил следующие проблемы и замечания:

- в ходе проверок выявлены факты неактуальной информации о муниципальных услугах, размещенной на официальном сайте администрации Партизанского муниципального района и в Реестре государственных услуг;

- обозначена необходимость закрепления в административных регламентах особенностей предоставления муниципальных услуг в многофункциональных центрах (данное замечание в настоящее время подлежит устранению), а также упрощения сбора заявителями документов, необходимых для получения услуг, за счет дальнейшего расширения межведомственного взаимодействия;

- обозначена проблема отсутствия комфортных условий при ожидания при подаче запроса и получения результата (недостаточное освещение, высокий этаж (в отношении услуг, предоставляемых архивным отделом)).

В 2015 году проведен ряд мероприятий, направленных на повышение качества услуг: в октябре 2015 года начал работу многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг Партизанского муниципального района, с 10 января 2016 года в новые помещения переведен муниципальный архив (2 этаж, увеличение занимаемой площади, создание комфортных условий для посетителей), что должно привести к повышению качества предоставляемых услуг.

В 2016 начали работу 4 территориально обособленных структурных подразделения МФЦ в селах Сергеевка, Новицкое, Екатериновка, Новолитовск, что также позволит повысить качество муниципальных услуг.

В рамках муниципальной программы «Доступная среда» на 2013-2018 годы проведен ряд мероприятий по адаптации здания администрации района. Доступ людей, передвигающихся на кресле-коляске, осуществляется с помощью мобильного подъемного

механизма. В холле здания находится информационный терминал со специальным программным обеспечением для инвалидов, с сенсорным управлением для незрячих людей и с автоматическим озвучиванием текста голосом, установлена портативная информационная индукционная система. Установлена индукционная система для слабослышащих посетителей.

Обеспечена доступность предоставления услуг для инвалидов в здании МФЦ (доступно полностью избирательно для всех категорий кроме людей с нарушением зрения).

Проводится ежемесячный мониторинг работы с межведомственными запросами при предоставлении муниципальных услуг. Количество запросов, направленных в рамках межведомственного взаимодействия при предоставлении муниципальных услуг, в 2015 году составило 1261.

Основные направления мониторинга в 2016 году:

Обеспечение особого внимания таким направлениям, как использование межведомственного взаимодействия (в т.ч. электронного), взаимодействию с многофункциональным центром предоставления услуг и дальнейшему переходу на предоставление услуг через МФЦ, расширение внедряемых сервисов электронных услуг через Единый портал государственных услуг.

Совершенствование системы мониторинга и контрольных мероприятий с целью выявления и решения проблем, затрудняющих предоставление услуг заявителям.

Руководитель аппарата
администрации района

Р.Н.Томашева