

## ПРОТОКОЛ № 15

заседания рабочей группы по организации проведения мониторинга качества предоставления муниципальных услуг на территории Называевского муниципального района Омской области

«06» декабря 2023 г.

10-00 - 10.30

Председатель рабочей группы: Яблонских О.В

Секретарь: Рябина Т.Ю.

Присутствуют:

Члены рабочей группы: Гигилев П.В., Дубинина Л.Б., Жирнова Т.С.

### ПОВЕСТКА ЗАСЕДАНИЯ:

1. О результатах проведенного мониторинга качества предоставления муниципальных услуг на территории Называевского муниципального района в 2023 году.

СЛУШАЛИ: Рябину Т.Ю. – консультанта экономического отдела Администрации Называевского муниципального района.

Доложила о результатах мониторинга.

В августе-ноябре 2023 года проведен мониторинг качества предоставления муниципальных услуг (далее - мониторинг), направленный на оценку соблюдения предусмотренных административными регламентами стандартов предоставления муниципальных услуг.

Мониторинг качества был проведен в отношении 4-х наиболее массовых и социально-значимых муниципальных услуг, предоставляемых Администрацией Называевского района казенным учреждением "Хозяйственно-диспетчерская и архивная служба Администрации Называевского муниципального района", администрациями: городского и сельских поселений - выборочно:

- Утверждение схемы расположения земельного участка или земельных участков на кадастровом плане, находящихся на территории Называевского муниципального района Омской области;
- Подготовка и выдача градостроительных планов земельных участков;
- Организация информационного обеспечения граждан, организаций и общественных объединений на основе документов Архивного фонда Российской Федерации и других архивных документов;

- Выдача документов (выписок из домовых и хозяйственных книг, справок о составе семьи о совместном проживании) проведен в городском поселении – городе Называевске и выборочно в 8 сельских поселениях: Богодуховском, Большепесчанском, Большесафонинском, Искровском, Мангутском, Муравьевском, Налимовском, Покровском.

Мониторинг позволил комплексно проанализировать работу по предоставлению этих услуг и на основе полученных данных выявить недостатки (в дальнейшей работе их устранения), повышая тем самым уровень качества оказания муниципальных услуг гражданам.

Мониторинг состоял из трех частей – социологического опроса граждан-получателей услуг, анализа и оценки качества применения административных регламентов по оказываемым муниципальным услугам. Исследовался ряд факторов, имеющих отношение к качеству и доступности предоставления услуг (таких как удовлетворенность местом предоставления услуг, уровнем комфортности при предоставлении услуги, уровнем обслуживания со стороны специалистов и др.).

В ходе анкетирования было опрошено 254 заявителя, обратившихся за получением муниципальных услуг в Администрацию района, казенное учреждение "Хозяйственно-диспетчерская и архивная служба Администрации Называевского муниципального района", а также в Администрации поселений района.

В результате проведенного социологического исследования выяснилось, что опрошенные граждане в целом удовлетворены расположением места предоставления услуги, организацией очереди, качеством консультирования по вопросу предоставления услуг. В отдельных поселениях граждане не удовлетворены уровнем комфортности оснащения помещения, в котором предоставляется услуга

Ни по одной из оказываемых услуг, участвующих в мониторинге, не выявлено отрицательной оценки. Средняя оценка по всем предоставляемым услугам составляет 4,95 балла, а средний уровень удовлетворенности граждан качеством предоставления муниципальных услуг составил 99 %.

Место размещения и график работы органа власти, предоставляющего услугу, заявители оценили положительно. Средний балл по данному показателю в отношении всех услуг, участвующих в мониторинге 4,87 балла по пятибалльной системе оценки, предложенной в опросных листах.

Большинство заявителей удовлетворено организацией очереди в органах власти, предоставляющих муниципальные услуги.

Практически все опрошенные заявители оценили положительно уровень обслуживания при оказании муниципальных услуг. Повторные обращения

заявителей по одному и тому же вопросу, в основном, были обусловлены необходимостью получения результата оказания услуги.

Администрациями: района и поселений в целях повышения информированности граждан о предоставляемых услугах все административные регламенты предоставления муниципальных услуг размещены на официальном сайте Называевского муниципального района.

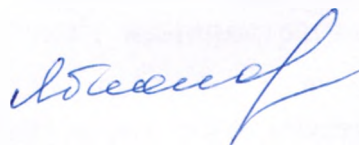
Таким образом, качество оказания муниципальных услуг оценено заявителями, принявшими участие в опросах, достаточно высоко.

Анализируя итоги социологического исследования по вопросам качества предоставления муниципальных услуг, руководителям отдельных структурных подразделений Администрации муниципального района, сельским, в частности Администрации Богодуховского, Мангутского, Покровского сельского поселения, Администрации города Называевска необходимо продолжить работу по обеспечению мест ожидания более комфортными для граждан, а именно: оборудовать их удобной мебелью, обеспечить достаточный уровень освещения, оснастить места ожидания достаточным количеством канцелярских принадлежностей, формами бланков заявлений и других, необходимых для получения услуг, документов.

#### РЕШИЛИ:

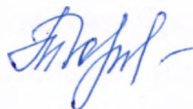
1. Мониторинг качества предоставления муниципальных услуг Называевского муниципального района 2023 года признать удовлетворительным.
2. Результаты мониторинга опубликовать на сайте Называевского муниципального района.
3. Отчет и результаты мониторинга направить в Министерство экономики Омской области в установленный срок.

Руководитель рабочей группы



О.В. Яблонских

Секретарь:



Рябина Т.Ю.