

## ПРОТОКОЛ № 11

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

«30» ноября 2021 г.

9-00

Председатель рабочей группы: Яблонских О.В.

Секретарь: Рябинина Т.Ю.

Присутствуют:

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

### ПОВЕСТКА ЗАСЕДАНИЯ:

1. О рассмотрении результатов мониторинга качества предоставления муниципальных услуг на территории Называевского муниципального района в 2021 году.

СЛУШАЛИ: Яблонских О.В. – заместителя Главы муниципального района.

В июле-октябре 2021 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 6-ти 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;
- Согласование местоположения границ земельных участков, расположенных на территории городского поселения-города Называевска;
- Присвоение (изменение), аннулирование адреса объекту недвижимости;
- Выдача документов (выписок из домовых и похозяйственных книг, справок о составе семьи о совместном проживании) проведен 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 был опрошено 197 респондентов, 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 качестве респондентов социологического опроса выступали граждане Российской Федерации старше 18 лет.

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 4,9 балла, а средний уровень удовлетворенности граждан качеством предоставления муниципальных услуг составил 98 %.

Место размещения и график работы органа власти, предоставляющего услугу, заявители оценили положительно. Средний балл по данному показателю в отношении всех услуг, участвующих в мониторинге составил 4,9 балла по пятибалльной системе оценки, предложенной в опросных листах.

Большинство заявителей удовлетворяет организация очереди в органах власти, предоставляющих муниципальные услуги.

Практически все опрошенные заявители оценили положительно уровень обслуживания при оказании муниципальных услуг. А 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 (городскому) поселениям 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.

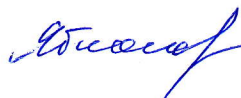
#### РЕШИЛИ:

1.1 Информацию принять к сведению.

1.2. Органам, учреждениям, оказывающим муниципальные услуги (Крысальному А.С., Лупиносу В.В., Суппесу Ю.Э.) Главам сельских поселений 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 мест ожидания, канцелярских принадлежностей, формами бланков заявлений и других, необходимых для получения услуг, документов, своевременно актуализировать информацию о предоставляемых услугах на региональном портале и информационных стендах.

1.3 Результаты мониторинга представить в отчете о мониторинге в Министерство экономики Омской области в установленный срок, а также разместить на официальном сайте Называевского муниципального района.

Председатель рабочей группы:



О.В. Яблонских

Секретарь:

Т.Ю. Рябина