

Администрация
Надеждинского муниципального района
Приморского края

СВОДНЫЙ ОТЧЕТ
о мониторинге качества и доступности
муниципальных услуг, предоставляемых
структурными подразделениями администрации
Надеждинского муниципального района
(2023 год)

2024 год

I. ЦЕЛИ И ЗАДАЧИ МОНИТОРИНГА

В целях оптимизации процесса предоставления муниципальных услуг администрацией Надеждинского муниципального района 9 января 2024 года по 30 января 2024 года проведен мониторинг общей удовлетворенности граждан качеством предоставления муниципальных услуг на территории Надеждинского муниципального района за 2023 год.

Предметом мониторинга является качество и доступность муниципальных услуг, предоставляемых на территории Надеждинского муниципального района и эффективность процесса их оказания для потребителей.

Основными целями проведения мониторинга являются:

- оценка фактических значений показателей, характеризующих качество и доступность предоставления муниципальных услуг;
- разработка и реализация мер по улучшению выявленных значений исследованных параметров качества и доступности муниципальных услуг;
- контроль динамики исследованных показателей, характеризующих качество и доступность предоставления муниципальных услуг, результативности мер по их улучшению.

В соответствии с целями поставлены следующие задачи:

- выявить административные барьеры при предоставлении муниципальных услуг и выработать предложения по их устранению;
- выявить факторы, способствующие появлению административных барьеров, и выработать предложения по их устранению;
- проанализировать соблюдение стандартов комфортности предоставления муниципальных услуг;
- оценить уровень удовлетворенности заявителей качеством и доступностью предоставления муниципальных услуг;
- выявить динамику роста (снижения) уровня качества и доступности предоставления муниципальных услуг;
- подготовить предложения по оптимизации процесса предоставления муниципальных услуг.

Сформирована нормативно-правовая база проведения мониторинга. Постановлением администрации Надеждинского муниципального района от 29.10.2012 № 1818 «О мониторинге качества и доступности предоставления муниципальных услуг на территории Надеждинского муниципального района» утверждены порядок и методика проведения мониторинга качества и доступности муниципальных услуг.

Постановлением администрации Надеждинского муниципального района от 29.12.2023 № 666 «О проведении мониторинга общей удовлетворенности граждан качеством предоставления муниципальных услуг на территории Надеждинского муниципального района» утвержден перечень муниципальных услуг, подлежащих мониторингу качества предоставления муниципальных услуг в первоочередном порядке.

Согласно Постановлению администрации Надеждинского муниципального района 29.12.2023 № 666 мониторинг качества предоставления муниципальных услуг проведен в отношении следующих услуг:

1. Выдача копий архивных документов, подтверждающих право на владение землёй;
2. Выдача выписки из карточки учёта собственника жилого помещения, справок и иных документов;
3. Выдача разрешения на использование земель или земельных участков, находящихся в государственной или муниципальной собственности, без предоставления земельных участков и установления сервитутов.
4. Прием заявлений и постановка на учет детей в целях зачисления в муниципальные образовательные организации, реализующие основные образовательные программы дошкольного образования.
5. Выдача градостроительных планов земельных участков.
6. Выдача разрешения на вырубку, пересадку и обрезку зеленых насаждений.

Субъектами (участниками) мониторинговой деятельности выступили:

1. Архивный отдел администрации Надеждинского муниципального района.
2. Управление градостроительства и архитектуры администрации Надеждинского муниципального района.
3. Управление имущественных и земельных отношений администрации Надеждинского муниципального района.
4. Управление образования администрации Надеждинского муниципального района.
5. Отдел по координации сельскохозяйственного производства и продовольственного рынка администрации Надеждинского муниципального района. При проведении мониторинга использованы следующие методы сбора первичной информации о качестве и доступности муниципальной услуги:
 - анализ документооборота;
 - опрос граждан (организаций), являющихся заявителями муниципальных услуг, представителями заявителей муниципальных услуг.

II. ОСНОВНЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ИССЛЕДОВАНИЯ КАЧЕСТВА И ДОСТУПНОСТИ МУНИЦИПАЛЬНЫХ УСЛУГ

1. Основные результаты мониторинга качества предоставления муниципальной услуги «Предоставление информации на основе документов Архивного фонда Российской Федерации и других архивных документов»

Муниципальную услугу «Предоставление информации на основе документов Архивного фонда Российской Федерации и других архивных документов» (далее – Услуга) предоставляет архивный отдел администрации Надеждинского муниципального района.

Заявления о предоставлении муниципальной услуги подают физические и юридические лица, их полномочные представители, уполномоченные

выступать от имени потребителя Услуги в порядке, установленном законодательством Российской Федерации.

Результатом предоставления муниципальной услуги является предоставление информации на основе документов архивного фонда Российской Федерации и других архивных документов в виде следующих документов: информационных писем, архивных справок, архивных выписок, архивных копий, тематических перечней, тематических подборок копий архивных документов, тематических обзоров архивных документов, рекомендаций о дальнейших путях поиска необходимой информации. Исследуемая муниципальная услуга предоставляется бесплатно.

1. Интенсивность предоставления муниципальных услуг, отказов в предоставлении муниципальных услуг, поступления жалоб.

№ п/п	Наименование муниципальной услуги	Общее количество оснований для начала предоставления муниципальной услуги	Количество муниципальных слуг, предоставленных в срок	Количество муниципальных слуг, предоставленных с нарушением срока	Количество отказов в предоставлении муниципальных услуг	Количество поступивших жалоб на необоснованность отказа	Количество удовлетворенных жалоб	Количество жалоб, признанных необоснованными
1.	Информационное обеспечение юридических и физических лиц в соответствии с их обращениями (запросами)	486	486	0	91	0	0	0

За 2023 год в архивный отдел администрации Надеждинского муниципального района поступило 486 запросов (в среднем 41 запросов в месяц, 1-2 запроса в день).

Из них исполнено – 486 запросов. Все запросы исполнены в установленные законодательством сроки.

Услуга не предоставлена по 91 запросам, в том числе:

- отказано в предоставлении услуги по причине отсутствия запрашиваемых сведений – 87 запроса;
- отправлено для исполнения в другие организации (непрофильные запросы) – 4 запроса.

Жалоб на необоснованность отказа в предоставлении муниципальной услуги не поступало.

Среднее время ожидания в очереди 5-7 минут.

Из общего числа поступивших запросов (486):

от физических лиц поступило – 16 запросов (3,3%),

от юридических лиц – 470 запроса (96,7%),

в том числе из Пенсионного фонда РФ – 470 запросов (96,7%).

Из общего числа поступивших запросов (486):

Поступило почтой - 75 запросов, лично – 11 запросов, электронно – 400 запросов.

Для исполнения запросов использовано 7833 единиц хранения.

Требования административного регламента к порядку предоставления муниципальной услуги соблюдаются. При консультировании заявителей дается полный ответ не только по вопросам предоставления услуги, но и по другим вопросам (например, о перечне документов, необходимых для назначения пенсии, даются пояснения, где могут находиться необходимые документы, архивы других организаций), т.е. заявителю не отказывают в предоставлении иной информации.

Для информирования граждан в архивном отделе администрации Надеждинского муниципального района оформлены информационные стенды, на которых размещен перечень необходимых документов для получения муниципальной услуги.

Регистрация запросов ведется в журнале регистрации. Запросы выполняются в установленные сроки и являются основанием для начала действий по предоставлению муниципальной услуги.

При анализе тематики запроса определяется:

- степень полноты информации, содержащейся в запросе и необходимой для его исполнения;
- местонахождение архивных документов, необходимых для исполнения запроса;
- возможность исполнения запроса.

Подготовка ответов осуществляется на бланках архивного отдела администрации Надеждинского муниципального района. Оформляются такие виды архивных справок как справка о стаже, о заработной плате, о курсах повышения квалификации, о декретном отпуске, о переименовании улицы, района, предприятия или организации, о проживании, использовании земли.

Так же оформляются родословные, выписки из метрических книг о рождении (браке, смерти), выписки или копии архивных документов.

При предоставлении муниципальной услуги Архивный отдел администрации Надеждинского муниципального района взаимодействует с Пенсионным фондом РФ (услуга является обязательной, т.е. поставщиком данных является архивный отдел, а потребителем данных – отделение Пенсионного фонда по ДГО и ДМР). Процент запросов, поступающих из Пенсионного фонда, составляет до 96,7 %.

Ответы заявителям выдаются лично или направляются по почте (до 10% ответов), почтовые расходы производятся за счет администрации Надеждинского муниципального района. Для заявителей услуга бесплатная.

2. Метод исследования - опрос (анкетирование) граждан, являющихся заявителями муниципальной услуги.

За период с 09 января по 30 января 2024 года мониторинг по предоставлению муниципальной услуги социально-правового характера не проводился, так как ответы на запросы юридических и физических лиц в данный период направлялись по почте и в электронном виде (по Деловой почте).

2. Основные результаты мониторинга качества предоставления муниципальной услуги «Выдача копий архивных документов, подтверждающих право на владение землей»

Муниципальную услугу «Выдача копий архивных документов, подтверждающих право на владение землей» (далее - Услуга) предоставляет архивный отдел администрации Надеждинского муниципального района.

Заявления о предоставлении муниципальной услуги подают физические и юридические лица, их полномочные представители, уполномоченные выступать от имени потребителя Услуги в порядке, установленном законодательством Российской Федерации.

Результатом предоставления муниципальной услуги является предоставление информации на основе документов архивного фонда Российской Федерации и других архивных документов в виде следующих документов:

- выдача архивной справки потребителю Услуги;
- выдача архивных выписок, копий документов;
- выдача подлинных документов;
- отказ в предоставлении Услуги.

Исследуемая муниципальная услуга предоставляется бесплатно.

1. Интенсивность предоставления муниципальных услуг, отказов в предоставлении муниципальных услуг, поступления жалоб.

№ п/п	Наименование муниципальной услуги	Общее количество оснований для начала предоставления муниципальной услуги	Количество муниципальных слуг, предоставленных в срок	Количество муниципальных слуг, предоставленных с нарушением срока	Количество отказов в предоставлении муниципальных услуг	Количество поступивших жалоб на необоснованность отказа	Количество удовлетворенных жалоб	Количество жалоб, признанных необоснованными
1.	Информационное обеспечение юридических и физических лиц в соответствии с их обращениями (запросами)	255	255	0	73	0	0	0

За 2023 год в архивный отдел администрации Надеждинского муниципального района поступило 255 запросов (в среднем 21 запрос в месяц, 1 запроса в день).

Из них исполнено – 255 запросов. Все запросы исполнены в установленные законодательством сроки.

Услуга не предоставлена по 73 запросам ввиду отказа в предоставлении услуги по причине отсутствия запрашиваемых сведений.

Жалоб на необоснованность отказа в предоставлении муниципальной услуги не поступало.

Среднее время ожидания в очереди 5-7 минут.

Из общего числа поступивших запросов (255):
от физических лиц поступило – 96 запросов (37,6%),
от юридических лиц – 159 запроса (62,4%).

Из общего числа поступивших запросов (255):

Поступило почтой - 72 запроса, лично – 93 запроса, электронно - 90 запросов.

Для исполнения запросов использовано 1866 единиц хранения. Требования административного регламента к порядку предоставления муниципальной услуги соблюдаются. При консультировании заявителей дается полный ответ по вопросам предоставления услуги по земельным вопросам.

Для информирования граждан в архивном отделе администрации Надеждинского муниципального района оформлены информационные стенды, на которых размещен перечень необходимых документов для получения муниципальной услуги. На информационном стенде также размещена информация о других архивных учреждениях, где можно получить необходимые документы.

Регистрация запросов ведется в журнале регистрации. Запросы выполняются в установленные сроки и являются основанием для начала действий по предоставлению муниципальной услуги.

При анализе тематики запроса определяется:

- степень полноты информации, содержащейся в запросе и необходимой для его исполнения;
- местонахождение архивных документов, необходимых для исполнения запроса;
- возможность исполнения запроса.

Подготовка ответов осуществляется на бланках архивного отдела администрации Надеждинского муниципального района.

Ответы заявителям выдаются лично или направляются по почте, почтовые расходы производятся за счет администрации Надеждинского муниципального района. Для заявителей услуга бесплатная.

2. Метод исследования - опрос (анкетирование) граждан, являющихся заявителями муниципальной услуги.

За период с 09 января по 30 января 2024 года за предоставлением муниципальной услуги обратилось 4 заявителя.

Отказов в предоставлении муниципальной услуги нет.

Жалоб на некачественное предоставление муниципальной услуги нет.

Заявители, оценивая место размещения отдела предоставляющего услугу, утверждают, что:

Очень доволен	доволен	удовлетворен	По большей части не удовлетворен	Совсем не удовлетворен
4	0	-	-	-

Заявители, оценивая комфортность оснащения помещения, утверждают, что:

Очень доволен	доволен	удовлетворен	По большей части не удовлетворен	Совсем не удовлетворен
4	0	-	-	-

Заявители, оценивая уровень обслуживания со стороны работников:

Очень доволен	доволен	удовлетворен	По большей части не удовлетворен	Совсем не удовлетворен
4	-	-	-	-

Заявители, оценивая объем полученной информации об услуги, утверждают, что:

Очень доволен	доволен	удовлетворен	По большей части не удовлетворен	Совсем не удовлетворен
4	-	-	-	-

Заявители, оценивая график работы учреждения, утверждают, что:

Очень доволен	доволен	удовлетворен	По большей части не удовлетворен	Совсем не удовлетворен
4	-	-	-	-

Качеством предоставления услуги заявители удовлетворены:

Очень доволен	доволен	удовлетворен	По большей части не удовлетворен	Совсем не удовлетворен
4	-	-	-	-

Проблемы, возникшие у заявителей:

Проблем не возникло	Возникшие проблемы быстро разрешились	Возникли проблемы
4	-	-

На получение услуги заявители потратили:

Очереди не было	Не превышало 15-20 мин	Длительное ожидание в очереди
4	-	-

Актуальных проблем по предоставлению услуги архивным отделом администрации Надеждинского муниципального района, непосредственно связанных с издержками на ее получение, нет.

Для расчета коэффициента удовлетворенности заявителем качеством предоставления муниципальных услуг на основании опроса заявителей составлена таблица оценки степени удовлетворенности заявителей качеством и доступностью муниципальных услуг

Анализ степени удовлетворенности заявителей качеством и доступностью муниципальных услуг

Место размещения учреждения, предоставляющего муниципальную услугу	Комфортность оснащения помещения	Уровень обслуживания со стороны сотрудников	Объем полученной информации об услуге (полнота информации, понятность изложения)	График работы учреждения	Качество предоставляемой услуги в целом	Средний показатель
5,0	5,0	5,0	5,0	5,0	5,0	5,0

Средний коэффициент удовлетворенности = 5,0 баллов

$$K_{y\%} = 5/5 * 100\% = 100\% \text{ «отлично»}$$

Анализ данных, содержащихся в таблице, показал, что заявитель удовлетворен качеством и доступностью получения муниципальных услуг. Оценочный балл по данной услуге составил 5,0 (100%).

Респонденты отметили высокий уровень обслуживания со стороны работников, оценили качество и доступность получения муниципальных услуг.

3. Основные результаты мониторинга качества предоставления муниципальной услуги «Выдача разрешения на использование земель или земельных участков, находящихся в государственной или муниципальной собственности, без предоставления земельных участков и установления сервитутов»

Муниципальную услугу: «Выдача разрешения на использование земель или земельных участков, находящихся в государственной или муниципальной собственности, без предоставления земельных участков и установления сервитутов» (далее - Услуга) предоставляет данную услугу Управление имущественных и земельных отношений администрации Надеждинского муниципального района.

Заявления о предоставлении муниципальной услуги подают физические и юридические лица, их полномочные представители.

Результатом предоставления муниципальной услуги является:

- выдача разрешения на использование земель или земельных участков, находящихся в государственной или муниципальной собственности, без предоставления земельных участков и установления сервитутов;
- отказ в предоставлении Услуги.

Исследуемая муниципальная услуга предоставляется бесплатно.

1. Интенсивность предоставления муниципальных услуг, отказов в предоставлении муниципальных услуг, поступления жалоб.

№ п/п	Наименование муниципальной услуги	Общее количество оснований для начала предоставления муниципальной услуги	Количество муниципальных услуг, предоставленных в срок	Количество муниципальных услуг, предоставленных с нарушением срока	Количество отказов в предоставлении муниципальных услуг	Количество поступивших жалоб на необоснованность отказа	Количество удовлетворенных жалоб	Количество жалоб, признанных необоснованными
1.	Выдача разрешения на использование земель или земельных участков, находящихся в государственной или муниципальной собственности, без предоставления земельных участков и установления сервитутов	140	135	5	15	0	0	0

За 2023 год в управление имущественных и земельных отношений администрации Надеждинского муниципального района поступило 140 заявлений (в среднем 12 заявлений в месяц).

Из 140 поступивших заявлений – 135 заявления исполнены в установленные законодательством сроки.

Общий срок предоставления услуги составил 36 календарных дней со дня предоставления в администрацию Надеждинского муниципального района документов, обязанность по представлению которых в соответствии с федеральным и краевым законодательством, Административным регламентом возложена на заявителя.

Услуга не предоставлена по 15 заявлениям, в том числе:

1) отсутствие пояснительной записки по обоснованию площади земель, земельного участка или его части, включая технические характеристики объектов;

2) непредоставление (предоставление не в полном объеме) необходимых документов;

3) земельный участок, на использование которого испрашивается разрешение, предоставлен физическому или юридическому лицу.

Жалоб на необоснованность отказа в предоставлении услуги – 0;

Количество жалоб, признанных необоснованными - 0

Среднее время ожидания в очереди 15 минут.

Из общего числа поступивших заявлений (140):

от физических лиц поступило - 10 заявлений;

от юридических лиц – 130 заявлений

Требования административного регламента к помещениям, в которых предоставляется муниципальная услуга, к месту ожидания и приема заявителей, заполнения заявлений о предоставлении муниципальной услуги, информационным стендам с образцами их заполнения и перечнем документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, в том числе к обеспечению доступности для инвалидов указанных объектов в соответствии с законодательством Российской Федерации о социальной защите инвалидов, соблюдаются.

При анализе тематики запроса определяется:

- степень полноты информации, содержащейся в запросе и необходимой для его исполнения;

- возможность исполнения запроса.

Подготовка ответов осуществляется на бланках администрации Надеждинского муниципального района. Ответы заявителям выдаются лично. Для заявителей услуга бесплатная.

Мониторинг общественного мнения

Метод исследования - опрос (анкетирование) граждан, являющихся заявителями муниципальной услуги.

За период с 9 января 2024 года по 30 января 2024 года за предоставлением муниципальной услуги обратилось 6 заявителей.

Жалоб на не качественное предоставлением муниципальной услуги нет.

Заявители, оценивая место размещения отдела предоставляющего услугу, утверждают, что:

Очень доволен	доволен	удовлетворен	По большей части не удовлетворен	Совсем не удовлетворен
5	0	1	0	0

Заявители, оценивая комфортность оснащения помещения, утверждают, что:

Очень доволен	доволен	удовлетворен	По большей части не удовлетворен	Совсем не удовлетворен
0	6	0	0	0

Заявители, оценивая уровень обслуживания со стороны работников:

Очень доволен	доволен	удовлетворен	По большей части не удовлетворен	Совсем не удовлетворен
5	1	0	0	0

Заявители, оценивая объем полученной информации об услуге, утверждают, что:

Очень доволен	доволен	удовлетворен	По большей части не удовлетворен	Совсем не удовлетворен
5	1	0	0	0

Заявители, оценивая график работы учреждения, утверждают, что:

Очень доволен	доволен	удовлетворен	По большей части не удовлетворен	Совсем не удовлетворен
0	6	0	0	0

Качеством предоставления услуги заявители удовлетворены:

Очень доволен	доволен	удовлетворен	По большей части не удовлетворен	Совсем не удовлетворен
0	5	1	0	0

Проблемы, возникшие у заявителей:

Проблем не возникло	Возникшие проблемы быстро разрешились	Возникли проблемы
6	0	0

На получение услуги заявители потратили:

Очереди не было	Не превышало 15-20 мин	Длительное ожидание в очереди
6	0	0

Актуальных проблем по предоставлению услуги Управлением имущественных и земельных отношений администрации Надеждинского муниципального района, непосредственно связанных с издержками на ее получение, нет.

Для расчета коэффициента удовлетворенности заявителем качеством предоставления муниципальных услуг на основании опроса заявителей составлена таблица оценки степени удовлетворенности заявителей качеством и доступностью муниципальных услуг.

Анализ степени удовлетворенности заявителей качеством и доступностью муниципальных услуг

Место размещения учреждения, предоставляющего муниципальную услугу	Комфортность оснащения помещения	Уровень обслуживания со стороны сотрудников	Объем полученной информации об услуге (полнота информации, понятность изложения)	График работы учреждения	Качество предоставляемой услуги в целом	Средний показатель
4,8	4,0	4,8	4,8	4,0	3,8	4,4

Средний коэффициент удовлетворенности = 4,4 балла

$$K_{y\%} = 4,4 / 5 * 100\% = 88\% \text{ «очень хорошо»}.$$

Анализ данных, содержащихся в таблице, показал, что заявитель удовлетворен качеством предоставления муниципальных услуг. Оценочный балл по данной услуге составил 4,4 (88 %).

Респонденты отметили уровень обслуживания со стороны обслуживающих.

В основном респонденты довольны качеством и доступностью муниципальной услуги.

4. Основные результаты исследования муниципальной услуги «Прием заявлений и постановка на учет в целях зачисления в муниципальные образовательные организации, реализующие основные образовательные программы дошкольного образования».

1.1. Интенсивность предоставления муниципальной услуги, отказов предоставления муниципальной услуги, поступления жалоб.

№ п/п	Наименование муниципальной услуги	Общее количество оснований для начала предоставления муниципальной услуги (2022 год)	Количество муниципальных услуг, предоставленных в срок (2022)	Количество муниципальных услуг, предоставленных с нарушением срока	Количество отказов в предоставлении муниципальных услуг	Количество поступивших жалоб	Количество удовлетворенных жалоб	Количество жалоб, признанных необоснованными
1.	Прием заявлений и постановка на учет в целях зачисления в муниципальные образовательные организации, реализующие основные образовательные программы дошкольного образования	686	686	0	0	0	0	0

Муниципальная услуга осуществляется администрацией Надеждинского муниципального района в лице Управления образования администрации Надеждинского муниципального района. Почтовый адрес Управления образования: 692491, Приморский край, Надеждинский район, п. Новый, ул.

Первомайская, д. 43, тел. (842334) 3-74-14, факс 3-74-14, адрес электронной почты: nadezhdinsky.ed@gmail.com. Адрес официального сайта Управления образования, содержащего информацию о предоставлении муниципальной услуги: <http://mouoadm.ru>.

Организация предоставления муниципальной услуги осуществляется в том числе через МФЦ в соответствии с соглашением о взаимодействии, заключенным между МФЦ и Администрацией.

Информирование граждан о порядке предоставления муниципальной услуги проводят заместитель начальника Управления образования или методист дошкольного образования отдела мониторинга и информационного обеспечения в кабинете № 212 Управления образования лично либо по телефону 8 (42334) 3-74-14.

За период с 9 января по 30 января 2024 г. за предоставлением услуги обратились 26 человек, 12 из них прошли мониторинг.

В ходе проведения мониторинга был проведен анализ соблюдения административных процедур (т.е. насколько описанные в административном регламенте действия соответствуют реальной практике работы). Анализ основывался на интервью со служащими субъекта мониторинга, анализе документооборота.

Выявлено следующее.

Прием заявлений и постановка на учет детей в целях зачисления в муниципальные образовательные организации, реализующие основные общеобразовательные программы дошкольного образования, осуществляется **в день обращения** заявителя в Администрацию (Управление образования) или МФЦ. При этом продолжительность приема при личном обращении заявителя не должна превышать **15 минут**.

Заявление о предоставлении муниципальной услуги, поступившее в Администрацию (Управление образования) с использованием электронных средств связи, в том числе через Единый портал в виде электронного документа, регистрируется в течении **1 рабочего дня** со дня поступления заявления.

Регистрация ребенка в Едином электронном реестре учета очередности осуществляется в срок не более семи рабочих дней со дня регистрации заявления о постановка на учет детей в целях зачисления в муниципальные образовательные организации, реализующие основные общеобразовательные программы дошкольного образования, в Управлении образования.

Снятие с регистрационного учета осуществляется в срок **не более семи рабочих дней** со дня регистрации заявления о снятии с учета в Управлении образования.

Выдача направления в муниципальную образовательную организацию, реализующую основную общеобразовательную программу дошкольного образования, осуществляется по мере комплектования групп или при наличии

свободных мест, в порядке очередности, исходя из даты рождения ребенка и даты постановки на учет.

Уведомления о регистрации ребенка в Едином электронном реестре учета очередности, уведомление о снятии с учета или уведомление об отказе в предоставлении муниципальной услуги оформляется в письменном виде, подписывается начальником Управления образования, выдается или направляется заявителю **не позднее 5 рабочих дней** со дня принятия соответствующего решения.

Максимальный срок ожидания в очереди при подаче заявления о предоставлении муниципальной услуги и при получении результата предоставления муниципальной услуги не должен превышать 15 минут.

Нарушений соблюдения административных процедур не выявлено.

1.2. Мониторинг общественного мнения

При мониторинге общественного мнения использовалось анкетирование.

За период с 09 января по 30 января 2024 г. г. было опрошено 12 респондентов.

Отказов в предоставлении муниципальной услуги нет.

Жалоб на некачественное предоставление муниципальной услуги нет.

1. Заявители, оценивая место размещения учреждений, предоставляющих услугу, утверждают, что:

Очень доволен	доволен	удовлетворен	По большей части не удовлетворен	Совсем не удовлетворен
6	6	0	0	0

2. Заявители, оценивая комфортность оснащения помещения, утверждают, что:

Очень доволен	доволен	удовлетворен	По большей части не удовлетворен	Совсем не удовлетворен
5	6	1	0	0

3. Заявители, оценивая уровень обслуживания со стороны работников:

Очень доволен	доволен	удовлетворен	По большей части не удовлетворен	Совсем не удовлетворен
4	8	0	0	0

4. Заявители, оценивая объем полученной информации об услуге, утверждают, что:

Очень доволен	доволен	удовлетворен	По большей части не удовлетворен	Совсем не удовлетворен
3	7	2	0	0

5. Заявители, оценивая график работы учреждения, утверждают, что:

Очень доволен	доволен	удовлетворен	По большей части не удовлетворен	Совсем не удовлетворен
3	9	0	0	0

6. Качеством предоставления услуги заявители удовлетворены:

Очень доволен	доволен	удовлетворен	По большей части не удовлетворен	Совсем не удовлетворен
2	10	0	0	0

Проблемы, возникшие у заявителей:

Проблем не возникло	Возникшие проблемы быстро разрешились	Возникли проблемы
8	4	

На получение услуги заявители потратили:

Очереди не было	Не превышало 15 мин	Длительное ожидание в очереди
6	6	0

Актуальных проблем по предоставлению услуги учреждениями Надеждинского муниципального района, непосредственно связанных с издержками на ее получение, нет.

Для расчета коэффициента удовлетворенности заявителем качеством предоставления муниципальной услуги на основании опроса заявителей составлена таблица оценки степени удовлетворенности заявителей качеством и доступностью муниципальных услуг

Анализ степени удовлетворенности заявителей качеством и доступностью муниципальных услуг

Место размещения учреждения, предоставляющего муниципальную услугу	Комфортность оснащения помещения	Уровень обслуживания со стороны сотрудников	Объем полученной информации об услуге (полнота информации, понятность изложения)	График работы учреждения	Качество предоставляемой услуги в целом	Средний показатель
4,5	4,3	4,3	3,5	4,2	4,2	4,2

Средний коэффициент удовлетворенности = 4,6 баллов

$$K_{y\%} = 4,2 / 5 * 100\% = 84\% \text{ «хороший»}$$

Анализ данных, содержащихся в таблице, показал, что заявители удовлетворены качеством предоставления муниципальной услуги. Оценочный балл по данной услуге составил 4,2 балла (84%) .

Вывод. В целом, респонденты хорошо оценили качество предоставления муниципальной услуги. По сравнению с предыдущими годами удовлетворенность населения предоставлением услуги по всем показателям уменьшилась, в связи с чем Управлением образования будут учтены недостатки при предоставлении услуги, выявленные в 2024 году.

5. Основные результаты мониторинга качества предоставления муниципальной услуги «Выдача градостроительных планов земельных участков»

Муниципальную услугу «Выдача градостроительных планов земельных участков» (далее - Услуга) предоставляет Управление градостроительства и архитектуры администрации Надеждинского муниципального района.

Заявления о предоставлении муниципальной услуги подают физические и юридические лица, их полномочные представители.

Результатом предоставления муниципальной услуги является:

- выдача градостроительных планов земельных участков;
- отказ в предоставлении Услуги.

Исследуемая муниципальная услуга предоставляется бесплатно.

1. Интенсивность предоставления муниципальных услуг, отказов в предоставлении муниципальных услуг, поступления жалоб.

№ п/п	Наименование муниципальной услуги	Общее количество оснований для начала предоставления муниципальной услуги	Количество муниципальных слуг, предоставленных в срок	Количество муниципальных слуг, предоставленных с нарушением срока	Количество отказов в предоставлении муниципальных услуг	Количество поступивших жалоб на необоснованность отказа	Количество удовлетворенных жалоб	Количество жалоб, признанных необоснованными
1.	Информационное обеспечение юридических и физических лиц в соответствии с их обращениями	1210	1210	0	0	0	0	0

За 2023 год в Управление градостроительства и архитектуры администрации Надеждинского муниципального района поступило 1210 заявление (в среднем 100 заявлений в месяц, 5 заявления в день).

Из них исполнено – 1210 заявление. Все заявления исполнены в установленные законодательством сроки.

Общий срок предоставления муниципальной услуги по выдаче градостроительных планов земельных участков не превышает 14 календарных дней со дня представления в администрацию Надеждинского муниципального

района документов, обязанность по представлению которых в соответствии с федеральным и краевым законодательством, настоящим Административным регламентом возложена на заявителя.

Жалоб на необоснованность отказа в предоставлении услуги – 0;

Для заявителей услуга бесплатная.

2. Метод исследования - опрос (анкетирование) граждан, являющихся заявителями муниципальной услуги.

За период с 9 января 2024 года по 30 января 2024 года услуга предоставлена 77 заявителям, но в связи с обращением заявителей посредством региональной информационной системы обеспечения градостроительной деятельности (РИСОГД) и регионального портала государственных услуг (РПГУ) мониторинг по предоставлению муниципальной услуги проведен в виде опроса заявителей лично обратившихся за услугой. Всего опрошено 19 респондента..

Заявители, оценивая место размещения отдела (УГИ) предоставляющего услугу, утверждают, что:

Очень доволен	доволен	удовлетворен	По большей части не удовлетворен	Совсем не удовлетворен
7	12	-	-	-

Заявители, оценивая комфортность оснащения помещения, утверждают, что:

Очень доволен	доволен	удовлетворен	По большей части не удовлетворен	Совсем не удовлетворен	
7	12	-	-	-	

3. Заявители, оценивая уровень обслуживания со стороны работников:

Очень доволен	доволен	удовлетворен	По большей части не удовлетворен	Совсем не удовлетворен
19	-	-	-	-

4. Заявители, оценивая объем полученной информации об услуги, утверждают, что:

Очень доволен	доволен	удовлетворен	По большей части не удовлетворен	Совсем не удовлетворен
19		-	-	-

5. Заявители, оценивая график работы учреждения, утверждают, что:

Очень доволен	доволен	удовлетворен	По большей части не удовлетворен	Совсем не удовлетворен
9	10	-	-	-

6. Качеством предоставления услуги заявители удовлетворены:

Очень	доволен	удовлетворен	По большей	Совсем не

доволен			части не удовлетворен	удовлетворен
19	-	-	-	-

7. Проблемы, возникшие у заявителей:

Проблем не возникло	Возникшие проблемы быстро разрешились	Возникли проблемы
19	-	-

8. На получение услуги заявители потратили:

Очереди не было	Не превышало 15-20 мин	Длительное ожидание в очереди
5	14	-

Актуальных проблем по предоставлению Услуги отделом УГИ администрации Надеждинского муниципального района, непосредственно связанных с издержками на ее получение, нет.

Для расчета коэффициента удовлетворенности заявителем качеством предоставления муниципальных услуг на основании опроса заявителей составлена таблица оценки степени удовлетворенности заявителей качеством и доступностью муниципальных услуг

Анализ степени удовлетворенности заявителей качеством и доступностью муниципальных услуг

Место размещения учреждения, предоставляющего муниципальную услугу	Комфортность оснащения помещения	Уровень обслуживания со стороны сотрудников	Объем полученной информации об услуге (полнота информации, понятность изложения)	График работы учреждения	Качество предоставляемой услуги в целом	Средний показатель
4,4	4,4	5,0	5,0	4,5	5,0	4,7

Средний коэффициент удовлетворенности = 4,7 баллов

$$K_{y\%} = 4,7 / 5 * 100\% = 94\% \text{ «отличный»}$$

Анализ данных, содержащихся в таблице, показал, что заявители удовлетворены качеством предоставления муниципальных услуг. Оценочный балл по данной услуге составил 4,7 (94%).

6. Основные результаты мониторинга качества предоставления муниципальной услуги «Выдача разрешения на вырубку, пересадку и обрезку зеленых насаждений»

Муниципальную услугу: «Выдача разрешения на вырубку, пересадку и обрезку зеленых насаждений» (далее - Услуга) предоставляет отдел по координации сельскохозяйственного производства и продовольственного рынка администрации Надеждинского муниципального района.

Заявления о предоставлении муниципальной услуги подают физические и юридические лица, их полномочные представители.

Результатом предоставления муниципальной услуги является:

- Выдача разрешения на вырубку, пересадку и обрезку зеленых насаждений.

- Отказ в выдаче разрешения на вырубку, пересадку и обрезку зеленых насаждений.

Исследуемая муниципальная услуга предоставляется бесплатно.

1. Интенсивность предоставления муниципальных услуг, отказов в предоставлении муниципальных услуг, поступления жалоб за 2023 год.

№ п/п	Наименование муниципальной услуги	Общее количество оснований для начала предоставления муниципальной услуги	Количество муниципальных услуг, предоставленных в срок	Количество муниципальных услуг, предоставленных с нарушением срока	Количество отказов в предоставлении муниципальных услуг	Количество поступивших жалоб на необоснованность отказа	Количество удовлетворенных жалоб	Количество жалоб, признанных необоснованными
1.	Выдача разрешения на вырубку, пересадку и обрезку зеленых насаждений	117	92	0	25	0	0	0

За 2023 год в отдел по координации сельскохозяйственного производства и продовольственного рынка администрации Надеждинского муниципального района поступило 117 запросов (в среднем 10 запросов в месяц). Все запросы исполнены в установленные законодательством сроки.

Услуга не предоставлена по 25 запросам: отказано в предоставлении услуги по причине непредставления либо неполное предоставления пакета документов, либо по причине нахождения земельного участка, на котором планировалась вырубка, в собственности заявителя (Решение Думы Надеждинского муниципального района от 23.04.2019 № 68) или в территориальной зоне лесов (Р-4), где вырубка запрещена.

Жалоб на необоснованность отказа в предоставлении муниципальной услуги не поступало.

Из общего числа поступивших запросов (117):

от физических лиц поступило – 40 запросов (34%),

от юридических лиц – 77 запрос (66%).

Все запросы по предоставлению Услуги в администрацию Надеждинского муниципального района предоставлены руководителями организаций либо их представителями и физическими лицами лично (один запрос поступил через МФЦ).

Требования административного регламента к порядку предоставления муниципальной услуги соблюдаются. При консультировании заявителей дается полный ответ не только по вопросам предоставления услуги, но и по другим вопросам, т.е. заявителю не отказывают в предоставлении иной информации.

При анализе тематики запроса определяется:

- степень полноты информации, содержащейся в запросе и необходимой для его исполнения;

- возможность исполнения запроса.

Подготовка ответов осуществляется на бланках администрации Надеждинского муниципального района. При предоставлении муниципальной услуги отдел по координации сельскохозяйственного производства и продовольственного рынка администрации Надеждинского муниципального района взаимодействует с управлением градостроительства и архитектуры администрации Надеждинского муниципального района. Разрешения на вырубку, пересадку и обрезку зеленых насаждений заявителям выдаются лично. Для заявителей услуга бесплатная.

Письменные обращения о предоставлении Услуги рассматриваются в срок, не превышающий 30 дней с момента регистрации обращения. Срок регистрации заявления и документов составляет не более одного рабочего дня. Срок рассмотрения заявления составляет 10 дней. Уведомление об отказе в предоставлении Услуги направляется заявителю в течение 2 дней. Допустимые сроки ожидания предоставления Услуги заявителями в очереди не превышают 5 минут.

Нарушений соблюдения административных процедур не выявлено.

2. Метод исследования - опрос (анкетирование) граждан, являющихся заявителями муниципальной услуги.

За период с 09 января 2024 года по 30 января 2024 года за получением Услуги обратилось 3 заявителя.

Жалоб на некачественное предоставление муниципальной услуги нет.

1. Заявители, оценивая место размещения отдела, предоставляющего услугу, утверждают, что:

Очень доволен	доволен	удовлетворен	По большей части не удовлетворен	Совсем не удовлетворен
3	-	-	-	-

2. Заявители, оценивая комфортность оснащения помещения, утверждают, что:

Очень доволен	доволен	удовлетворен	По большей части не удовлетворен	Совсем не удовлетворен
-	3	-	-	-

3. Заявители, оценивая уровень обслуживания со стороны работников:

Очень доволен	доволен	удовлетворен	По большей части не удовлетворен	Совсем не удовлетворен
3	-	-	-	-

4. Заявители, оценивая объем полученной информации об услуги, утверждают, что:

Очень доволен	доволен	удовлетворен	По большей части не удовлетворен	Совсем не удовлетворен
3	-	-	-	-

5. Заявители, оценивая график работы учреждения, утверждают, что:

Очень доволен	доволен	удовлетворен	По большей части не удовлетворен	Совсем не удовлетворен
3	-	-	-	-

6. Качеством предоставления услуги заявители удовлетворены:

Очень доволен	доволен	удовлетворен	По большей части не удовлетворен	Совсем не удовлетворен
3	-	-	-	-

7. Проблемы, возникшие у заявителей:

Проблем не возникло	Возникшие проблемы быстро разрешились	Возникли проблемы
3	-	-

8. На получение услуги заявители потратили:

Очереди не было	Не превышало 15-20 мин	Длительное ожидание в очереди
3	-	-

Актуальных проблем по предоставлению Услуги отделом по координации сельскохозяйственного производства и продовольственного рынка администрации Надеждинского муниципального района, непосредственно связанных с издержками на ее получение, нет.

Для расчета коэффициента удовлетворенности заявителем качеством предоставления муниципальных услуг на основании опроса заявителей составлена таблица оценки степени удовлетворенности заявителей качеством и доступностью муниципальных услуг

Анализ степени удовлетворенности заявителей качеством и доступностью муниципальных услуг

Место размещения учреждения, предоставляющего муниципальную услугу	Комфортность оснащения помещения	Уровень обслуживания со стороны сотрудников	Объем полученной информации об услуге (полнота информации, понятность изложения)	График работы учреждения	Качество предоставляемой услуги в целом	Средний показатель
5	4	5	5	5	5	4,8

Средний коэффициент удовлетворенности = 4,8 баллов

$$K_{y\%} = 4,8 / 5 * 100\% = 96\% \text{ «отлично»}$$

Анализ данных, содержащихся в таблице, показал, что заявитель удовлетворен качеством предоставления муниципальных услуг. Оценочный балл по данной услуге составил 4,8 (96%).

Респонденты отметили высокий уровень обслуживания со стороны работников, оценили качество предоставления Услуги.

III. ОТЧЕТ О РЕЗУЛЬТАТАХ МОНИТОРИНГА УСЛУГ

Мониторинг проведен с помощью опроса граждан (организаций), являющихся заявителями муниципальных услуг, представителей заявителей муниципальных услуг.

По результатам мониторинга рассчитан средний коэффициент качества предоставления муниципальных услуг.

Наименование услуги	Место размещения учреждения, предоставляющего мун. услугу	Комфортность и оснащение помещения	Уровень обслуживания со стороны сотрудников	Объем полученной информации об услуге (полнота информации, понятность изложения)	График работы	Качество предоставляемой услуги в целом	Средний показатель
1. Выдача копий архивных документов, подтверждающих право на владение землёй	5,0	5,0	5,0	5,0	5,0	5,0	5,0
2. Выдача выписки из карточки учета собственника жилого помещения, справок и иных документов	0	0	0	0	0	0	0
3. Выдача разрешения на использование земель или земельных участков, находящихся в государственной или муниципальной собственности, без предоставления земельных участков и установления сервитутов	4,8	4,0	4,8	4,8	4,0	3,8	4,4
4. Приём заявлений и постановка на учёт детей в целях зачисления в муниципальные образовательные учреждения, реализующие основные образовательные программы дошкольного образования	4,5	4,3	4,3	3,5	4,2	4,2	4,2
5. Выдача градостроительных планов земельных участков	4,4	4,4	5,0	5,0	4,5	5,0	4,7
6. Выдача разрешения на вырубку, пересадку и обрезку зеленых насаждений	5,0	4,0	5,0	5,0	5,0	5,0	4,8
Средний процент	4,7	4,3	4,8	4,7	4,5	4,6	4,6

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

Средний коэффициент удовлетворенности заявителей качеством и доступностью предоставления муниципальных услуг составляет 92%. Отмечен отличный уровень качества оказанных услуг.

$$K_{y \%} = 4,6 / 5 * 100\% = 92 \% \text{ «отлично»}$$

По итогам проведения мониторинга качества и доступностью предоставления муниципальных услуг установлено, что население в целом удовлетворено качеством и своевременностью предоставляемых услуг.

Время затрачено для получения услуги в среднем составляет не более 15 минут. Из анализируемых услуг 5 услуг набрали баллы, соответствующие оценке «хорошо» и «отлично», по 1 муниципальной услуге мониторинг не проводился, так как ответы на запросы юридических и физических лиц в данный период направлялись по почте и в электронном виде (по Деловой почте).

Наибольший показатель удовлетворенности заявителей качеством и доступностью услуг выявлены:

1) по муниципальной услуге «Выдача копий архивных документов, подтверждающих право на владение землей», предоставляемой архивным отделом администрации Надеждинского муниципального района (средний показатель 5,0 баллов, 100% «отлично»);

2) по муниципальной услуге «Выдача разрешения на вырубку, пересадку и обрезку зеленых насаждений», предоставляемой отделом по координации сельскохозяйственного производства и продовольственного рынка администрации Надеждинского муниципального района (средний показатель 4,8 баллов, 96 % «отлично»)

3) по муниципальной услуге «Выдача градостроительных планов земельных участков», предоставляемой Управлением градостроительства и архитектуры администрации Надеждинского муниципального района (средний показатель 4,7 баллов, 94% «отлично»).

Предложения по повышению качества предоставления муниципальных услуг на территории Надеждинского района

С целью повышения качества предоставления муниципальных услуг на территории Надеждинского муниципального района предлагается:

В целях повышения уровня качества и доступности муниципальных услуг на территории Надеждинского муниципального района по результатам обобщения и анализа отчетов о проведении мониторинга, предоставленных структурными подразделениями администрации Надеждинского муниципального района, рекомендовать структурным подразделениям администрации Надеждинского муниципального района, предоставляющих муниципальные услуги:

1) инициировать мероприятия по улучшению процесса оказания муниципальных услуг;

2) в области повышения степени компьютерной грамотности заявителей и востребованность граждан использование сети Интернет для получения муниципальных услуг:

- информирование и популяризация получения дополнительной информации по услуге в сети Интернет, на Портале государственных и муниципальных услуг (по муниципальным услугам, переведенным в электронный вид), на официальном сайте администрации Надеждинского муниципального района;

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

3) в области повышения степени использования заявителями административных регламентов по муниципальным услугам, в том числе в сети Интернет, информирование граждан о наличии административных регламентов предоставления муниципальных услуг, о месте их размещения в сети Интернет (на личном приеме, по средствам телефонной связи, при обращении граждан).