

## ОТЧЕТ

о проведении мониторинга качества предоставления муниципальных услуг в муниципальном образовании «Город Биробиджан» Еврейской автономной области в 2014 году

В целях реализации постановления мэрии города от 13.08.2013 № 3376 «О проведении мониторинга качества предоставления муниципальных услуг в муниципальном образовании «Город Биробиджан» Еврейской автономной области», а также распоряжения мэрии города от 30.12.2013 № 637 «Об утверждении графика проведения мониторинга качества предоставления муниципальных услуг в муниципальном образовании «Город Биробиджан» Еврейской автономной области на 2014 год» в 2014 году структурными подразделениями мэрии города проведен мониторинг качества в отношении 5 муниципальных услуг, включенных в график:

1. Предоставление социальной выплаты на оплату услуг по дневному уходу (содержанию) за детьми дошкольного возраста;
2. Заключение договоров социального найма;
3. Выдача специальных разрешений на движение по автомобильным дорогам местного значения городского округа транспортных средств, осуществляющих перевозки тяжеловесных и (или) крупногабаритных грузов;
4. Бесплатное предоставление земельных участков гражданам, имеющим трех и более детей;
5. Подготовка и выдача разрешений на строительство, реконструкцию объектов капитального строительства, а также на ввод объектов в эксплуатацию.

Сведения о проведении мониторинга представлены структурными подразделениями мэрии города, ответственными за предоставление муниципальных услуг.

Сводная информация представлена в приложении к настоящим сведениям.

Целями мониторинга являлись:

- выявление, анализ и оценка нормативно установленных и фактических значений основных и дополнительных параметров, характеризующих качество и доступность предоставления муниципальных услуг в муниципальном образовании «Город Биробиджан» Еврейской автономной области физическим и юридическим лицам, в том числе временных и финансовых затрат на получение (достижение) конечного результата муниципальной услуги, необходимых для решения жизненной ситуации;
- определение и реализация мер по улучшению выявленных значений исследованных параметров качества и доступности муниципальных услуг гражданам и юридическим лицам.

В связи с чем, структурными подразделениями мэрии города, проводящими мониторинг, осуществлялось:

- изучение документов (анализ нормативных правовых актов, регулирующих предоставление муниципальной услуги) с целью определения

или уточнения учета динамики нормативно устанавливаемых значений рассматриваемых параметров исследуемой муниципальной услуги;

- опрос физических или юридических лиц, являющихся получателями муниципальной услуги (далее – заявители).

В целях проведения опроса заявителями добровольно и анонимно заполнялись анкеты (опросные листы).

При проведении мониторинга были опрошены 245 заявителей, что составляет 29% от общего числа заявителей, обратившихся за получением муниципальных услуг в период проведения мониторинга качества.

В ходе мониторинга структурными подразделениями мэрии города сравнивались нормативно установленные временные затраты на получение результата муниципальной услуги и реальные временные затраты на получение результатов муниципальной услуги. При этом, согласно полученным данным, превышение нормативно установленных временных затрат на получение результатов муниципальной услуги не зафиксировано. Указанные сведения подтверждаются результатами опроса заявителей.

График работы органа, предоставляющего муниципальные услуги, в основном, заявители оценили положительно. Средний балл по данному показателю, в отношении всех услуг, участвующих в мониторинге, выше 4 по пятибалльной системе оценки, предложенной в опросных листах.

Большинство заявителей удовлетворяет организация очереди в структурных подразделениях мэрии города, предоставляющих муниципальные услуги. Оценки по данному критерию распределены так:

1. «Предоставление социальной выплаты на оплату услуг по дневному уходу (содержанию) за детьми дошкольного возраста»:

- оценка «Удовлетворительно» дана 77 респондентами из 78 опрошенных (98,7%);

- оценка «Не удовлетворительно» дана 1 обратившимся, по причине ожидания в очереди более 2 часов.

2. «Заключение договоров социального найма» комфортность ожидания в очереди отметили 100% опрошенных;

3. «Выдача специальных разрешений на движение по автомобильным дорогам местного значения городского округа транспортных средств, осуществляющих перевозки тяжеловесных и (или) крупногабаритных грузов» 100 % опрошенных удовлетворены организацией очереди.

4. «Бесплатное предоставление земельных участков гражданам, имеющим трех и более детей» организация очереди «удовлетворительно» оценена всеми опрошенными заявителями.

5. «Подготовка и выдача разрешений на строительство, реконструкцию объектов капитального строительства, а также на ввод объектов в эксплуатацию»:

- оценка «Удовлетворительно» дана 34 опрошенными из 35 (97,14%);

- оценка «Не удовлетворительно» дана 1 обратившимся, в связи с недостаточным количеством посадочных мест для ожидания, что составляет 2,86 % от общего числа анкетированных лиц.

Также большинство заявителей удовлетворяют сроки оказания услуг:

1. «Предоставление социальной выплаты на оплату услуг по дневному уходу (содержанию) за детьми дошкольного возраста»:

- оценка «Удовлетворительно» дана 60 респондентами из 78 опрошенных (77 %);

- оценка «Не удовлетворительно» без указания причин дана 18 обратившимися (23 %).

2. «Заключение договоров социального найма» сроки оказания услуг «удовлетворительно» оценили 102 из 103 опрошенных заявителей;

3. «Выдача специальных разрешений на движение по автомобильным дорогам местного значения городского округа транспортных средств, осуществляющих перевозки тяжеловесных и (или) крупногабаритных грузов» положительно оценили сроки оказания услуг 19 из 22 опрошенных заявителей (86,4%). Трое заявителей (13,6 %) не удовлетворены сроками предоставления муниципальной услуги по причине длительного согласования в ГИБДД.

4. «Бесплатное предоставление земельных участков гражданам, имеющим трех и более детей»: на вопрос «Удовлетворяют ли Вас сроки предоставления услуги?» 100 % опрошенных заявителей ответили «Удовлетворяют».

5. «Подготовка и выдача разрешений на строительство, реконструкцию объектов капитального строительства, а также на ввод объектов в эксплуатацию»: 100 % опрошенных заявителей удовлетворены сроками предоставления муниципальной услуги.

Следует отметить, что наличие отрицательных оценок в отношении сроков оказания муниципальных услуг не связано с непосредственным нарушением структурными подразделениями мэрии муниципального образования «Город Биробиджан» нормативно установленных сроков оказания услуг, определенных административными регламентами.

В ходе мониторинга структурными подразделениями мэрии города не получалась (не указывалась в анкетах) информация о наличии неформальных платежей (платежей, не имеющих нормативного подтверждения) в связи с получением муниципальных услуг.

Место размещения структурного подразделения мэрии города, предоставляющего муниципальную услугу, в том числе условия доступа в него, в среднем оценивается заявителями положительно.

Заявителями достаточно высоко оценен объем полученной информации об услуге, в том числе ее полнота и понятность. Средние показатели по данному критерию составили:

1. «Предоставление социальной выплаты на оплату услуг по дневному уходу (содержанию) за детьми дошкольного возраста»: 4,97 балла из 5;

2. «Заключение договоров социального найма» 4,86 балла из 5;

3. «Выдача специальных разрешений на движение по автомобильным дорогам местного значения городского округа транспортных средств, осуществляющих перевозки тяжеловесных и (или) крупногабаритных грузов» 4,91 балла из 5.

4. «Бесплатное предоставление земельных участков гражданам, имеющим трех и более детей»: 4,28 балла из 5.

5. «Подготовка и выдача разрешений на строительство, реконструкцию объектов капитального строительства, а также на ввод объектов в эксплуатацию» 4,97 балла из 5.

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

Информация о необоснованных действиях сотрудников мэрии города в процессе предоставления муниципальных услуг в опросных листах не указана.

Повторные обращения заявителей в структурные подразделения мэрии города муниципального образования «Город Биробиджан» по одному и тому же вопросу, в основном, были обусловлены необходимостью предоставления недостающих документов.

Таким образом, качество оказания муниципальных услуг оценено заявителями, принявшими участие в опросах, достаточно высоко, оказание муниципальных услуг, в отношении которых проводился мониторинг, производится в соответствии с утвержденными административными регламентами.

Первый заместитель главы мэрии города  
по экономике и финансам – начальник  
финансового управления

Я.А. Аблов