

ОТЧЕТ

о проведении мониторинга качества предоставления муниципальных услуг в муниципальном образовании «Город Биробиджан» Еврейской автономной области в 2015 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 25.12.2014 № 741 «Об утверждении графика проведения мониторинга качества предоставления муниципальных услуг в муниципальном образовании «Город Биробиджан» Еврейской автономной области на 2015 год» в 2015 году структурными подразделениями мэрии города проведен мониторинг качества в отношении 5 муниципальных услуг, включенных в график:

1. Предоставление земельных участков для целей, не связанных со строительством;
2. Выдача градостроительных планов;
3. Регистрация уставов территориальных общественных самоуправлений;
4. Определение размера восстановительной стоимости для насаждений озелененных территорий и зеленого фонда в муниципальном образовании «Город Биробиджан» Еврейской автономной области при причинении вреда окружающей среде;
5. Выдача, переоформление, приостановление, продление срока действия, аннулирование разрешений на право организации розничных рынков на территории городского округа.

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 69 заявителей, что составляет 44,23% 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, участвовавших в мониторинге, 4,9 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 земельных участков для целей, не связанных со строительством»: оценка «Удовлетворительно» дана 17 респондентами из 17 опрошенных (100%);

2. «Выдача градостроительных планов» комфортность ожидания в очереди отметили 100% опрошенных;

3. «Регистрация уставов территориальных общественных самоуправлений» 100 % опрошенных удовлетворены организацией очереди.

4. «Определение размера восстановительной стоимости для насаждений озелененных территорий и зеленого фонда в муниципальном образовании «Город Биробиджан» Еврейской автономной области при причинении вреда окружающей среде» организация очереди «удовлетворительно» оценена всеми опрошенными заявителями.

5. «Выдача, переоформление, приостановление, продление срока действия, аннулирование разрешений на право организации розничных рынков на территории городского округа»:

- оценка «Удовлетворительно» дана 100% опрошенных.

Также большинство заявителей удовлетворяют сроки оказания услуг:

1. «Предоставление земельных участков для целей, не связанных со строительством»:

- оценка «Удовлетворительно» дана 100% респондентов;

2. «Выдача градостроительных планов» сроки оказания услуг «удовлетворительно» положительно оценили 29 из 30 опрошенных заявителей.

3. «Регистрация уставов территориальных общественных самоуправлений» положительно оценили сроки оказания услуг 100% заявителей.

4. «Определение размера восстановительной стоимости для насаждений озелененных территорий и зеленого фонда в муниципальном образовании «Город Биробиджан» Еврейской автономной области при причинении вреда окружающей среде»: на вопрос «Удовлетворяют ли Вас сроки предоставления услуги?» 100 % опрошенных заявителей ответили «Удовлетворяют».

5. «Выдача, переоформление, приостановление, продление срока действия, аннулирование разрешений на право организации розничных рынков на территории городского округа»: 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 города муниципального образования «Город Биробиджан» Еврейской автономной области 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 получаемой информации об услугах, в том числе его полнота и понятность. Средние показатели по данному критерию составили:

1. «Предоставление земельных участков для целей, не связанных со строительством»: 4,23 балла из 5;

2. «Выдача градостроительных планов» 4,97 балла из 5;

3. «Регистрация уставов территориальных общественных самоуправлений» 5 баллов из 5.

4. «Определение размера восстановительной стоимости для насаждений озелененных территорий и зеленого фонда в муниципальном образовании «Город Биробиджан» Еврейской автономной области при причинении вреда окружающей среде»: 5 баллов из 5.

5. «Выдача, переоформление, приостановление, продление срока действия, аннулирование разрешений на право организации розничных рынков на территории городского округа» 5 баллов из 5.

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

неудовлетворенности уровнем обслуживания при оказании муниципальных услуг заявители отнесли невнимательное отношение специалистов, и не получение ответов на интересующие вопросы, либо неполные ответы.

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, производилось в соответствии с утвержденными административными регламентами.

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

Я.А. Аблов