

**Итоговый отчет
о результатах анализа и оценки каче-
ства и доступности предоставления му-
ниципальных услуг в Бузулукском рай-
оне в 2021 году**

Мониторинг качества предоставления муниципальных услуг в Бузулукском районе в 2021 году проводился согласно постановлению администрации Бузулукского района от 18.03.2013 года № 323-П «Об утверждении Положения об организации проведения мониторинга качества предоставления муниципальных услуг администрацией Бузулукского района».

Цели мониторинга:

- выявление, анализ и оценка нормативно установленных и фактических значений исследуемых параметров, характеризующих качество и доступность предоставления муниципальных услуг гражданам и организациям, в том числе полных временных затрат на получение (достижение) конечного результата муниципальной услуги;
- определение и реализация мер по улучшению качества и доступности предоставления муниципальных услуг гражданам и организациям;
- контроль последующей динамики качества и доступности муниципальных услуг, результативности мер по их улучшению.

Задачи мониторинга:

- оценка текущего уровня качества предоставления муниципальных услуг, включая оценку уровня удовлетворенности получателей муниципальных услуг качеством и доступностью их предоставления;
- определение соответствия условий, процедуры и результатов предоставления муниципальных услуг ожидаемых их получателями;
- оптимизация процедур предоставления муниципальных услуг, закреплённых в административных регламентах их предоставления;
- улучшение условий предоставления муниципальных услуг;
- совершенствование административных регламентов предоставления муниципальных услуг с целью повышения качества их предоставления;
- повышение степени открытости информации об уровне качества предоставления муниципальных услуг;
- повышение эффективности и результативности бюджетных расходов, направляемых на оказание муниципальных услуг.

Проведение Мониторинга и составление отчета о его результатах обеспечивают руководители структурных подразделений. На основании отчетов, представленных структурными подразделениями, отдел экономики администрации Бузулукского района формирует сводный отчет о результатах проведения Мониторинга.

Мониторинг проводится в 2 этапа.

Первый этап проводится структурными подразделениями и включает:

- заполнение анкет;
- проведение добровольного анкетирования заявителей о качестве предоставления муниципальных услуг;

- оценку качества муниципальных услуг.

Второй этап проводится структурными подразделениями путем подготовки отчета о результатах Мониторинга, который должен содержать следующие сведения:

- наименование муниципальных услуг с указанием структурного подразделения администрации Бузулукского района, их предоставляющих;
- ранжирование муниципальных услуг в зависимости от качества их предоставления и уровня востребованности;
- выполнение задач;
- сведения о соблюдении регламента предоставления муниципальной услуги;
- описание наиболее характерных и актуальных проблем предоставления муниципальных услуг, выявленных в результате мониторинга.

Структурные подразделения для каждой муниципальной услуги определяют общую оценку качества ее предоставления по 50-балльной системе в соответствии с методикой оценки качества муниципальных услуг.

Общая оценка качества предоставления муниципальных услуг соответствует следующим уровням качества:

Значения общей оценки	Уровень качества предоставления муниципальной услуги
40 < общая сумма баллов <= 50	хорошо
30 < общая сумма баллов <= 40	удовлетворительно
Общая сумма баллов <= 30	неудовлетворительно

В Перечень муниципальных услуг, предоставляемых администрацией Бузулукского района утвержденный постановлением администрации Бузулукского района от 14.08.2020 г. № 812-п «Об утверждении реестра муниципальных услуг (функций) муниципального образования Бузулукский район Оренбургской области», постановлением администрации Бузулукского района от 28.09.2021г. №873-п «О внесении изменений в постановление администрации муниципального образования Бузулукский район Оренбургской области от 14.08.2020г №812-п «Об утверждении реестра муниципальных услуг (функций) муниципального образования Бузулукский район Оренбургской области» включено 27 муниципальных услуг.

В мониторинге принимали участие структурные подразделения администрации Бузулукского района, оказывающие муниципальные услуги:

1. Отдел образования;
2. Отдел культуры;
3. Отдел архитектуры и градостроительства;
4. Архивный отдел;

5. Специалист по социальным вопросам.;
6. Отдел имущественных отношений;
7. Отдел экономики;
8. Отдел земельных отношений;
9. Отдел по делам несовершеннолетних, опеке и попечительству;
10. Отдел по делам молодежи, спорту и туризму

Исследуемые муниципальные услуги для граждан являются бесплатными.
В ходе мониторинга было опрошено 91 человек.

Основные выводы по результатам мониторинга

По результатам мониторинга качества предоставления муниципальных услуг в Бузулукском районе в 2021 году, можно сделать следующие выводы:

- 100% опрошенных дали положительную оценку качества предоставленных муниципальных услуг.

Высоки оценки других показателей процесса оказания услуг:

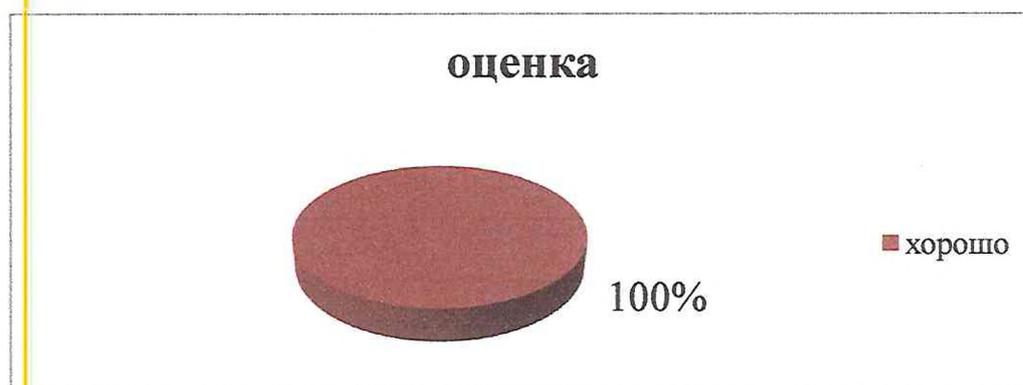
- условиями ведения приема – 96%;
- вежливостью сотрудников учреждений – 98%;
- компетентностью и профессионализмом сотрудников – 98,5%;
- доступностью информации об услугах – 96%;
- сроком предоставления услуги – 97%;
- количеством документов, необходимых для получения услуги – 93,5%.

Большинство получателей услуг не сталкивались с какими-либо проблемами в процессе получения услуги – 100% опрошенных.

Состав, последовательность и сроки выполнения административных процедур соблюдаются.

Стандарты обслуживания муниципальных услуг соблюдаются.

Жалоб на предоставление муниципальных услуг нет.



Мониторинг качества предоставления услуг по структурным подразделениям

Отдел экономики

Проанализированы 2 услуги:

- Выдача уведомления о внесении в информационно - аналитическую систему «Торговый реестр Оренбургской области».

Средний балл – 48

Оценка услуги – хорошо

- Выдача разрешений на право организации розничного рынка

Средний балл – 48

Оценка услуги - хорошо

Отдел образования

Проанализировано 3 услуги:

- Предоставление информации об образовательных программах и учебных планах, рабочих программах учебных курсов, предметов, дисциплин (модулей), годовых календарных учебных графиков на территории Бузулукского района.

Средний балл – 46

Оценка услуги – хорошо;

- Постановка на учет, выдача направления для зачисления ребенка, в том числе в порядке перевода, в образовательную организацию, осуществляющую деятельность по образовательной программе дошкольного образования.

Средний балл – 47

Оценка услуги – хорошо;

- Предоставление информации о текущей успеваемости обучающегося, ведение дневника и журнала успеваемости.

Средний балл – 47

Оценка услуги – хорошо.

Отдел архитектуры и градостроительства

Проанализировано 6 услуг:

- Выдача разрешения на ввод в эксплуатацию объекта, строительство (реконструкция) которого осуществлялось на основании выданного органом местного самоуправления разрешения на строительство.

Средний балл – 44

Оценка услуги – хорошо;

- Выдача разрешения на строительство.

Средний балл – 46

Оценка услуги – хорошо;

- Выдача градостроительного плана земельного участка.

Средний балл – 46

Оценка услуги – хорошо;

- Направление уведомления о соответствии (несоответствии) построенных или реконструированных объекта индивидуального жилищного строительства или садового дома требованиям законодательства о градостроительной деятельности.

Средний балл – 42

Оценка услуги – хорошо;

- Направление уведомления о соответствии (несоответствии) указанных в уведомлении о планируемом строительстве или реконструкции объекта индивидуального жилищного строительства или садового дома параметров объекта индивидуального жилищного строительства или садового дома установленным параметрам и допустимости (и (или) недопустимости) размещения объекта индивидуального жилищного строительства или садового дома на земельном участке.

Средний балл – 44

Оценка услуги – хорошо;

- Прием заявлений и выдача документов о согласовании переустройства и (или) перепланировки жилого помещения.

Средний балл – 48

Оценка услуги – хорошо.

Отдел культуры

Проанализированы 3 услуги:

- Реализация дополнительных общеобразовательных общеразвивающих программ.

Средний балл – 47,9

Оценка услуги – хорошо;

- Реализация дополнительных общеобразовательных предпрофессиональных программ.

Средний балл – 47,9

Оценка услуги – хорошо;

- Библиотечное, библиографическое и информационное обслуживание пользователей библиотеки.

Средний балл – 44,8

Оценка услуги – хорошо.

Отдел земельных отношений

Проанализирована 1 услуга:

- Предоставление в собственность, постоянное бессрочное пользование, в безвозмездное пользование, аренду земельных участков, находящихся в собственности муниципального образования, и земельных участков из состава земель, государственная собственность на которые не разграничена юридическим лицам и гражданам.

Средний балл – 45,5.

Оценка услуги – хорошо.

Архивный отдел

Проанализирована 1 услуга:

- Предоставление информации из документов архивного фонда Российской Федерации и других архивных документов.

Средний балл – 47,5.

Оценка услуги – хорошо.

Отдел имущественных отношений

Проанализировано 3 услуги:

- Выдача выписок из Реестра муниципального имущества Оренбургской области.

Средний балл – 42

Оценка услуги – хорошо.

- Оформление документов на передачу квартир в собственность граждан (приватизация жилья) по многоквартирным и одноквартирным домам.

Средний балл – 43

Оценка услуги – хорошо

- Выдача разрешения на установку и эксплуатацию рекламной конструкции

Средний балл – 43

Оценка услуги – хорошо.

Отдел по делам несовершеннолетних, опеке и попечительству

Проанализировано 3 услуги:

- Постановка на учет граждан в качестве нуждающихся в жилых помещениях, предоставляемых по договорам социального найма.

Средний балл – 49

Оценка услуги – хорошо.

- Постановка на учет молодых семей для участия в подпрограмме «Обеспечение жильем молодых семей в Оренбургской области» государственной программы «Стимулирование развития жилищного строительства Оренбургской области».

Средний балл – 48

Оценка услуги – хорошо.

- Предоставление молодым семьям социальных выплат на приобретение (строительство) жилья и их использование в рамках подпрограммы "Обеспечение жильем молодых семей в Оренбургской области" государственной программы "Стимулирование развития жилищного строительства в Оренбургской области».

Средний балл – 49

Оценка услуги – хорошо.

Ведущий специалист по социальным вопросам

Проанализирована 1 услуга

- Установление, прекращение, приостановление, возобновление, расчет, перерасчет, и выплата пенсии за выслугу лет гражданам, замещавшим муниципальные должности.

Средний балл – 48

Оценка услуги – хорошо.

Отдел по делам молодежи, спорту и туризму

Проанализирована 1 услуга

- Организация и проведение спортивных мероприятий

Средний балл – 49

Оценка услуги – хорошо.

Ранжирование структурных подразделений администрации по среднему значению общей оценки качества и доступности предоставления муниципальных услуг отражено на графике.



«Утверждаю»:

Заместитель
главы администрации
района по экономиче-
ским вопросам
А.В. Скороваров



№	Наименование услуги	Структурное подразделение администрации, предоставляющее услугу	Оценка качества предоставления муниципальной услуги	Сведения о соблюдении требований регламента
1	Выдача уведомления о внесении в информационно - аналитическую систему «Торговый реестр Оренбургской области»	Отдел экономики	Хорошо	Требования регламента соблюдаются
2	Выдача разрешений на право организации розничного рынка	Отдел экономики	Хорошо	Требования регламента соблюдаются
3	Предоставление информации об образовательных программах и учебных планах, рабочих программах учебных курсов, предметов, дисциплин (модулей), годовых календарных учебных графиков на территории Бузулукского района	Отдел образования	Хорошо	Требования регламента соблюдаются
4	Постановка на учет, выдача направления для зачисления ребенка, в том числе в порядке перевода, в образовательную организацию, осуществляющую деятельность по образовательной программе дошкольного образования	Отдел образования	Хорошо	Требования регламента соблюдаются
5	Предоставление информации о текущей успеваемости обучающегося, ведение дневника и журнала успеваемости	Отдел образования	Хорошо	Требования регламента соблюдаются
6	Выдача разрешения на ввод в эксплуатацию объекта, строительство (реконструкция) которого осуществлялось на основании выданного органом местного самоуправления разрешения на строительство	Отдел архитектуры и градостроительства	Хорошо	Требования регламента соблюдаются
7	Выдача разрешения на строительство	Отдел архитектуры и градостроительства	Хорошо	Требования регламента соблюдаются

8	Выдача градостроительного плана земельного участка	Отдел архитектуры и градостроительства	Хорошо	Требования регламента соблюдаются
9	Направление уведомления о соответствии (несоответствии) построенных или реконструированных объекта индивидуального жилищного строительства или садового дома требованиям законодательства о градостроительной деятельности	Отдел архитектуры и градостроительства	Хорошо	Требования регламента соблюдаются
10	Направление уведомления о соответствии (несоответствии) указанных в уведомлении о планируемом строительстве или реконструкции объекта индивидуального жилищного строительства или садового дома параметров объекта индивидуального жилищного строительства или садового дома установленным параметрам и допустимости (и (или) недопустимости) размещения объекта индивидуального жилищного строительства или садового дома на земельном участке	Отдел архитектуры и градостроительства	Хорошо	Требования регламента соблюдаются
11	Прием заявлений и выдача документов о согласовании переустройства и (или) перепланировки жилого помещения	Отдел архитектуры и градостроительства	Хорошо	Требования регламента соблюдаются
12	Реализация дополнительных общеобразовательных общеразвивающих программ	Отдел культуры	Хорошо	Требования регламента соблюдаются
13	Реализация дополнительных общеобразовательных предпрофессиональных программ	Отдел культуры	Хорошо	Требования регламента соблюдаются
14	Библиотечное, библиографическое и информационное обслуживание пользователей библиотеки	Отдел культуры	Хорошо	Требования регламента соблюдаются
15	Предоставление в собственность, постоянное бессрочное пользование, в безвозмездное пользование, аренду земельных участков, находящихся в собственности муниципального	Отдел земельных отношений	Хорошо	Требования регламента соблюдаются

	образования, и земельных участков из состава земель, государственная собственность на которые не разграничена юридическим лицам и гражданам			
16	Предоставление информации из документов архивного фонда Российской Федерации и других архивных документов	Архивный отдел	Хорошо	Требования регламента соблюдаются
17	Выдача выписок из Реестра муниципального имущества Оренбургской области	Отдел имущественных отношений	Хорошо	Требования регламента соблюдаются
18	Оформление документов на передачу квартир в собственность граждан (приватизация жилья) по многоквартирным и одноквартирным домам	Отдел имущественных отношений	Хорошо	Требования регламента соблюдаются
19	Выдача разрешения на установку и эксплуатацию рекламной конструкции	Отдел имущественных отношений	Хорошо	Требования регламента соблюдаются
20	Постановка на учет граждан в качестве, нуждающихся в жилых помещениях, предоставляемых по договорам социального найма	Отдел по делам несовершеннолетних, опеке и попечительству	Хорошо	Требования регламента соблюдаются
21	Постановка на учет молодых семей для участия в подпрограмме «Обеспечение жильем молодых семей в Оренбургской области» государственной программы «Стимулирование развития жилищного строительства Оренбургской области»	Отдел по делам несовершеннолетних, опеке и попечительству	Хорошо	Требования регламента соблюдаются
22	Предоставление молодым семьям социальных выплат на приобретение (строительство) жилья и их использование в рамках подпрограммы "Обеспечение жильем молодых семей в Оренбургской области" государственной программы "Стимулирование развития жилищного строительства в Оренбургской области»	Отдел по делам несовершеннолетних, опеке и попечительству	Хорошо	Требования регламента соблюдаются
23	Установление, прекращение, приостановление, возобновление, расчет, перерасчет, и выплата пенсии за выслугу лет гражданам, замещавшим муниципальные должности	Ведущий специалист по социальным вопросам	Хорошо	Требования регламента соблюдаются

24	Организация и проведение спортивных мероприятий	Отдел по делам молодежи, спорту и туризму	Хорошо	Требования регламента соблюдаются
----	---	---	--------	-----------------------------------