###

**Итоговый отчет о результатах анализа и оценки качества и доступности предоставления муниципальных услуг в Бузулукском районе в 2023 году**

**\***

Мониторинг качества предоставления муниципальных услуг в Бузулукском районе в 2023 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» (с учетом изменений №275-п от 12.04.2023г.).

**Цели мониторинга:**

1) осуществлять оценку и анализ значений параметров, характеризующих качество и доступность предоставления муниципальных услуг;

2) выявлять проблемы и недостатки при предоставлении муниципальных услуг и предпринимать меры по их устранению в целях повышения качества предоставления муниципальных услуг;

3) осуществлять контроль результативности принятых мер.

**Задачи мониторинга:**

1) оценка уровня качества предоставления муниципальных услуг, включая оценку уровня удовлетворенности получателей муниципальных услуг;

2) определение соответствия условий, административных процедур и результатов предоставления муниципальных услуг административным регламентам предоставления муниципальных услуг;

3) разработка рекомендаций по оптимизации административных процедур предоставления муниципальных услуг, закрепленных в административных регламентах предоставления муниципальных услуг;

4) разработка рекомендаций по улучшению условий предоставления муниципальных услуг;

5) выявление и изучение опыта предоставления муниципальных услуг с целью внедрения лучших практик предоставления муниципальных услуг в деятельность структурных подразделений администрации Бузулукского района и подведомственных учреждений.

Проведение мониторинга и составления отчета обеспечивают структурные подразделения администрации Бузулукского района и подведомственные учреждения, предоставляющие муниципальные услуги. Отчет о результатах проведения мониторинга на бумажном носителе и в электронном виде представляется в отдел экономики администрации Бузулукского района. На основании отчетов отдел экономики администрации Бузулукского района формирует сводный отчет о результатах проведения мониторинга и направляет на утверждение главе района.

Первый этап проводится структурными подразделениями администрации Бузулукского района и подведомственными учреждениями, предоставляющие муниципальные услуги, и включает:

- заполнение анкет по форме согласно Приложению №1 к настоящему Положению;

- проведение добровольного анкетирования заявителей о качестве предоставления муниципальных услуг, по форме согласно Приложению №2 к настоящему Положению;

- оценку качества муниципальных услуг по методике, приведенной в Приложении №3, к настоящему Положению.

Второй этап проводится структурными подразделениями администрации Бузулукского района и подведомственными учреждениями, предоставляющие муниципальные услуги путем подготовки отчета о результатах Мониторинга, который должен содержать следующие сведения:

- наименование муниципальных услуг с указанием структурного подразделения администрации города Бузулука, их предоставляющих;

- ранжирование муниципальных услуг в зависимости от качества их предоставления и уровня востребованности;

- выполнение задач, указанных в разделе II настоящего Положения;

- 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 45 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. Специалист по социальным вопросам.;

5. Отдел имущественных отношений;

6. Отдел экономики;

7. Отдел земельных отношений;

8. Отдел по делам несовершеннолетних, опеке и попечительству;

9. Отдел по делам молодежи, спорту и туризму

Исследуемые муниципальные услуги для граждан являются бесплатными.

#

# Основные выводы по результатам мониторинга

По результатам мониторинга качества предоставления муниципальных услуг в Бузулукском районе в 2023 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 – 95%;

– сроком предоставления услуги – 97%;

– количеством документов, необходимых для получения услуги – 92,5%.

Большинство получателей услуг не сталкивались с какими-либо проблемами в процессе получения услуги – 99,9% 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 – 47

Оценка услуги – хорошо

- Выдача разрешений на право организации розничного рынка

Средний балл – 46

Оценка услуги – хорошо

Проблемы предоставления муниципальных услуг не выявлены.

**Отдел образования**

Проанализировано 5 услуг:

- Постановка на учет и направление детей в образовательные учреждения, реализующие образовательные программы дошкольного образования

Средний балл – 47

Оценка услуги – хорошо;

- Выплата компенсации части родительской платы за присмотр и уход за детьми в государственных и муниципальных образовательных организациях, находящихся на территории Оренбургской области

Средний балл – 49

Оценка услуги – хорошо;

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

Средний балл – 46

Оценка услуги – хорошо.

- Прием заявлений о зачислении в государственные и муниципальные образовательные организации субъектов Российской Федерации, реализующие программы общего образования на территории муниципального образования Бузулукский район Оренбургской области

Средний балл – 46

Оценка услуги – хорошо.

Зачисление в образовательные организации, реализующие основную образовательную программу дошкольного образования (детские сады)

Средний балл – 49

Оценка услуги – хорошо.

Жалобы по предоставлению оказываемых муниципальных услуг не поступали.

Проблемы предоставления муниципальных услуг не выявлены.

**Отдел архитектуры и градостроительства**

Проанализировано 11 услуг:

- Выдача градостроительного плана земельного участка

Средний балл – 45

Оценка услуги – хорошо;

- Выдача разрешения на строительство объекта капитального строительства (в том числе внесение изменений в разрешение на строительство объекта капитального строительства и внесение изменений в разрешение на строительство объекта капитального строительства в связи с продлением срока действия такого разрешения)

Средний балл – 47

Оценка услуги – хорошо;

-Выдача разрешения на ввод объекта в эксплуатацию

Средний балл – 46

Оценка услуги – хорошо;

- Направление уведомления о соответствии построенных или реконструированных объекта индивидуального жилищного строительства или садового дома требованиям законодательства Российской Федерации о градостроительной деятельности.

Средний балл – 45

Оценка услуги – хорошо;

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

Средний балл – 47

Оценка услуги – хорошо;

- Выдача разрешения на строительство в случае, если строительство объекта капитального строительства планируется осуществить на территориях двух и более поселений в границах муниципального района, и в случае реконструкции объекта капитального строительства, расположенного на территориях двух и более поселений в границах муниципального района

Средний балл – 48

Оценка услуги – хорошо.

- Подготовка и утверждение документации по планировке территории

Средний балл – 48

Оценка услуги – хорошо.

- Перевод жилого помещения в нежилое помещение и нежилого помещения в жилое помещение

Средний балл – 49

Оценка услуги – хорошо

- Выдача разрешения на проведение работ по созданию искусственного земельного участка на территории муниципального образования Бузулукский район

Средний балл – 48

- Согласование проведения переустройства и (или) перепланировки помещения в многоквартирном доме

Средний балл – 47

Оценка услуги – хорошо

- Выдача акта освидетельствования проведения основных работ по строительству (реконструкции) объекта индивидуального жилищного строительства с привлечением средств материнского (семейного) капитала

Средний балл – 47

Оценка услуги – хорошо

Жалобы по предоставлению оказываемых муниципальных услуг не поступали.

Проблемы предоставления муниципальных услуг не выявлены.

**Отдел культуры**

Проанализированы 3 услуги:

- Реализация дополнительных общеобразовательных общеразвивающих программ.

Средний балл – 48,9

Оценка услуги – хорошо;

- Реализация дополнительных общеобразовательных предпрофессиональных программ.

Средний балл – 48,9

Оценка услуги – хорошо;

- Библиотечное, библиографическое и информационное обслуживание пользователей библиотеки.

Средний балл – 46,8

Оценка услуги – хорошо.

Жалобы по предоставлению оказываемых муниципальных услуг не поступали.

Проблемы предоставления муниципальных услуг не выявлены.

**Отдел земельных отношений**

Проанализировано 9 услуг:

 - Выдача разрешений на право вырубки зеленых насаждений

Средний балл – 46,5.

Оценка услуги – хорошо.

- Предварительное согласование предоставления земельного участка

Средний балл – 47

Оценка услуги – хорошо

- Предоставление земельного участка без проведения торгов

Средний балл – 46

Оценка услуги – хорошо

- Утверждение схемы расположения земельного участка

Средний балл – 47

Оценка услуги – хорошо

- Принятие решения о предоставление земельного участка на торгах

Средний балл – 46

Оценка услуги – хорошо

- Предоставление земельного участка на торгах

Средний балл – 47

Оценка услуги – хорошо

- Предоставление в постоянное бессрочное пользование земельных участков

Средний балл – 46

Оценка услуги – хорошо

- Постановка граждан на учет в качестве лиц, имеющих право на предоставление земельных участков в собственность бесплатно

Средний балл – 48

Оценка услуги – хорошо

- Выдача разрешений на использование земельных участков или размещение объектов на земельных участках, находящихся в муниципальной собственности муниципальных образований Оренбургской области, и земельных участках, государственная собственность на которые не разграничена, без предоставления земельных участков и установления сервитута, публичного сервитута

Средний балл – 47

Оценка услуги – хорошо

Жалобы по предоставлению оказываемой муниципальной услуги не поступали.

Проблемы предоставления муниципальной услуги не выявлены.

**Отдел имущественных отношений**

Проанализировано 5 услуг:

- Выдача выписок из Реестра муниципального имущества Оренбургской области.

Средний балл – 46

Оценка услуги – хорошо.

- Передача в собственность граждан занимаемых ими жилых помещений жилищного фонда (приватизация жилищного фонда)

Средний балл – 47

Оценка услуги – хорошо

- Предоставление информации об объектах недвижимого имущества, находящихся в муниципальной собственности и предназначенных для сдачи в аренду

Средний балл – 44

Оценка услуги – хорошо

- Выдача разрешения на установку и эксплуатацию рекламной конструкции

Средний балл – 44

Оценка услуги – хорошо.

- Предоставление жилого помещения по договору социального найма

Средний балл – 47

Оценка услуги – хорошо.

Жалобы по предоставлению оказываемых муниципальных услуг не поступали.

Проблемы предоставления муниципальных услуг не выявлены.

**Отдел по делам несовершеннолетних, опеке и попечительству**

Проанализировано 3 услуги:

 - Принятие на учет граждан в качестве нуждающихся в жилых помещениях

Средний балл – 47

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 – 47

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.

Жалобы по предоставлению оказываемых муниципальных услуг не поступали.

Проблемы предоставления муниципальных услуг не выявлены.

**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 – 47,5

Оценка услуги – хорошо.

Жалобы по предоставлению оказываемой муниципальной услуги не поступали.

Проблемы предоставления муниципальной услуги не выявлены.

**Отдел по делам молодежи, спорту и туризму**

Проанализировано 2 услуги

- Присвоение спортивных разрядов

Средний балл – 48,5

Оценка услуги – хорошо.

- Присвоение квалификационных категорий спортивных судей

Средний балл – 47

Оценка услуги - хорошо

Жалобы по предоставлению оказываемой муниципальной услуги не поступали.

Проблемы предоставления муниципальной услуги не выявлены.

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



«Утверждаю»:

Заместитель

главы администрации района по экономическим 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 | Постановка на учет и направление детей в образовательные учреждения, реализующие образовательные программы дошкольного образования | Отдел образования | Хорошо | Требования регламента соблюдаются |
| 4 | Выплата компенсации части родительской платы за присмотр и уход за детьми в государственных и муниципальных образовательных организациях, находящихся на территории Оренбургской области | 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 | Прием заявлений о зачислении в государственные и муниципальные образовательные организации субъектов Российской Федерации, реализующие программы общего образования на территории муниципального образования Бузулукский район Оренбургской области | Отдел образования | Хорошо | Требования регламента соблюдаются |
| 7 | Зачисление в образовательные организации, реализующие основную образовательную программу дошкольного образования (детские сады) | Отдел образования | Хорошо | Требования регламента соблюдаются |
| 8 | Выдача градостроительного плана земельного участка | Отдел архитектуры и градостроительства | Хорошо | Требования регламента соблюдаются |
| 9 | Выдача разрешения на строительство объекта капитального строительства (в том числе внесение изменений в разрешение на строительство объекта капитального строительства и внесение изменений в разрешение на строительство объекта капитального строительства в связи с продлением срока действия такого разрешения) | Отдел архитектуры и градостроительства | Хорошо | Требования регламента соблюдаются |
| 10 | Выдача разрешения на ввод объекта в эксплуатацию | Отдел архитектуры и градостроительства | Хорошо | Требования регламента соблюдаются |
| 11 | Направление уведомления о соответствии построенных или реконструированных объекта индивидуального жилищного строительства или садового дома требованиям законодательства Российской Федерации о градостроительной деятельности | Отдел архитектуры и градостроительства | Хорошо | Требования регламента соблюдаются |
| 12 | Направление уведомления о соответствии указанных в уведомлении о планируемом строительстве параметров объекта индивидуального жилищного строительства или садового дома установленным параметрам и допустимости размещения объекта индивидуального жилищного строительства или садового дома на земельном участке | Отдел архитектуры и градостроительства | Хорошо | Требования регламента соблюдаются |
| 13 | Выдача разрешения на строительство в случае, если строительство объекта капитального строительства планируется осуществить на территориях двух и более поселений в границах муниципального района, и в случае реконструкции объекта капитального строительства, расположенного на территориях двух и более поселений в границах муниципального района | Отдел архитектуры и градостроительства | Хорошо | Требования регламента соблюдаются |
| 14 | Подготовка и утверждение документации по планировке территории | Отдел архитектуры и градостроительства | Хорошо | Требования регламента соблюдаются |
| 15 | Перевод жилого помещения в нежилое помещение и нежилого помещения в жилое помещение | Отдел архитектуры и градостроительства | Хорошо | Требования регламента соблюдаются |
| 16 | Выдача разрешения на проведение работ по созданию искусственного земельного участка на территории муниципального образования Бузулукский район | Отдел архитектуры и градостроительства | Хорошо | Требования регламента соблюдаются |
| 17 | Согласование проведения переустройства и (или) перепланировки помещения в многоквартирном доме | Отдел архитектуры и градостроительства | Хорошо | Требования регламента соблюдаются |
| 18 | Выдача акта освидетельствования проведения основных работ по строительству (реконструкции) объекта индивидуального жилищного строительства с привлечением средств материнского (семейного) капитала | Отдел архитектуры и градостроительства | Хорошо | Требования регламента соблюдаются |
| 19 | Реализация дополнительных общеобразовательных общеразвивающих программ | Отдел культуры | Хорошо | Требования регламента соблюдаются |
| 20 | Реализация дополнительных общеобразовательных предпрофессиональных программ | Отдел культуры | Хорошо | Требования регламента соблюдаются |
| 21 | Библиотечное, библиографическое и информационное обслуживание пользователей библиотеки | Отдел культуры | Хорошо | Требования регламента соблюдаются |
| 22 | Выдача разрешений на право вырубки зеленых насаждений | Отдел земельных отношений | Хорошо | Требования регламента соблюдаются |
| 23 | Предварительное согласование предоставления земельного участка | Отдел земельных отношений | Хорошо | Требования регламента соблюдаются |
| 24 | Предоставление земельного участка без проведения торгов | Отдел земельных отношений | Хорошо | Требования регламента соблюдаются |
| 25 | Утверждение схемы расположения земельного участка | Отдел земельных отношений | Хорошо | Требования регламента соблюдаются |
| 26 | Принятие решения о предоставление земельного участка на торгах | Отдел земельных отношений | Хорошо | Требования регламента соблюдаются |
| 27 | Предоставление земельного участка на торгах | Отдел земельных отношений | Хорошо | Требования регламента соблюдаются |
| 28 | Предоставление в постоянное бессрочное пользование земельных участков | Отдел земельных отношений | Хорошо | Требования регламента соблюдаются |
| 29 | Постановка граждан на учет в качестве лиц, имеющих право на предоставление земельных участков в собственность бесплатно | Отдел земельных отношений | Хорошо | Требования регламента соблюдаются |
| 30 | Выдача разрешений на использование земельных участков или размещение объектов на земельных участках, находящихся в муниципальной собственности муниципальных образований Оренбургской области, и земельных участках, государственная собственность на которые не разграничена, без предоставления земельных участков и установления сервитута, публичного сервитута  | Отдел земельных отношений | Хорошо | Требования регламента соблюдаются |
| 31 | Выдача выписок из Реестра муниципального имущества Оренбургской области | Отдел имущественных отношений | Хорошо | Требования регламента соблюдаются |
| 32 | Передача в собственность граждан занимаемых ими жилых помещений жилищного фонда (приватизация жилищного фонда) | Отдел имущественных отношений | Хорошо | Требования регламента соблюдаются |
| 33 | Предоставление информации об объектах недвижимого имущества, находящихся в муниципальной собственности и предназначенных для сдачи в аренду | Отдел имущественных отношений | Хорошо | Требования регламента соблюдаются |
| 34 | Выдача разрешения на установку и эксплуатацию рекламной конструкции | Отдел имущественных отношений | Хорошо | Требования регламента соблюдаются |
| 35 | Предоставление жилого помещения по договору социального найма | Отдел имущественных отношений | Хорошо | Требования регламента соблюдаются |
| 36 | Принятие на учет граждан в качестве нуждающихся в жилых помещениях | Отдел по делам несовершеннолетних, опеке и попечительству | Хорошо | Требования регламента соблюдаются |
| 37 | 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 |
| 38 | 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 |
| 39 | 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 |
| 40 | Присвоение спортивных разрядов | Отдел по делам молодежи, спорту и туризму | Хорошо | Требования регламента соблюдаются |
| 41 | Присвоение квалификационных категорий спортивных судей | Отдел по делам молодежи, спорту и туризму | Хорошо | Требования регламента соблюдаются |