

РЕЗУЛЬТАТЫ МОНИТОРИНГА КАЧЕСТВА И ДОСТУПНОСТИ МУНИЦИПАЛЬНЫХ УСЛУГ В СУЗУНСКОМ РАЙОНЕ

В период с 16 октября по 16 ноября 2014 года был проведен мониторинг качества предоставления государственных и муниципальных услуг органами государственной власти и органами местного самоуправления Новосибирской области. В нашем районе опрос проводился в здании администрации района и в здании администрации рабочего поселка Сузун.

В ходе проведения опроса получателей услуг Сузунского района в мониторинг попали 16 муниципальных услуг.

Наиболее востребованными в период мониторинга были услуги «Предоставление земельных участков для индивидуального жилищного строительства» (22,45% опрошенных) и «Прием заявлений, постановка на учет и зачисление детей в образовательные учреждения, реализующие основную образовательную программу дошкольного образования (детские сады)» (18,37% опрошенных).

В ходе исследования определено, что все респонденты получили положительное решение по результатам рассмотрения обращения за муниципальной услугой.

1. Нормативно-правовое обеспечение муниципальных услуг

В соответствии с п. 1 ч. 1 ст. 6 Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» органы, предоставляющие муниципальные услуги, обязаны предоставлять муниципальные услуги в соответствии с административными регламентами.

В соответствии с пунктом «г» части 1 статьи 13 Федерального закона от 09.02.2009 №8-ФЗ «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления» административные регламенты, стандарты государственных и муниципальных услуг относятся к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления, подлежащей обязательному размещению указанными органами в сети «Интернет».

В информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» доступны для ознакомления всем заинтересованным лицам административные регламенты муниципальных услуг (таблица 1):

- Сузунского района на официальном сайте Администрации Сузунского района (<http://suzun.nso.ru/>);
- р.п. Сузун на официальном сайте Администрации р.п. Сузун (<http://suzun-mo.ru/>).

2. Оценка доступности услуг

Среднее значение уровня доступности по муниципальным услугам составило 4,74 балла, что соответствует оценке «очень хорошо». По результатам мониторинга, проведенного в октябре 2013 года, уровень доступности составлял 4,88 балла по пятибалльной шкале.

3. Оценка уровня качества услуг

Среднее значение уровня качества по муниципальным услугам составило 4,87 балла, что можно оценить как «очень хорошо».

По результатам мониторинга, проведенного в октябре 2013 года, уровень качества составлял 4,88 балла.

4. Оценка уровня административных барьеров

Уровень административных барьеров определяется комплексом показателей:

4.1. Количество документов в рамках предоставления услуги

4.2. Количество обращений в инстанции (учреждения)

4.3. Уровень временных издержек заявителей

Превышение нормативно установленного значения указанных показателей в Сузунском районе не установлено.

4.4. Уровень финансовых издержек

Во всех исследованных административных регламентах предоставления муниципальных услуг указано, что собственно муниципальная услуга, а также услуги, необходимые и обязательные для ее получения, предоставляются бесплатно. В то же время, по данным респондентов, получение половины услуг потребовало от них финансовых затрат.

Финансовые затраты заявителей отмечены по услуге «Предоставление в собственность граждан земельных участков для ведения садоводства, огородничества и дачного хозяйства (максимальное значение – 6 000 руб.). Однако услуга не предоставляется, регламент на момент проведения мониторинга не был утвержден.

В ходе мониторинга ни один из респондентов не указал на необходимость обращения к услугам посредников (сторонних организаций).

Также не выявлено фактов мотивирования чиновников в целях получения услуги.

5. Проблемы заявителей при получении муниципальных услуг

По результатам проведенного исследования определено, что у большинства опрошенных (93, 9%) не возникло затруднений при получении интересующей их муниципальной услуги. В октябре 2013 года аналогичный ответ дали 96,3% респондентов.

Затруднения возникли в связи со сложностью заполнения официальных форм (бланков) (6,1 %).

В качестве этапов, на которых у заявителей возникают основные сложности при получении услуг, 65,3% - респондентов назвали этап сбора необходимых для получения услуги документов, 28,6% - этап прохождения документов в органе власти, 18,4 % - этап получения результатов предоставления услуги и 2% испытали сложности при прохождении документов в органе, предоставляющем услугу.

6. Общая оценка муниципальных услуг

На вопрос «Удовлетворены ли Вы качеством и доступностью предоставления муниципальной услуги?» дали утвердительный ответ 100% опрошенных.

Интегральный уровень качества и доступности муниципальных услуг составил 96,27%, что несколько ниже значения данного показателя, зафиксированного в октябре 2013 года (97,56%). В рейтинге доступности муниципальных услуг по результатам мониторинга Сузунский район на 6 месте среди районов области, в рейтинге по уровню качества - на 8-10.

На вопрос «Устраивают ли Вас условия ведения приема посетителей в органе местного самоуправления, где Вы получали данную услугу?» большинство респондентов (81,6%) ответили положительно. Вариант ответа «скорее да» указали 18,4% респондентов.

Также показательным является тот факт, что ни один из опрошенных не обращался с жалобой на качество предоставления муниципальных услуг.

Рейтингование муниципальных районов и городских округов по уровню доступности услуг

Рейтинг	№ п/п	Наименование муниципального района/городского округа	Среднее значение
1-3	1	Баганский район	5,00
1-3	16	Кыштовский район	5,00
1-3	21	Северный район	5,00
4	11	Коченевский район	4,98
5	5	Доволенский район	4,97
6-7	31	г. Бердск	4,93
6-7	20	Ордынский район	4,93
8	32	г. Искитим	4,91
9	6	Здвинский район	4,88
10-11	13	Краснозерский район	4,85
10-11	14	Куйбышевский район	4,85
12	2	Барабинский район	4,83
13	28	Черепановский район	4,78
14	30	Чулымский район	4,77
15	22	Сузунский район	4,76
16	12	Кочковский район	4,69
17	7	Искитимский район	4,64
18	24	Тогучинский район	4,61
19	25	Убинский район	4,54
20	9	Каргатский район	4,52
21	10	Колыванский район	4,45
22	18	Мошковский район	4,37
23	27	Чановский район	4,19
24	15	Купинский район	4,12
25	34	г. Обь	4,04
26	17	Маслянинский район	3,97
27	23	Татарский район	3,95
28	35	р.п. Кольцово	3,86
29-30	19	Новосибирский район	3,81
29-30	33	г. Новосибирск	3,81
31	8	Карасукский район	3,76
32	4	Венгеровский район	3,67
33	29	Чистоозерный район	3,64
34	26	Усть-Таркский район	3,31
35	3	Болотнинский район	3,25
Среднее значение			4,42

Рейтингование муниципальных районов и городских округов по уровню качества услуг

Рейтинг	№ услуги	Наименование муниципального образования	Среднее значение
1-4	1	Баганский район	5,00
1-4	5	Доволенский район	5,00
1-4	16	Кыштовский район	5,00
1-4	21	Северный район	5,00
5	35	г. Искитим	4,97
6-7	22	Сузунский район	4,95
6-7	11	Коченевский район	4,95
8-9	20	Ордынский район	4,93
8-9	33	г. Бердск	4,93
10	6	Здвинский район	4,88
11-12	7	Искитимский район	4,87
11-12	14	Куйбышевский район	4,87
13	15	Купинский район	4,86
14	2	Барабинский район	4,83
15	28	Черепановский район	4,82
16	9	Каргатский район	4,74
17	18	Мошковский район	4,73
18	12	Кочковский район	4,72
19	10	Кольванский район	4,69
20	30	Чулымский район	4,68
21	13	Краснозерский район	4,64
22	31	г. Новосибирск	4,62
23	24	Тогучинский район	4,61
24	25	Убинский район	4,52
25	27	Чановский район	4,37
26	34	р.п. Кольцово	4,25
27	17	Маслянинский район	4,12
28	19	Новосибирский район	4,06
29	4	Венгеровский район	3,98
30	32	г. Обь	3,96
31	23	Татарский район	3,95
32	8	Карасукский район	3,94
33	29	Чистоозерный район	3,69
34	3	Болотнинский район	3,38
35	26	Усть-Таркский район	3,28
Среднее значение показателя			4,52

Рейтингование муниципальных образований по количеству обращений в органы власти (органы местного самоуправления) и другие организации для сбора, сдачи документов (запроса) и получения результата указанной услуги

Рейтинг	№ услуги	Наименование муниципального образования	Среднее значение по району/ округу
1	6	Здвинский	1,25
2	5	Доволенский	1,33
3	15	Купинский	1,38
4-5	22	Сузунский	1,44
4-5	23	Татарский	1,44
6	21	Северный	1,67
7	33	Бердск	1,91
8-9	3	Болотнинский	2,00
8-9	16	Кыштовский	2,00
10	31	Новосибирск	2,07
11	19	Новосибирский	2,13
12	7	Искитимский	2,20
13	17	Маслянинский	2,22
14	34	Кольцово	2,25
15	32	Обь	2,29
16	35	Искитим	2,30
17	8	Карасукский	2,50
18	9	Каргатский	2,55
19	27	Чановский	2,70
20	30	Чулымский	2,82
21	10	Колыванский	2,83
22	1	Баганский	2,89
23	13	Краснозерский	2,90
24	25	Убинский	3,00
25	29	Чистоозерный	3,09
26	18	Мошковский	3,13
27	12	Кочковский	3,17
28	4	Венгеровский	3,20
29-30	11	Коченевский	3,30
29-30	24	Тогучинский	3,30
31-32	14	Куйбышевский	3,40
31-32	20	Ордынский	3,40
33	2	Барабинский	3,54
34	28	Черепановский	3,73
35	26	Усть-Таркский	4,13
Среднее значение			2,62

Уровень удовлетворенности заявителей качеством и доступностью муниципальных услуг (%)

Рейтин г	№ п/ п	Наименован ие МО	Номер муниципальной услуги																Доля респонденто в по МО
			<u>1</u>	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	
1-21	1	Баганский	100	100	100	100	100		100	100	100			100					100,0
1-21	2	Барабинский	100	100	100	100	100		100	100	100	100		100	100	100	100		100,0
1-21	4	Венгеровский	100	100	100	100	100	100		100	100	100						100	100,0
1-21	5	Доволенский	100		100			100	100	100	100								100,0
1-21	6	Здвинский	100		100				100	100	100	100		100				100	100,0
1-21	11	Коченевский	100	100	100	100	100		100	100	100	100		100					100,0
1-21	12	Кочковский	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100						100,0
1-21	13	Краснозерски й	100	100	100	100	100		100	100	100	100		100					100,0
1-21	14	Куйбышевски й		100	100	100	100	100	100	100	100	100		100					100,0
1-21	15	Купинский				100	100			100	100	100		100	100	100			100,0
1-21	16	Кыштовский	100	100	100	100	100		100		100			100	100				100,0
1-21	20	Ордынский	100	100	100	100	100		100	100	100	100		100					100,0
1-21	21	Северный	100	100	100	100					100			100					100,0
1-21	22	Сузунский	100	100		100				100	100	100		100	100			100	100,0
1-21	24	Тогучинский	100	100	100	100				100	100	100		100	100	100			100,0
1-21	25	Убинский	100	100	100	100	100		100			100		100					100,0
1-21	26	Усть- Таркский	100	100	100	100	100			100	100			100					100,0
1-21	28	Черепановски й	100	100	100	100	100		100	100	100	100		100		100			100,0
1-21	29	Чистоозерный	100		100	100	100		100	100	100	100		100	100			100	100,0
1-21	30	Чулымский	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100		100					100,0
1-21	34	Кольцово	100	100	100		100	100		100	100	100	100	100	100				100,0
22	33	Бердск	100		100	100	100		100	100		100	100	100		83,3		100	98,8
23	7	Искитимский	97, 7					100		100	100							100	98,4
24	8	Карасукский	91, 7	100	100	100	100		100	100	100	100	100	100		100		100	98,3
25	18	Мошковский	100	100		83, 3	100		100	100				100		100			98,0
26	31	Новосибирск	91, 7	100, 0	100, 0		100, 0	100, 0	98, 3	100, 0	100, 0	100, 0	100, 0	100, 0		100, 0	100, 0	100, 0	97,9
27	35	Искитим	100	100	100			100			95,2	94,1	100	100		100		100	97,6
28-29	10	Кольванский	100	100		100	100		100	100	66,7			100	100	100	100	100	97,1
30	23	Татарский	100		66,7	100	66,7			100	100	100		100				100	95,9
31	32	Обь	100	100	75	75	100		100	100									94,5
32	19	Новосибирск ий	100	100	100	100	100	100	100	91,3	83,3	100	0	90	100	100	100	100	94,1
33	9	Каргатский	33, 3			100	100		100	100	100			100	100	100	100	100	86,7
34	17	Маслянински й	81, 3	75		100				100	100			66,7	100		0	100	81,8
35	3	Болотнинский	81, 3		100	50	100		80	100	75			50	0			50	75,0
Среднее значение			95, 7	98,9	97,5	97, 9	99,0	100, 0	98, 7	99,0	96,2	98,6	93,8	97,6	95, 2	97,7	96,2	97,4	97,53

Рейтингование муниципальных районов и городских округов по интегральному уровню качества и доступности муниципальных услуг

№ п/п	Наименование МО	Уровень качества и доступности				Интегральный уровень удовлетворенности заявителей качеством и доступностью
		Среднее значение уровня доступности	Рейтинг по уровню доступности	Среднее значение уровня качества	Рейтинг по уровню качества	
1	Баганский	4,87	3	4,98	4	98,33%
2	Барабинский	4,58	11	4,84	14	93,82%
3	Бердск	4,62	7	4,92	7	94,94%
4	Болотнинский	3,46	34	3,51	34	69,63%
5	Венгеровский	3,86	31	3,84	31	77,10%
6	Доволенский	4,99	2	5	1-3	99,90%
7	Здвинский	4,81	4	4,90	8-10	96,96%
8	Искитим	4,61	8-9	4,96	5-6	95,29%
9	Искитимский	4,49	15-16	4,82	15	92,67%
10	Карасукский	3,52	33	4,01	30	74,62%
11	Каргатский	4,55	13	4,58	23	91,24%
12	Колыванский	4,46	18	4,67	20	90,95%
13	Кольцово	4,25	25	4,42	25	86,40%
14	Коченевский	4,61	8-9	4,90	8-10	94,71%
15	Кочковский	4,41	22	4,81	16-17	91,66%
16	Краснозерский	4,47	17	4,81	16-17	92,27%
17	Куйбышевский	4,6	10	4,86	12-13	94,14%
18	Купинский	4,29	24	4,86	12-13	90,76%
19	Кыштовский	5	1	5	1-3	100,00%
20	Маслянинский	3,97	26	4,04	28	80,01%
21	Мошковский	4,49	15-16	4,69	19	91,44%
22	Новосибирск	4,52	14	4,66	21	91,56%
23	Новосибирский	3,92	29	4,02	29	79,22%
24	Обь	3,93	28	4,1	27	80,11%
25	Ордынский	4,78	5	4,96	5-6	97,18%
26	Северный	5	1	5	1-3	100,00%
27	Сузунский	4,75	6	4,90	8-10	96,27%
28	Татарский	3,89	30	3,76	33	76,63%
29	Тогучинский	4,44	19	4,62	22	90,37%
30	Убинский	4,34	23	4,51	24	88,28%
31	Усть-Таркский	3,43	35	3,29	35	67,38%
32	Чановский	3,95	27	4,38	26	82,66%
33	Черепановский	4,57	12	4,87	11	93,96%
34	Чистоозерный	3,79	32	3,82	32	76,04%
35	Чулымский	4,43	21	4,74	18	91,25%
Среднее значение						88,79%