

ДОКЛАД

О результатах мониторинга качества предоставления услуг Администрацией городского поселения «Город Краснокаменск» и подведомственным учреждением в 2016 году.

В реестр муниципальных услуг городского поселения «Город Краснокаменск» на данный момент включены 54 муниципальные услуги, 25 из них наиболее востребованных были включены в План проведения мониторинга качества предоставления муниципальных услуг на 2016 год.

В отчетном периоде из 25 услуг включенных в План была востребована 21 муниципальная услуга. Обращения о предоставлении 4 муниципальных услуг в адрес Администрации городского поселения «Город Краснокаменск» и подведомственного учреждения не поступало.

Оценка проводилась за период апрель-август 2016 года по следующим показателям:

1) Доступность информации о порядке предоставления муниципальных услуг. Информация о порядке предоставления услуг доступна заявителем при обращении непосредственно к специалистам, или на информационном стенде Администрации городского поселения «Город Краснокаменск», при обращении по телефону, при направлении письменного обращения, в том числе в электронной форме, в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» на сайте Администрации городского поселения «Город Краснокаменск», а так же «Единого портала государственных и муниципальных услуг (функций)», «Портала государственных и муниципальных услуг Забайкальского края».

2) Возможность получения услуг посредством информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» через «Портал государственных и муниципальных услуг Забайкальского края». Сведения об услугах опубликованы на «Портале государственных и муниципальных услуг Забайкальского края». Однако обращений о предоставлении услуг в электронной форме в отчетном периоде не поступало.

3) Количество обращений заявителя о предоставлении услуги. Среднее количество обращений составляет 1-2 раза, но не более 3 и зависит от специфики предоставления муниципальной услуги.

4) Временные затраты на ожидание в очереди при обращении. Превышение сроков ожидания в отчетном периоде нет. Среднее время ожидания в очереди при обращении за предоставлением услуги составляет 15 минут, минимальное – 5 минут.

5) Комфортность предоставления муниципальной услуги, которая определяется наличием парковки, доступностью для маломобильных групп населения, наличием мест для сидения, столов, туалетов.

Средняя оценка удовлетворенности качеством предоставления услуг составляет 0,87 что соответствует оценке «Хорошо».

Наиболее востребованными являются следующие услуги:

- Постановка граждан на учет в качестве нуждающихся в жилых помещениях, предоставляемых по договорам социального найма, и снятие граждан с такого учета;

- Социальная поддержка и социальное обслуживание граждан пожилого возраста и инвалидов ;

- Представление доступа к фондам библиотек, справочно-поисковому аппарату и базам данных;

- Предоставление в аренду без проведения торгов земельных участков из земель, находящихся в муниципальной собственности и земель государственная собственность на которые не разграничена, на территории городского поселения «Город Краснокаменск»;

- Подготовка и утверждение схемы расположения земельного участка или земельных участков на кадастровом плане территории;

- Предоставление информации об очередности предоставления жилых помещений на условиях социального найма.

По 14 услугам количество обращений составило менее 10 за анализируемый период.

По итогам оценка качества предоставления муниципальных услуг выявлены следующие основные проблемы:

- не востребованность возможности получения муниципальной услуги в электронной форме, что может быть вызвано недостаточной информированностью граждан о порядке получения услуг в электронной форме, низкой компьютерной грамотностью населения,

- недостаточная доступность предоставления услуг маломобильным группам граждан, что вызвано отсутствием условий для передвижения маломобильных граждан между этажами здания Администрации городского поселения «Город Краснокаменск».

Глава городского поселения

Ю.А.Диденко