ОТЧЕТ

о результатах проведения мониторинга

1. На основании распоряжения администрации муниципального района Красноярский Самарской области от 06.04.2016 № 372, в период с 11.04.2016 г. по 20.04.2016 г. был произведен мониторинг качества и доступности муниципальной услуги, предоставляемой МКУ Комитет по управлению муниципальной собственностью муниципального района Красноярский Самарской области «Постановка на учет граждан, имеющих трех и более детей, желающих бесплатно приобрести сформированные земельные участки из земель, государственная собственность на которые не разграничена, или находящихся в муниципальной собственности, на территории муниципального района Красноярский Самарской области», оказываемой в соответствии с административным регламентом «Постановка на учет граждан, имеющих трех и более детей, желающих бесплатно приобрести сформированные земельные участки из земель, государственная собственность на которые не разграничена, или находящихся в муниципальной собственности, на территории муниципального района Красноярский Самарской области», утвержденным постановлением администрации муниципального района Красноярский Самарской области от 08.10.2015 № 1017.

2. Мониторинг качества осуществлялся в соответствии с Порядком проведения мониторинга качества и доступности муниципальных услуг, утвержденным постановлением администрации муниципального района Красноярский Самарской области от 17.11.2014 № 1126.

Услуга предоставляется в МКУ Комитет по управлению муниципальной собственностью муниципального района Красноярский Самарской области (далее – МКУ Комитет), также через МБУ «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг администрации муниципального района Красноярский Самарской области» (МБУ МФЦ).

Получателями муниципальной услуги являются граждане, имеющие трех и более детей, соответствующие требованиям ч.10 ст.9 Закона Самарской области от 11.03.2005 года № 94-ГД «О земле».

Предмет мониторинга:

- соблюдение стандарта качества муниципальной услуги, в том числе комфортности предоставления муниципальной услуги;

- удовлетворенность получателей муниципальной услуги ее качеством и доступностью (в целом и по исследуемым параметрам), их ожидания в отношении улучшения качества предоставления исследуемой муниципальной услуги;

- финансовые затраты заявителя при получении им конечного результата муниципальной услуги;

- временные затраты заявителя при получении им конечного результата муниципальной услуги;

- привлечение заявителями посредников в получении муниципальной услуги.

Для проведения мониторинга были выбраны следующие методы:

-анализ нормативно-правовой базы и иных источников информации, характеризующих предоставление муниципальной услуги в отчетном периоде;

- исследование в местах оказания Услуги;

- анкетирование получателей Услуги.

Исследования проходили в МКУ Комитет по управлению муниципальной собственностью муниципального района Красноярский Самарской области с. Красный Яр, ул. Комсомольская, 92А, 3 этаж.

В результате проведенного анкетирования заявителей, были опрошены 5 получателей Услуги:

Исследования в местах оказания услуг осуществлялось рабочей группой Комиссии по мониторингу качества и доступности муниципальных услуг в составе ведущего специалиста юридического отдела администрации муниципального района Красноярский - Н.А. Держаева, ведущего специалист организационного отдела администрации муниципального района Красноярский, секретаря комиссии - Е.Г. Кожевниковой, юрисконсульта МБУ «ХЭС» - А.В. Голованова.

В ходе проведения выездной проверки производилось фотографирование объектов на сотовый телефон «Nokia».

3. Результаты исследования:

Количество нормативно установленных обращений для получения Услуги – 1, что соответствует фактически необходимому количеству обращений.

Нормативно установлено, что данная услуга оказывается бесплатно, что соответствует действительности.

Нормативно установлено, что срок ожидания в очереди, при подачи запроса о предоставлении услуги составляет не более 15 минут, что в целом соответствует фактическому сроку ожидания в очереди. Привлечение заявителями посредников в получении муниципальной услуги не установлено.

В результате проведенных исследований и осмотра помещений МКУ Комитет, было выявлено:

МКУ Комитет расположен на 3 этаже 4 этажного здания, расположенного по адресу: с. Красный Яр, ул. Комсомольская, 92 А, рядом со зданием расположена стоянка для автотранспорта посетителей, что отражено на фотографиях, сделанных во время проведения мониторинга услуги.

Прием заявителей (их представителей) осуществляется в специально оборудованных помещениях, оборудованных для ожидания стульями. На третьем этаже для посетителей оборудован туалет, в том числе доступный для инвалидов, лиц, ограниченных в передвижении. Имеется информационная табличка для посетителей и инвалидов по зрению выполненная шрифтом Брайля. С торца, у входа в здание, расположен пандус для инвалидов и лиц ограниченных в передвижении, однако доступ маломобильных граждан на 3 этаж здания не обеспечен. Кнопка вызова специалиста для оказания помощи маломобильным гражданам отсутствует.

В помещении для приема заявителей (их представителей) размещена справочная информация.

При проверки информационных стендов расположенных в помещении МКУ Комитет выявлены ряд замечаний, в виде не полного перечня требуемой информации, которая должна быть размещена:

- не указаны фамилии, имена, отчества и должности сотрудников, осуществляющих прием и информирование граждан;

- не указан адрес электронной почты (кроме МБУ МФЦ);

- отсутствует информация о том, как обжаловать действия сотрудника органа, предоставляющего муниципальную услугу.

По результатам анализа заполненных анкет (в количестве 5 штук) опроса заявителей при получении муниципальной услуги в МКУ Комитет (анкета состояла из 15 вопросов) следует, что в целом получатели услуги удовлетворены работой органа, предоставляющего Услугу – положительно высказались 5 опрошенных, не удовлетворённых работой органа, предоставляющего Услугу - нет.

Вместе с тем в анкетах получатели услуг указали на следующие недостатки:

- отсутствует информация о том, как обжаловать действия (бездействие) сотрудников органа предоставляющего услугу - отметили 2 опрошенных;

- желательно увеличить число сотрудников предоставляющих услугу для снижения нагрузки на сотрудников и обеспечения быстрого предоставления услуги при работе с документами заявителей – высказался 1 опрошенный.

Полная информация по ответам прилагается в приложение 1 к отчету.

4. Подводя итоги мониторинга качества и доступности муниципальных услуг, можно сделать вывод, что Услуга оказывается в соответствии с действующим административным Регламентом, но имеются ряд замечаний по оформлению информационных стендов, и обеспечении доступности получения услуги для маломобильных граждан.

Рекомендации по результатам исследований:

1. Обеспечить размещение в полном объеме информации, необходимой для получения муниципальной услуги «Постановка на учет граждан, имеющих трех и более детей, желающих бесплатно приобрести сформированные земельные участки из земель, государственная собственность на которые не разграничена, или находящихся в муниципальной собственности, на территории муниципального района Красноярский Самарской области».

2. Рассмотреть вопрос об организации доступности получения муниципальной услуги маломобильными гражданами, установке на входе в здание кнопки вызова специалиста для оказания помощи маломобильным гражданам.

3. Изучить результаты, полученные в результате анкетирования и принять возможные меры по улучшению качества оказания Услуги.

Председатель комиссии О.Ф.Кудашова

Секретарь комиссии Е.Г.Кожевникова

Члены комиссии: О.М.Гагулина

Н.А.Держаев

А.В.Голованов