

Отчёт по результатам проведенного мониторинга качества предоставления муниципальных услуг на территории Нефтекумского муниципального округа Ставропольского края за 2024 г.

Одним из главных направлений совершенствования системы государственного управления является повышение качества и доступности государственных и муниципальных услуг.

Для обеспечения повышения качества и доступности муниципальных услуг Нефтекумского муниципального округа Ставропольского края администрацией Нефтекумского муниципального округа Ставропольского края проводится ежегодный мониторинг качества и доступности предоставления муниципальных услуг, а также исследования степени удовлетворенности граждан качеством деятельности органов местного самоуправления в части предоставления муниципальных услуг.

Мониторинг качества предоставления муниципальных услуг в Нефтекумском муниципальном округе Ставропольского края в 2024 году организован в соответствии с постановлением администрации Нефтекумского муниципального округа Ставропольского края от 01 декабря 2023 года № 1833 «Об утверждении Порядка проведения мониторинга качества предоставления муниципальных услуг».

Для организации проведения мониторинга использовались методические рекомендации Министерства экономического развития Российской Федерации, указанные в письме от 29.04.2011 № 8863 – ОФ/Д09, а также нормативные правовые акты:

- Федеральный закон от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» (с последующими изменениями);
- Указ Президента Российской Федерации от 07 мая 2012 г. № 601 «Об основных направлениях совершенствования системы государственного управления»;
- постановление администрации Нефтекумского муниципального округа Ставропольского края от 11 января 2024 года № 12 (с изм. от 11.12.2024 № 1950).

Целями проведения мониторинга являются:

- выявление, анализ и оценка нормативно установленных и фактических значений основных и дополнительных параметров, характеризующих качество и доступность предоставления муниципальных услуг гражданам и организациям, в том числе полных временных и финансовых затрат на получение (достижение) конечного результата муниципальной услуги или комплекса муниципальных услуг, необходимых для решения жизненной ситуации;
- последующее определение и реализация мер по улучшению выявленных значений исследованных параметров качества и доступности муниципальных услуг для граждан и организаций;
- контроль последующей динамики исследованных параметров качества и доступности муниципальных услуг, результативности мер по их улучшению.

Сбор необходимой информации осуществлялся с применением комплекса методов:

- изучение документов (анализ нормативных правовых актов, регулирующих предоставление муниципальных услуг);
- анкетирование получателей муниципальных услуг;
- проведение структурированного наблюдения в местах предоставления муниципальных услуг.

По состоянию на 01 января 2025 года в Перечень муниципальных услуг были включены 74 муниципальные услуги предоставляемые администрацией Нефтекумского муниципального округа Ставропольского края.

Всего в отчетном периоде с 1 января по 31 декабря 2024 года в Нефтекумском муниципальном округе Ставропольского края зарегистрировано 91 230 94 462 обращения за получением государственных (по переданным полномочиям) и муниципальных услуг, что на 3,5 % ниже уровня 2023 года.

Количество обращений заявителей за получением государственных и муниципальных услуг в органы местного самоуправления по итогам 2024 года

Наименование показателя	Количество зарегистрированных обращений, единиц	
	2024 год	Справочно: 2023 год
Государственные услуги	38 024	32 048
Муниципальные услуги	53 206	62 414
Всего	91 230	94 462

По данным сводного годового отчета об оказании государственных и муниципальных услуг за 2024 год зарегистрировано 51 479 заявлений, поданных в электронной форме, что составило 56,4 % от общего числа зарегистрированных обращений на получение государственных и муниципальных услуг всеми способами и выше уровня 2023 года на 1,1 % (55,3 %).

Через муниципальное бюджетное учреждение Нефтекумского муниципального округа Ставропольского края «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг» (далее – МФЦ) согласно отчету подано 300 заявлений на получение государственных и муниципальных услуг, что составило 0,33 % от общего числа зарегистрированных обращений на получение государственных и муниципальных услуг, предоставление которых возможно через МФЦ в соответствии с заключенным соглашением о взаимодействии между администрацией Нефтекумского муниципального округа Ставропольского края и ГКУ СК «МФЦ», и ниже уровня 2023 года на 0,37 % (0,7 %).

Информация об условиях и порядке предоставления услуг, в соответствии с утвержденными административными регламентами размещена на информационных стендах, расположенных в зданиях администрации и её структурных подразделений, а также в сети «Интернет» на едином портале государственных и муниципальных услуг и на официальном сайте администрации Нефтекумского муниципального округа Ставропольского края.

В ходе опросов были изучены источники получения заявителями информации о предоставлении муниципальных услуг.

Способы получения информации напрямую связаны со спецификой предоставляемой услуги. Для одних заявителей более приемлемый способ личного контакта со специалистами отдела оказывающих предоставление той или иной услуги (для населения пожилого возраста), для других – информация в сети «Интернет», набирающая все большую популярность (в большинстве своем среди молодежи и населения среднего возраста).

Однако отдельная часть респондентов отмечает, что официально распространяемая информация в сети «Интернет» иногда недоступна, из-за отсутствия технической возможности (отсутствие доступа к сети «Интернет» и недостаточного владения компьютерной техникой).

В целом респонденты отмечают высокий уровень информирования заявителей о порядке и условиях предоставления муниципальных услуг.

Таким образом, наиболее распространенным способом получения информации для заявителя является – консультация на личном приеме или по телефону, менее распространенные способы получения информации – с интернет-сайтов и информационных стендов.

Указом Президента Российской Федерации от 7 мая 2012 года № 601 установлены показатели, характеризующие качество предоставляемых услуг и их нормативные значения:

- время ожидания в очереди при обращении заявителя в орган государственной власти (орган местного самоуправления) для получения государственных (муниципальных) услуг к 2014 году - до 15 минут.

Анализ информации, в целом по муниципальному образованию свидетельствует об отсутствии превышения установленных Указом Президента Российской Федерации № 601 уровней показателей времени ожидания в очереди при обращении заявителя в орган местного самоуправления для получения муниципальных услуг и среднего числа обращений представителей бизнес-сообщества в орган местного самоуправления для получения одной муниципальной услуги.

В среднем для получения социально значимых услуг, предоставляемых физическим и юридическим лицам необходимо 1 физическое посещение (не считая визиты, связанные с консультированием), а время предоставления результата оказания муниципальной услуги варьирует от 3-5 дней до 30 дней.

Некоторые муниципальные услуги предоставляются в день обращения.

Исследуемые услуги, предоставляемые физическим и юридическим лицам, оказываются без нарушения сроков и являются бесплатными. Среднее время ожидания в очереди не превышает время, установленное в административном регламенте предоставления соответствующей услуги.

Результаты опроса позволяют сделать следующие выводы:

- качество информирования, консультирования заявителей при получении услуг: несмотря на то, что в настоящее время интернет как источник информации, все более входит в обиход (и уже не только для молодежи), основными источниками получения информации остаются привычные способы: большинство респондентов предпочли личное обращение и телефонные беседы с сотрудником,

ответственным за предоставление услуги. Небольшая часть респондентов для получения информации использует информационные стенды, расположенные в администрации;

- требования к графику приема заявителей: фактически график приема совпадает с нормативно установленным в отношении всех муниципальных услуг;

- временные затраты заявителей при подаче документов для получения муниципальных услуг: нормативно установленные сроки предоставления результата услуги составили от 1 до 30 дней. По исследуемым услугам фактические временные затраты на получение ее конечного результата не превышают нормативно установленных;

- финансовые затраты заявителей на получение муниципальных услуг не требуются, муниципальные услуги предоставляются бесплатно. Наличие неформальных платежей с целью получения результата услуг не зафиксировано. Обращений к услугам посредников – не зафиксировано.

По итогам 2024 года в целом уровень удовлетворенности качеством предоставления муниципальных услуг составил 95,7 %.

Мониторинг качества и доступности предоставления услуг планируется проводить ежегодно для обеспечения повышения качества и доступности услуг гражданам, а также исследования степени удовлетворенности граждан качеством деятельности органов местного самоуправления Нефтекумского муниципального округа Ставропольского края.

Результаты мониторинга свидетельствуют об удовлетворительной оценке качества предоставления услуг на территории округа, как на основании анализа базовых показателей текущей деятельности органов местного самоуправления, так и анализа анкетного опроса заявителей. Каких-либо нарушений действующих порядков предоставления услуг или их несоответствия административным регламентам выявлено не было.

По результатам анкетирования составлен общий Рейтинг основных показателей качества предоставления муниципальных услуг предоставляемых администрацией Нефтекумского муниципального округа Ставропольского края (Приложение 1).

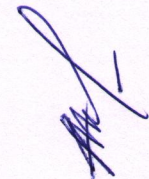
**Приложение 1 к
отчёту по результатам
проведенного мониторинга качества
предоставления муниципальных услуг
на территории Нефтекумского муниципального округа
Ставропольского края за 2024 г.**

**Рейтинг качества предоставления муниципальных услуг администрации Нефтекумского муниципального округа
Ставропольского края 2024 год.**

№ п/п	Сфера предоставления услуг	Доля заявителей, удовлетворенных (полностью/частично) в целом качеством предоставления услуг	Доля заявителей, удовлетворенных (полностью/частично) в целом доступностью получения услуг	Доля заявителей, удовлетворенных (полностью/частично) числом обращений для получения услуги	Доля заявителей, отметивших, что им не пришлось обращаться повторно для подачи запроса	Доля заявителей, удовлетворенных количеством документов, необходимых для получения услуги	Доля заявителей, отметивших, что им не пришлось затрачивать денежную сумму на получение услуг	Доля заявителей, удовлетворенных (полностью/частично) сроками предоставления услуг	Доля заявителей, отметивших положительную динамику качества предоставления услуг	Итоговая оценка
		3	4	5	6	7	8	9	10	11
1.	Услуги в сфере молодежной политики и развития физической культуры и спорт (оказываемые отделом физической культуры и спорта АНМО СК)	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %	95 %	95 %	98,8 %
2.	Услуги в сфере социальной защиты (оказываемые управлением труда и социальной защиты населения АНМО СК)	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %
3.	Услуги в сфере транспорта и связи (оказываемые отделом общественной безопасности)	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %	95 %	95 %	98,8 %
	Услуги в сфере предпринимательской	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %	98 %	99 %	99,6 %

4.	деятельности (предоставляемые отделом экономического развития АНМО СК) Услуги в сфере образования (оказываемые отделом образования АНГО СК)	100 %	100 %	100 %	100 %	93 %	100 %	100 %	93 %	98,3 %
5.	Муниципальные услуги в сфере нотариальных услуг и услуг в сфере ЖКХ (оказываемые управлением по делам территорий АНМО СК)	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %	58 %	100 %	100 %	94,8 %
6.	Услуги в сфере архивного дела (предоставляются архивным отделом АНМО СК)	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %	92 %	85 %	97,1 %
8.	Услуги в сфере жилищно-коммунального хозяйства (оказываемые управлением ЖКХ АНМО СК)	100 %	100 %	100 %	70 %	100 %	100 %	91,7 %	0 %	82,7 %
9.	Услуги в сфере земельных и имущественных отношений (оказываемые управлением имущественных и земельных отношений АНГО СК)	100 %	100 %	100 %	90 %	90 %	100 %	100 %	85 %	94,3 %
10	Услуги в сфере архитектуры и градостроительства (предоставляемые отделом строительства, архитектуры и транспорта АНГО СК)	95 %	100 %	100 %	100 %	85,5 %	100 %	87,5 %	80 %	92,9 %
	Итого:	99,5 %	98,5 %	100,0 %	96,0 %	96,8 %	95,8 %	95,9 %	83,2 %	95,7 %

Начальник отдела экономического развития
администрации Нефтекумского муниципального округа
Ставропольского края



М.Ю. Астраданцев