Информация
по результатам мониторинга оказания
государственных и муниципальных услуг по Карталинскому
муниципальному району за 2018 год.

Согласно Постановления администрации Карталинского муниципального района от 13.09.2013года № 1645 « Об утверждении Положения о проведении мониторинга качества предоставления муниципальных (государственных) услуг в Карталинском муниципальном районе» проведен мониторинг в отношении государственных и муниципальных услуг, включенных в Перечень государственных и муниципальных услуг (функций, работ), предоставляемых органами местного самоуправления Карталинского муниципального района, утвержденный Постановлением администрации Карталинского муниципального района от 09.04.2018года № 328 «Об утверждении Перечня государственных и муниципальных услуг (функций, работ), предоставляемых органами местного самоуправления Карталинского муниципального района» с внесенными изменениями от 01.06.2018г. № 531, от 05.10.2018г. № 1002,от 21.11.2018г. № 1179.

В результате проведенного мониторинга оценки качества предоставления государственных и муниципальных услуг выявлено следующее:

1. Количество государственных и муниципальных услуг, предоставляемых в Карталинском муниципальном районе - 123
2. Доступна информация на портале «Федеральный реестр государственных и муниципальных услуг» - 123
3. Всего обращений заявителей за предоставлением услуг - 495788
   в том числе лично - 482958
   через МФЦ - 4743
   в электронном виде - 1756
   по почте - 13
   через ЕПГУ - 6318
4. Количество запросов, для исполнения которых использовалась система межведомственного электронного взаимодействии – 6345.
5. Количество отказов в предоставлении услуг- 0
6. Среднее количество посещений заявителя для получения услуги- 2
7. Среднее время ожидания в очереди при обращении заявителя составляет 15 минут.
8. В 2018 году поступила 108 жалоб от заявителей на качество предоставления муниципальных услуг МУЗ « Карталинская городская больница».

Общее количество удовлетворенных жалоб, полученных в рамках досудебного (внесудебного) обжалования – 11.

Общее количество обращений в суд об обжаловании нарушений при предоставлении муниципальных услуг – 2, в том числе удовлетворенных судами требований об обжаловании нарушений при предоставлении муниципальной услуги- 1.

Общее количество случаев привлечения к административной ответственности за нарушения при предоставлении муниципальной услуги-1.

Часть жалоб носило информационных характер (запрос) - были даны письменные разъяснения заявителям. По некоторым жалобам были проведены проверки, факты не были подтверждены.

9. Основным методом для оценки параметров качества предоставления государственных и муниципальных услуг при проведении мониторинга является опрос (анкетирование) заявителей.

Проведено анкетирование заявителей по месту предоставления государственных и муниципальных услуг в момент получения заявителем ее конечного результата- 3161 человек

Удовлетворенность заявителей качеством предоставления услуг составляет – 98,5 %.

По итогам проведенного опроса можно сделать вывод о высоком уровне и качестве предоставляемых услуг. Однако поступили следующие предложения от заявителей:

1). Управлению образования Карталинского муниципального района продолжить работу по созданию комфортной образовательной среды в образовательных организациях.

2). Своевременно информировать общественность о деятельности образовательных организаций, нормативных документах в сфере образования и предоставляемых муниципальных услугах посредством публикаций в средствах массовой информации и на официальных сайтах образовательных организаций.

3). МУДО «Великопетровская детская школа искусств» необходимо подвести воду в учреждение.

4). МУ «Централизованная библиотечная система» Карталинского муниципального района - организовать подписку на журналы по технике и спорту.

5). МУ « Историко-краеведческий музей» Карталинского муниципального района» - разнообразить и расширить рекламу о проводимых выставках и экскурсиях.

Начальник отдела по экономике и
муниципальным закупкам
администрации Карталинского
муниципального района М.П. Коломиец

Светлана Владимировна Крумкач
2- 28-09