

Информация
по результатам мониторинга оказания
государственных и муниципальных услуг по Карталинскому
муниципальному району за 2023 год.

Согласно Постановления администрации Карталинского муниципального района от 13.09.2013 года № 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 23.12.2022 года № 1333 «Об утверждении Перечня государственных и муниципальных услуг (функций, работ), предоставляемых органами местного самоуправления Карталинского муниципального района».

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

1. Количество государственных и муниципальных услуг, предоставляемых в Карталинском муниципальном районе - 138
2. Доступна информация на портале «Федеральный реестр государственных и муниципальных услуг» - 138
3. Всего обращений заявителей за предоставлением услуг - 272067
в том числе лично - 264500
через МФЦ - 2353
в электронном виде - 4347
по почте - 80
через ЕПГУ - 787
4. Количество запросов, для исполнения которых использовалась система межведомственного электронного взаимодействия – 7
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 10 минут.
8. В 2023 году жалобы от заявителей на качество предоставления муниципальных услуг не поступали.

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

Проведено анкетирование 13603 заявителей по месту предоставления государственных и муниципальных услуг в момент получения конечного результата.

Анкета для проведения опроса содержала вопросы, позволяющие оценить:

- комфортность помещений, предназначенных для оказания муниципальных услуг;
- удовлетворенность информированием о порядке оказания муниципальных услуг;
- удовлетворенность респондента отношением специалистов к посетителям (внимательность, вежливость, тактичность);
- удовлетворенность графиком работы с посетителями;
- удовлетворенность компетентностью сотрудников;
- удовлетворенность результатом получения муниципальной услуги.

Удовлетворенность заявителей качеством предоставления услуг составляет – 99,7 %.

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

- 1). МУ «Районный организационно- методический центр Карталинского муниципального района» проводить курсы повышения квалификации.
- 2). МКУ « Дом культуры « Радуга» - разнообразить репертуар песен современными ариями, установить кулер с водой для получателей услуг, увеличить количество информации о деятельности учреждения на информационных стендах.
- 3). МБУ « Районный дом культуры железнодорожников»- по возможности приобрести кофе-автомат (кофемашину).
- 4). МБУ « Дом культуры «40 лет Октября» - приобрести новые костюмы и ростовые куклы, увеличить количество программ для старшего поколения и детей старших классов, обновить информацию на информационных стендах.
- 5). Продолжить работу по созданию комфортной образовательной среды в образовательных организациях.
- 6). Своевременно информировать общественность о деятельности образовательных организаций.
- 7). Осуществлять публикации в СМИ и на официальном сайте образовательных организаций нормативных документов в сфере образования и предоставляемых муниципальных услугах.

Начальник отдела экономики
администрации Карталинского
муниципального района



М.П. Коломиец

Светлана Владимировна Крумкач
2- 28-09