

**Комиссия по проверке полноты и качества
предоставления муниципальных услуг и соблюдения положений
Административных регламентов муниципальных услуг на территории
городского округа Стрежевой**

**АКТ
О РЕЗУЛЬТАТАХ ПРОВЕДЕНИЯ ПРОВЕРКИ
МУНИЦИПАЛЬНЫХ УСЛУГ**

05.12.2013

Наименование муниципальных услуг:

1. Принятие решения о признании молодой семьи участницей подпрограммы «Обеспечение жильем молодых семей» федеральной целевой программы «Жилище» на 2011-2015 годы.
2. Постановка на учет граждан в качестве нуждающихся в жилых помещениях.

Исполнитель муниципальных услуг:

Отдел жилищной политики Администрации городского округа Стрежевой

Основание проведения Проверки полноты и качества предоставления муниципальных услуг и соблюдения положений административных регламентов предоставления муниципальных услуг на территории городского округа Стрежевой:

распоряжение Администрации городского округа Стрежевой от 31.10.2013 №341 «О проведении проверки полноты и качества предоставления муниципальных услуг и соблюдения положений административных регламентов муниципальных услуг на территории городского округа Стрежевой»

Период проведения проверки:

с 03 ноября 2013 по 03 декабря 2013 года

Результаты проверки и анкетирования получателей муниципальных услуг:

1. Результаты анкетирования получателей муниципальных услуг:

Анкетирование проводилось с 03 ноября 2013 по 03 декабря 2013 года. Анкеты были размещены в местах предоставления муниципальных услуг и на официальном сайте органов местного самоуправления городского округа Стрежевой. Анкеты размещены на новом сервисе «Анкетирование».

В анкетировании Отдела жилищной политики приняло участие 13 граждан.

Средний бал удовлетворенности получателей услуг 4,63 по пятибалльной шкале. Из общего числа респондентов 46,1% имеют представление, куда обращаться за получением муниципальных услуг Отдела жилищной политики, 23,1% респондента владеют в общих чертах. 30,8% респондентов знакомы с административными регламентами, 9 респондентов – не изучали административные регламенты по проверяемым услугам. Очереди за получением услуг в по данным услугам не наблюдается. Отношение специалиста в жителям, получающим услуги в Отдела жилищной политики отмечены с вниманием и участием, отрицательных отзывов нет. Трудностей и дополнительных усилий при получении муниципальных услуг Отдела жилищной политики не наблюдается.

Вопрос	Значение	количество респондентов	%	средний балл
Знаете ли Вы предварительно, куда и с какими документами надо обратиться для получения услуги?	да, полностью	6	46,1	3,87
	да, в общих чертах	3	23,1	
	нет	4	30,8	
Знакомы ли Вы с административным регламентом оказания муниципальной услуги, размещенным на официальном сайте города Стрежевой	да	4	30,8	4,29
	нет	9	69,2	
Удовлетворены ли Вы оказанием услуг Отдела жилищной политики	Да, полностью – 5 баллов	3	23,1	4,07
	Больше да, чем нет – 4 балла	9	69,2	
	Больше нет, чем да – 3 балла	-	-	
	Затрудняюсь ответить – 2 балла	1	7,7	
	Не удовлетворен – 1 балл	-	-	
Как Вы оцениваете отношение к Вам специалистов Отдела жилищной политики	С вниманием и участием – 5 баллов	13	100	5
	Не очень внимательно – 4 балла	-	-	
	С безразличием – 3 балла	-	-	
	Затрудняюсь ответить – 2 балла	-	-	
	С раздражением и грубостью – 1 балл	-	-	
Приходилось ли Вам ожидать в очереди при обращении в Отдел жилищной политики	Не более 10 минут – 5 баллов	13	100	5
	10-20 минут – 4 балла	-	-	
	20-40 минут – 3 балла	-	-	
	Не могу определить точное время ожидания – 2 балла	-	-	
	Более 40 минут – 1 балл	-	-	
Удовлетворены ли Вы сроками предоставления услуг	Да, полностью – 5 баллов	10	77	4,61
	Больше да, чем нет – 4 балла	2	15,3	
	Больше нет, чем да – 3 балла	-	-	
	Затрудняюсь ответить – 2 балла	1	7,7	
	Не удовлетворен – 1 балл	-	-	
Достаточно ли информации о порядке предоставления услуг	Да, полностью – 5 баллов	11	84,6	4,84
	Больше да, чем нет – 4 балла	2	15,4	
	Больше нет, чем да – 3 балла	-	-	
	Затрудняюсь ответить – 2 балла	-	-	
	Не удовлетворен – 1 балл	-	-	
С какими трудностями Вы столкнулись при получении услуги	Отсутствие информации о том, куда обратиться	-	-	5
	отсутствие информации о том, какие документы надо предоставить	-	-	
	большие очереди на прием	-	-	
	слишком длительный срок рассмотрения документов	-	-	
	требование платы, сверх установленной в соответствующем порядке	-	-	

	требование дополнительных документов, не предусмотренных административным регламентам	-	-	
	трудностей не было	13	100	
	другой вариант ответа	-	-	
Каких дополнительных усилий потребовало от Вас получение услуги	поиск дополнительной информации	-	-	5
	неоправданные финансовые затраты	-	-	
	обращение к «влиятельным» людям за упрощением процедуры	-	-	
	поиск дополнительного личного времени	-	-	
	поиск дополнительных технических средств (например ксерокопирование документов)	-	-	
	никаких	13	100	
	другой вариант ответа	-	-	
ИТОГОВАЯ ОЦЕНКА: муниципальная услуга удовлетворяет потребности потребителя услуги и соответствует требованиям предоставления муниципальной услуги	Средний балл = кол-во респондентов, ответивших на 5 *5 + кол-во респондентов, ответивших на 4*4/кол-во респондентов всего	-	-	4,63

2. Результаты проверки информационного сообщения от 15.11.2013 №5,6

Информационные сообщения от 15.11.2013 №5,6 предоставлено Отделом жилищной политики в рамках проведения Проверки полноты и качества предоставления муниципальных услуг:

1. Принятие решения о признании молодой семьи участницей подпрограммы «Обеспечение жильем молодых семей» федеральной целевой программы «Жилище» на 2011-2015 годы.
2. Постановка на учет граждан в качестве нуждающихся в жилых помещениях.

Всего за проверяемый период Отделом жилищной политики исполнено 1031 заявлений о предоставлении муниципальных услуг (11,83 обращений от общего количества обращений в Отдел жилищной политики за предоставлением муниципальных услуг). Предоставление услуг предполагает межведомственное взаимодействие. Всего запросов за проверяемый период направлено 1201 шт., по проверяемым услугам 39,1%. Услуги посредством автоматизированной информационной системы «Портал государственных и муниципальных услуг Томской области» не предоставлялись.

Предоставления муниципальной услуги регламентировано административными регламентами:

«Принятие решения о признании молодой семьи участницей подпрограммы «Обеспечение жильем молодых семей» федеральной целевой программы «Жилище» на 2011-2015 годы» (постановление от 29.06.2012 №446);

«Постановка на учет граждан в качестве нуждающихся в жилых помещениях» (постановление от 12.03.2013 №186).

В зоне ожидания оформлен информационный стенд, содержащий информацию, необходимую получателям муниципальных услуг. Оформлен раздел «Муниципальная услуга» официального сайта органов местного самоуправления городского округа Стрежевой, информация о порядке оказания услуги и форма заявления с контактными данными специалистов, ответственных за предоставление услуги размещена в сети

Интернет по адресу <http://admstrj.tomsk.ru/index.php?id=397&uid=1>. Информация на сайте актуальна.

При предоставлении муниципальных услуг Отдела жилищной политики Администрации городского округа Стрежевой автоматизированные информационные системы не используются.

Проблемы, возникающие в связи с предоставлением муниципальной услуги:
при проведении проверки проблем, возникающих при предоставлении муниципальных услуг Отделом жилищной политики не выявлено.

Перечень, предлагаемых мероприятий, направленных на устранение недостатков в предоставлении муниципальной услуги:
разработка мероприятий не требуется.

Председатель комиссии



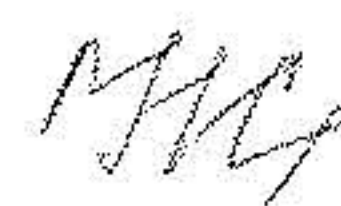
В.В. Дениченко

Секретарь комиссии



Л.С.Зубкова

члены комиссии



Е.С.Нестерова



И.Л.Тимошенко

