

ПРОТОКОЛ

служебного совещания при главе поселения
по рассмотрению итогов оценки качества предоставления
муниципальных услуг населению на территории
Ленинградского сельского поселения Ленинградского района

18.01.2021 г.
11.00

кабинет главы
Ленинградского сельского поселения
улица Ленина, 53

№ 2

Председатель: Касьянова Ю.К., исполняющий обязанности главы Ленинградского сельского поселения.

Секретарь: Вартеваньян С.П., главный специалист отдела по организационно-правовой и кадровой политике администрации Ленинградского сельского поселения.

На совещание приглашены и присутствовали:

В.Д. Мельников, заместитель главы поселения, начальник отдела строительства, ЖКХ и транспорта;

А.Г. Передирьев, заместитель главы поселения, начальник отдела экономики и финансов администрации Ленинградского сельского поселения;

А.А. Антоненко, директор МКУ «Отдел обеспечения основной деятельности Ленинградского сельского поселения»;

С.В. Татаринцева, начальник отдела землеустройства и имущественных отношений администрации Ленинградского сельского поселения;

С.С. Савченко, ведущий специалист отдела по организационно-правовой и кадровой политике администрации Ленинградского сельского поселения.

ПОВЕСТКА ДНЯ:

1.О результатах изучения мнения населения Ленинградского сельского поселения о качестве предоставления и исполнения муниципальных услуг за 2020.

Доклад главного специалиста отдела по организационно-правовой и кадровой политике администрации Ленинградского сельского поселения Вартеваньян С.П.

2.О подготовке акта об уничтожении анкет оценки качества предоставления муниципальных услуг на территории Ленинградского сельского поселения Ленинградского района.

Доклад главного специалиста отдела по организационно-правовой и кадровой политике администрации Ленинградского сельского поселения Вартеваньян С.П.

Какие будут вопросы, предложения по повестке дня?

Выступили:

Передирьев А.Г. – предложил утвердить повестку дня.

Голосовали:

«за» - 7 человек «против» - 0 человек «воздержались» - 0 человек

Решили:

Утвердить повестку дня.

Нам необходимо принять решение по регламенту работы. Предлагаю: докладчик – до 10 минут; выступающие – до 5 минут; без перерыва.

Голосовали:

«за» - 7 человек «против» - 0 человек «воздержались» - 0 человек

Решили:

Утвердить регламент работы.

Начинаем нашу работу.

1. Слушали:

Вартеваньян С.П. – ознакомила участников совещания со сводным отчетом и актом о результатах изучения мнения населения Ленинградского сельского поселения об оценке качества предоставления муниципальных услуг администрацией Ленинградского сельского поселения Ленинградского района за 2020 год.

На основании постановления администрации Ленинградского сельского поселения Ленинградского района от 26 июня 2015 года № 428 «Об утверждении Положения о порядке изучения мнения населения о качестве муниципальных услуг в Ленинградском сельском поселении Ленинградского района» в целях повышения качества предоставления муниципальных услуг в Ленинградском сельском поселении Ленинградского района и учета мнения получателей муниципальных услуг, руководствуясь Федеральным законом от 06 октября 2003 года № 131 – ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации» было проведено анкетирование (письменный опрос) получателей муниципальных услуг на территории Ленинградского сельского поселения Ленинградского района за 1-4 кварталы 2020 года.

Задачи исследования:

-выявление степени удовлетворенности населения качеством предоставляемых муниципальных услуг;

-разработка мер, направленных на снижение административных барьеров оптимизации и повышение качества, предоставляемых муниципальных услуг.

Диагностическим инструментарием социологического опроса являлись анкеты, утвержденные постановлением администрации Ленинградского сельского поселения Ленинградского района от 26 июня 2015 года № 428 «Об утверждении Положения о порядке изучения мнения населения о качестве муниципальных услуг в Ленинградском сельском поселении Ленинградского района». Опрос респондентов осуществлялся непосредственно по месту предоставления муниципальной услуги. Качественная характеристика предоставляемой муниципальной услуги оценивалась по вопросам, в качестве ответов на которые предоставлен был выбор не менее чем из пяти степеней качества.

Оценка качества предоставления муниципальной услуги осуществлялась по следующим критериям:

- комфортность помещений, предназначенных для оказания муниципальных услуг;
- удовлетворенность информированием о порядке оказания муниципальных услуг;
- удовлетворенность графиком работы с посетителями;
- удовлетворенность компетентностью сотрудников;
- удовлетворенность результатом получения муниципальной услуги;

В 2020 году в анкетировании приняло участие 165 респондентов. По результатам мониторинга 91,5 % опрошенных сообщают, что получают необходимую информацию о последовательности действий при получении муниципальной услуги и последовательности действий органа, оказывающего услугу; 97 % - удовлетворены санитарно-гигиеническими условиями помещений (освещенностью, просторностью, отоплением и чистотой воздуха), где предоставлялась услуга, в то время как 2,4 % - затруднились ответить на данный вопрос и 0,6 % - не удовлетворены. Компетентностью персонала (профессиональной грамотностью) удовлетворены 85,5 %, затруднились в ответе – 14,5 %. Удовлетворенность респондентов отношением удовлетворения полученными консультациями и ответами составляет 87,9 %, неудовлетворенность составляет 0 %. Затруднились в ответе – 12,1 %. Получили услугу в установленные сроки и в полном объеме 81,8 % опрошенных, не удовлетворены сроками получения – 3,6 % (сроки выдачи выдержаны в соответствии с требованиями законодательства); затруднились ответить – 14,5 %.

По итогам изучения мнения населения выявлено следующее:

- наибольшая степень удовлетворенности в части компетентности сотрудников, также отношением специалистов к посетителям (внимание, вежливость, тактичность), графиком работы;
- неудовлетворенность части опрошиваемых комфортностью помещений: состоянием здания (помещений), инвентаря (мебели), отсутствием санузла для посетителей в здании.

Фактов взимания оплаты за предоставление муниципальных услуг не выявлено.

Наибольшей востребованностью пользовались следующие услуги:

присвоение, изменение и аннулирование адресов;
предоставление выписки из похозяйственной книги;
-выдача разрешения (ордера) на проведение земляных работ на территории общего пользования;
-предоставление копий правовых актов администрации муниципального образования.

Предложений и рекомендаций по повышению качества муниципальных услуг от респондентов не поступило.

Подробная информация об оценке населения Ленинградского сельского поселения качества оказания муниципальных услуг в разрезе рассматриваемых вопросов представлена в сводных отчетах по итогам каждого квартала года. Составлен сводный отчет (прилагается) по итогам мнения населения о качестве оказания муниципальных услуг на территории Ленинградского сельского поселения Ленинградского района за 2020 год.

Выступили:

Мельников В.Д., заместитель главы поселения, начальник отдела строительства, ЖКХ и транспорта администрации Ленинградского сельского поселения, рекомендовал утвердить результаты проведения оценки качества предоставления муниципальных услуг населению на территории Ленинградского сельского поселения Ленинградского района за 2020 год.

Вартеваньян С.П., главный специалист отдела по организационно-правовой и кадровой политике, отметила, что необходимо работать над повышением уровня информационно-разъяснительной работы с населением о видах, формах и условиях предоставления муниципальных услуг; необходимо разместить на официальном интернет-портале Администрации Ленинградского сельского поселения Ленинградского района акт о результатах изучения мнения населения Ленинградского сельского поселения о качестве предоставления и исполнения муниципальных услуг за 2020 года.

Голосовали:

«за» - 7 человек «против» - 0 человек «воздержались» - 0 человек

Решили:

1. Утвердить результаты проведения оценки качества предоставления муниципальных услуг населению на территории Ленинградского сельского поселения Ленинградского района за 2020 год (акт прилагается).

2. Рекомендовать начальникам отделов администрации Ленинградского сельского поселения Ленинградского района работать над повышением уровня качества предоставления муниципальных услуг.

3. Акт о результатах изучения мнения населения Ленинградского сельского поселения о качестве предоставления и исполнения муниципальных услуг за 2020 года разместить на интернет-портале

Администрации Ленинградского сельского поселения Ленинградского района.

2. Слушали:

Вартеваньян С.П. - информировала участников совещания о том, что в соответствии с Порядком изучения мнения населения о качестве оказания муниципальных услуг в Ленинградском сельском поселении Ленинградского района, утвержденного постановлением администрации Ленинградского сельского поселения Ленинградского района от 26 июня 2015 года № 428, согласно пункта 2.16 необходимо уничтожить опросные листы (анкеты) за 2019 год в количестве 337 штук.

Выступили:

Касьянова Ю.К. - внесла предложение: создать комиссию в составе 3-х человек: главного специалиста отдела по организационно-правовой и кадровой политике Вартеваньян С.П., ведущего специалиста отдела по организационно-правовой и кадровой политике Савченко С.С., председателя профсоюзного комитета Кальницкой Ю.Б. Произвести уничтожение анкет оценки качества предоставления муниципальных услуг администрацией Ленинградского сельского поселения Ленинградского района за 2019 год и составить акт до 31 января 2021 года.

Голосовали:

«за» - 7 человек «против» - 0 человек «воздержались» - 0 человек

Решили:

1. Создать комиссию в составе 3-х человек:
 - главного специалиста отдела по организационно-правовой и кадровой политике Вартеваньян С.П.,
 - ведущего специалиста отдела по организационно-правовой и кадровой политике Савченко С.С.,
 - председателя профсоюзного комитета Кальницкой Ю.Б.
2. Произвести уничтожение анкет оценки качества предоставления муниципальных услуг администрацией Ленинградского сельского поселения Ленинградского района за 2019 год и составить акт до 31 января 2021 года.

Исполняющий обязанности главы
Ленинградского сельского поселения
Ленинградского района

Ю.К. Касьянова

Секретарь совещания:

С.П. Вартеваньян

«18» января 2020 года