



Специалистами Администрации Угличского муниципального района проведён мониторинг качества предоставления муниципальных услуг, в ходе которого выявлено, насколько угличане удовлетворены их качеством. О результатах мониторинга нам рассказала начальник управления экономики и прогнозирования Администрации УМР О.В.ЗАДВОРНОВА.

- В этом году для мониторинга было отобрано 12 муниципальных услуг. Это составляет 20% от всего объёма муниципальных услуг, оказываемых Администрацией района. В основном выбирались услуги, которые наиболее часто пользуются спросом у угличан. Мониторинг проводился с начала апреля по конец сентября и включал в себя несколько этапов: это и обследование мест предоставления услуги, и сама процедура предоставления услуги, и опрос жителей об удовлетворённости ими результатом полученной услуги или ходом исполнения.

- Какие услуги были востребованы в большей степени?

- Самая, наверное, востребованная из рассматриваемых услуг – это исполнение запросов в архиве. Было проанализировано исполнение 72-х запросов. На 2-м месте приём заявлений и выдача документов о согласовании проектов границ земельных

участков и выдача градостроительных планов земельных участков. Эти услуги являются самыми востребованными у угличан, наверное, потому, что они самые житейские – нужны для назначения пенсий либо для оформления земельного участка под дом. Если говорить о количестве опрошенных, то всего в целях мониторинга в 2013 году был опрошен 261 человек.

- Какие этапы мониторинга вы можете ещё назвать?

- В ходе мониторинга выяснялось и то, как именно жители получают информацию о предоставлении услуг – по телефону, при личной беседе или через портал единых государственных услуг. И выяснилось, что угличане предпочитают напрямую обращаться к специалисту и в личной беседе получать всю необходимую информацию, так сказать, глаза-в-глаза.

- Были ли конструктивные предложения угличан по оптимизации работы в сфере предоставления муниципальных услуг?

- Да, многие угличане, 2 % от опрошенных, высказали пожелание об изменении графика приёма специалистов. В Администрации, как и в любом другом учреждении, режим работы ограничивается пятью часами вечера. Для многих это, наверное, не совсем удобно, потому что для получения услуги приходится или отпрашиваться у работодателя, или тратить на это свободный день, предназначенный для отдыха. Поступило предложение о продлении часов приёма до 19.00 или до 20.00, а также о приеме документов в выходные дни. Одним из предложений по оптимизации графика предоставления муниципальных услуг было введение временной записи у специалиста. Все пожелания будут проанализированы.

- А насколько затратно для угличан получение той или иной муниципальной услуги?

- Прежде всего, скажу, что при мониторинге учитывались все виды расходов заявителя, начиная от обязательных платежей, которые закреплены нормативно-правовыми актами, заканчивая сопутствующими расходами: на транспорт, ксерокопирование и другие. В итоге выяснилось, что основные затраты у заявителя связаны с ксерокопированием документов и платежами посредникам, если для получения услуги

заявитель нанял другое лицо. 20 % опрошенных предложили организовать возможность ксерокопирования документов в местах предоставления услуг. Угличане отмечают, что все учреждения по предоставлению муниципальных услуг удобно расположены, как правило, на центральных улицах города. Больших затрат на транспортные услуги от жителей не требуется.

- Что вы можете сказать о временных затратах угличан на получение муниципальных услуг?

- Опрос жителей показал, что ожидание при сдаче или получении документов невелико, ограничивается 5 – 15 минутами. Все услуги были предоставлены в регламентированный срок. Нарушений сроков предоставления услуги не выявлено.

- То есть угличане должны быть довольны качеством предоставления муниципальных услуг?

- Можно сказать, что угличане скорее удовлетворены качеством предоставления муниципальных услуг. Есть отдельные люди, у кого есть нарекания к характеру общения со специалистами, но их единицы. В целом, уровень удовлетворённости качеством предоставления услуг довольно высокий.

Беседовал Александр ГЛАДЫШЕВ

"Угличанин" №40 (342) от 16.10.2013 года

{loadposition yandex-кнопка}{jcomments on}

