ДОКЛАД

о результатах мониторинга качества предоставления муниципальных услуг органами и структурными подразделениями администрации муниципального образования Староминский муниципальный район Краснодарского края за 9 месяцев 2026 года

1. Цели и задачи мониторинга

В целях реализации постановления от 30 декабря 2025 года № 1574 «Об утверждении перечня муниципальных услуг (функций), предоставляемых администрацией муниципального образования Староминский муниципальный район Краснодарского края, подлежащих мониторингу качества в 2026 году», отделом экономического развития, проектной деятельности и информатизации управления экономики администрации муниципального образования Староминский муниципальный район Краснодарского края проведен мониторинг качества предоставления муниципальных услуг, оказываемых администрацией муниципального образования Староминский муниципальный район Краснодарского края и подведомственных учреждений (далее - Мониторинг).

Мониторинг проведен в соответствии с требованиями письма Министерства экономического развития Российской Федерации от 29 апреля 2011 года №8863-ОФ/Д09 «О методических рекомендациях по организации проведения мониторинга качества предоставления государственных (муниципальных) услуг».

Цели мониторинга:

1) анализ и оценка нормативно установленных и фактических значений основных параметров, характеризующих качество и доступность предоставления муниципальных услуг гражданам и организациям, в том числе полных временных затрат на получение конечного результата муниципальной услуги;

2) оптимизация и повышение качества предоставления муниципальных услуг;

3) выявление общественного мнения юридических лиц и индивидуальных предпринимателей по вопросу оценки качества предоставления государственных услуг в муниципальном образовании Староминский муниципальный район Краснодарского края на предмет:

- соответствия фактических значений параметров, характеризующих качество и доступность предоставления муниципальных услуг, нормативно установленным;
- выявления сложившихся проблем и недостатков при предоставлении муниципальных услуг;
- принятия мер, направленных на устранение выявленных проблем и недостатков, в целях повышения качества предоставляемых муниципальных услуг;
- контроль последующей динамики исследованных параметров качества и доступности муниципальных услуг на территории муниципального образования Староминский муниципальный район Краснодарского края, результативности мер по их улучшению.

Основные задачи мониторинга:

1) сбор информации о фактическом уровне качества предоставляемых муниципальных услуг, о его соответствии требованиям, содержащимся в административных регламентах предоставления соответствующих услуг;

2) выявление средних, минимальных и максимальных значений параметров качества и доступности исследуемых муниципальных услуг и их сопоставление с нормативно установленными значениями параметров;

3) оценка текущего уровня качества предоставления услуг, включая оценку уровня удовлетворенности получателей муниципальных услуг качеством и доступностью их предоставления на территории муниципального образования;

4) выявление и систематизация проблем качества и доступности муниципальных услуг;

5) разработка предложений и рекомендаций по повышению качества и доступности предоставления муниципальных услуг, по оптимизации процедур предоставления муниципальных услуг, закрепленных в административных регламентах их предоставления;

6) повышение степени открытости информации об уровне качества предоставления муниципальных услуг.

2. Правовые основания проведения мониторинга

Мониторинг качества предоставления муниципальных услуг на территории муниципального образования Староминский муниципальный район Краснодарского края в 2026 году проводился на основании и в соответствии со следующими документами:

- Федеральный закон от 27.07.2010г. № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»;
- Письмо Министерства экономического развития Российской Федерации от 29 апреля 2011 года №8863-ОФ/Д09 «О методических рекомендациях по организации проведения мониторинга качества предоставления государственных (муниципальных) услуг»
- Постановление администрации муниципального образования Староминский район от 14.01.2015 года №17 «Об утверждении Методики и Порядка проведения мониторинга качества предоставления муниципальных услуг органами и структурными подразделениями администрации муниципального образования Староминский район»;
- Постановление администрации муниципального образования Староминский район от 30.12.2025 года № 1574 «Об утверждении перечня муниципальных услуг (функций), предоставляемых администрацией муниципального образования Староминский район, подлежащих мониторингу качества в 2026 году».

3. Объект, предмет мониторинга

Объектом мониторинга являются наиболее массовые, социально значимые муниципальные услуги, предоставляемые администрацией

муниципального образования Староминский муниципальный район Краснодарского края.

В целом в рамках мониторинга в 2026 году были исследованы и проанализированы 7 муниципальных услуг, предоставляемые на территории муниципального образования Староминский муниципальный район Краснодарского края (Таблица 1):

Таблица 1

№ п/п	Наименование муниципальной услуги (функции)	Ответственные за предоставление (исполнение) услуги (функции)
1	2	3
Образование		
1.	Прием заявлений о зачислении в муниципальные образовательные организации, реализующие программы общего образования	Управление образования администрации муниципального образования Староминский муниципальный район Краснодарского края
Социальное обслуживание		
2.	Принятие на учет граждан в качестве нуждающихся в жилых помещениях, предоставляемых по договорам социального найма	Сектор жилищного учета отдела ЖКХ, ТЭК, транспорта и связи управления по вопросам строительства, архитектуры и жилищно-коммунального хозяйства администрации муниципального образования Староминский муниципальный район Краснодарского края
Земельные и имущественные отношения		
3.	Предоставление земельных участков, находящихся в государственной или муниципальной собственности, в постоянное (бессрочное) пользование	Управление имущественных отношений администрации муниципального образования Староминский муниципальный район Краснодарского края
4.	Предоставление в собственность, аренду, безвозмездное пользование земельного участка, находящегося в государственной или муниципальной собственности, без проведения торгов	Управление имущественных отношений администрации муниципального образования Староминский муниципальный район Краснодарского края
Градостроительство		
5.	Предоставление разрешения на строительство	Отдел архитектуры и градостроительства управления по вопросам строительства, архитектуры и жилищно-коммунального хозяйства администрации муниципального образования Староминский муниципальный район Краснодарского края

6.	Предоставление градостроительного плана земельного участка	Отдел архитектуры и градостроительства управления по вопросам строительства, архитектуры и жилищно-коммунального хозяйства администрации муниципального образования Староминский район
7.	Утверждение документации по планировке территории	Отдел архитектуры и градостроительства управления по вопросам строительства, архитектуры и жилищно-коммунального хозяйства администрации муниципального образования Староминский район

Предметом мониторинга является качество и доступность муниципальных услуг, а также эффективность процесса их оказания для потребителей.

Показателями доступности и качества предоставления муниципальной услуги являются:

1) соблюдение сроков приема и рассмотрения документов;

2) соблюдение срока получения результата муниципальной услуги;

3) наличие прецедентов (обоснованных жалоб) на нарушение административных регламентов, совершенных муниципальными служащими (отношение числа прецедентов, жалоб к общему числу должностных лиц, участвующих в предоставлении услуги);

4) количество случаев взаимодействия заявителя с должностными лицами при предоставлении муниципальной услуги, их продолжительность;

5) компетентность, внимательность и вежливость должностных лиц при предоставлении муниципальной услуги;

6) гарантия конфиденциальности информации, представленной заявителем при получении муниципальной услуги;

7) доступность сведений о муниципальной услуге через официальный порталы – Реестр государственных и муниципальных услуг, Региональный Портал государственных и муниципальных услуг Краснодарского края.

Субъектами (участниками) мониторинговой деятельности выступили:

1. Управление образования администрации муниципального образования Староминский муниципальный район Краснодарского края;

2. Отдел архитектуры и градостроительства управления по вопросам строительства, архитектуры и жилищно-коммунального хозяйства администрации муниципального образования Староминский муниципальный район Краснодарского края;

3. Управление имущественных отношений администрации муниципального образования Староминский муниципальный район Краснодарский край;

4. Сектор жилищного учета отдела ЖКХ, ТЭК, транспорта и связи управления по вопросам строительства, архитектуры и жилищно-коммунального хозяйства администрации муниципального образования Староминский район.

4. Сроки выполнения мониторинга

- срок начала мониторинга: 19 января 2026 г.
- срок окончания мониторинга: 30 сентября 2025 г.

Мониторинг качества предоставления муниципальных услуг проводился в два этапа.

Первый этап:

- проведение добровольного анкетирования (опроса) получателей муниципальных услуг о качестве, доступности и эффективности процесса предоставления муниципальных услуг с заполнением заявителями анкет оценки качества предоставления муниципальных услуг по форме, согласно приложению 1.

Второй этап:

- обработка и оценка заполненных анкет;
- подготовка доклада о результатах мониторинга качества предоставления муниципальных услуг на территории муниципального образования Староминский муниципальный район Краснодарского края за 9 месяцев 2026 года.

При проведении мониторинга использовались следующие методы сбора информации:

- изучение документов (анализ нормативных правовых актов, регулирующих предоставление муниципальной услуги) с целью определения динамики нормативно устанавливаемых значений рассматриваемых параметров исследуемой муниципальной услуги;
- опрос (анкетирование) получателей муниципальных услуг (физических и юридических лиц).

При организации и проведении опроса учтены все требования рекомендаций: соблюдены принципы добровольности и анонимности участия опрашиваемых, анкетирование проводилось самостоятельно респондентами. Участникам анкетирования объяснялась цель опроса – получение достоверных и объективных данных об уровне качества и доступности по всем видам муниципальных услуг (функций).

Общее количество заполненных опросных листов составляет 78 опросных листов. Преобладающую долю в структуре представленных опросных листов составила муниципальная услуга «Прием заявлений о зачислении в муниципальные образовательные организации, реализующие программы общего образования», оказываемая Управлением образования администрации муниципального образования Староминский муниципальный район Краснодарского края и муниципальными общеобразовательными организациями.

5. Основные показатели соблюдения стандартов обслуживания заявителей по муниципальным услугам

В соответствии с постановлением администрации муниципального образования Староминский район от 14 января 2015 года №17 «Об

утверждении Методики и Порядка проведения мониторинга качества предоставления муниципальных услуг органами и структурными подразделениями администрации муниципального образования Староминский район» и административными регламентами предоставления муниципальных услуг для оценки качества предоставления услуги в анкету заявителей были включены следующие параметры услуг:

- удовлетворенность качеством и доступностью муниципальной услуги;
- комфортность условий ожидания и предоставления муниципальной услуги;
- уровень обслуживания, компетентность и обоснованность действий работников, предоставляющих муниципальную услугу;
- объем полученной информации об услуге (полнота информации, понятность изложения);
- сроки предоставления муниципальной услуги;
- место размещения, график работы учреждения, предоставляющего муниципальную услугу, а также уровень оснащения и комфортность помещения учреждения.

Оценка параметров осуществлялась по 5 - бальной шкале, где:

5 – очень доволен;

4- доволен;

3- удовлетворен;

2- по большей части не удовлетворен;

1 – совсем не удовлетворен.

Задача оценки данных параметров была заложена в формулировках вопросов в анкете заявителей.

Результат по итогам анализа включает в себя:

- заполненные анкеты (опросные листы);
- текстовый анализ анкетирования (результатов опроса);
- рассчитанный коэффициент удовлетворенности.

На основании полученных результатов анализируется удовлетворенность граждан качеством и доступностью предоставляемой услуги, выявляются причины роста или снижения удовлетворённости.

6. Результаты проведенного мониторинга общественного мнения по исследуемым услугам

6.1 Удовлетворенность заявителей качеством и доступностью предоставления услуг

В данном исследовании изучалась степень удовлетворенности заявителей качеством предоставления и доступностью муниципальных услуг.

Стоит отметить, что в целом по исследуемым услугам заявителями отмечен хороший уровень качества оказанных услуг. Среднее значение удовлетворенности заявителей качеством услуги составляет 4,8 балла (таблица 2).

Средние значения по удовлетворенности качеством и доступностью оказанной услуги в целом

Таблица 2

№ п/п	Наименование услуги	Оценка удовлетворенности оказанной услуги (балл)
1.	Прием заявлений о зачислении в муниципальные образовательные организации, реализующие программы общего образования	4,9
2.	Принятие на учет граждан в качестве нуждающихся в жилых помещениях, предоставляемых по договорам социального найма	4,8
3.	Предоставление земельных участков, находящихся в государственной или муниципальной собственности, в постоянное (бессрочное) пользование	4,7
4.	Предоставление в собственность, аренду, безвозмездное пользование земельного участка, находящегося в государственной или муниципальной собственности, без проведения торгов	4,8
5.	Предоставление разрешения на строительство	4,7
6.	Предоставление градостроительного плана земельного участка	4,7
7.	Утверждение документации по планировке территории	4,8
Среднее значение по всем услугам:		**4,8**

6.2. Сроки предоставления муниципальной услуги

Временные затраты заявителя на получение муниципальных услуг могут быть в двух случаях:

- ожидание приема в очереди;
- ожидание конечного результата предоставления услуги после подачи соответствующего заявления и прилагаемых к нему документов.

Анализ результатов ответов заявителей на вопрос «Удовлетворяют ли Вас сроки предоставления услуги» говорит о том, что большую часть опрошенных заявителей - **сроки предоставления** муниципальной услуги **удовлетворяют**.

Средняя продолжительность ожидания заявителями, обратившимися лично для подачи заявления и прилагаемых к нему документов - **минимальна.** Как правило, очередей при ожидании приема практически нет, поток заявителей сравнительно контролируется специалистами МФЦ.

Средний показатель по временным затратам заявителя в случае ожидания приема в очереди составляет 6-8 минут.

Все полученные показатели времени на получение муниципальной услуги с момента подачи заявления по каждой услуге вписываются в рамки нормативно установленных параметров.

Общий средний показатель по затратам заявителей на получение муниципальных услуг с момента подачи заявления составляет 20 дней, что вписывается в рамки параметров, установленных административными регламентами.

6.3. Объем полученной информации об услуге (полнота информации, понятность изложения)

По всем рассматриваемым услугам респонденты достаточно высоко оценивают качество работы специалистов, предоставляющих муниципальные услуги – 97%. Все опрашиваемые довольны объемом и полнотой полученной информации об услуге. Взаимодействие между заявителем муниципальных услуг и специалистом, оказывающим услугу, оценивались по следующим параметрам:

удовлетворенность заявителя в части полученных разъяснений по представлению муниципальных услуг от специалиста;

корректность и тактичность обращения специалиста с заявителем;

возможность заполнения документов (заявления), предусмотренных для получения муниципальной услуги у специалиста.

6.4 Уровень обслуживания, компетентность и обоснованность действий работников, предоставляющих муниципальную услугу

Все опрошенные лица достаточно высоко оценили уровень обслуживания работников, предоставляющих муниципальные услуги. Отсутствуют замечания и нарекания к их работе, все работники очень приветливы и доброжелательны, проявляют должное внимание и отношение к клиентам и своим непосредственным обязанностям. Всех опрошенных удовлетворяет уровень знаний и компетентность работников, оказывающих муниципальные услуги, навыки работы и знание законодательства в сфере оказания той или иной услуги. Данный уровень оценки качества предоставления муниципальных услуг практически все из опрошенных оценивали наивысшим баллом.

6.5. *Общая оценка соблюдения стандартов качества муниципальных услуг и требований к комфортности их предоставления*

Административными регламентами определены требования к помещениям, в которых предоставляются муниципальные услуги, к местам ожидания и приема заявителей, размещению и оформлению визуальной, текстовой и мультимедийной информации о порядке предоставления муниципальной услуги.

Среди исследуемых муниципальных услуг есть те, которые возможно получить в филиале ГАУ КК «Многофункционального центра по предоставлению государственных и муниципальных услуг Краснодарского края» в станице Староминской (далее-МФЦ). Помещение МФЦ оснащено всем необходимым (компьютеры, оргтехникой, сетью Интернет), информационными и справочными материалами, наглядной информацией, стульями и столами, средствами пожаротушения и оповещения о возникновении чрезвычайной ситуации, а также электронной системой управления очередью, которая представляет собой комплекс программно-аппаратных средств, позволяющих оптимизировать управление очередями

заявителей. Для ожидания заявителями приема, заполнения необходимых для получения муниципальной услуги документов отводятся места, оборудованные стульями, столами (стойками) для возможности оформления документов, обеспечиваются ручками, бланками документов. Количество мест ожидания определяется исходя из фактической нагрузки и возможности их размещения в помещении.

Рабочие места специалистов МФЦ оснащены настенными вывесками с указанием фамилии, имени, отчества и должности. Каждое рабочее место специалистов оборудовано персональным компьютером с возможностью доступа к необходимым информационным базам данных, печатающим устройством. Во избежание ошибок в оформлении документов на официальном сайте администрации Староминского района, на Порталах государственных и муниципальных услуг, а также на сайте и в помещении МФЦ размещены образцы заполнения документов. Оказывается помощь специалистами МФЦ по заполнению заявлений. Совершенствуется процесс оказания муниципальных услуг путем информирования заявителей об оказании услуг в электронном виде через Единый портал государственных и муниципальных услуг, а также Региональный Портал государственных и муниципальных услуг Краснодарского края.

На территории, прилегающей к зданию филиала ГАУ КК «Многофункционального центра по предоставлению государственных и муниципальных услуг Краснодарского края» в станице Староминской, имеется необходимое количество парковочных мест для автотранспорта.

Помещения оборудованы системами кондиционирования (охлаждения и нагревания) и вентилирования воздуха, средствами оповещения о возникновении чрезвычайной ситуации. На видном месте размещаются схемы размещения средств пожаротушения и путей эвакуации людей. Предусмотрено оборудованное место общественного пользования (туалет), в том числе и туалет для инвалидов. Вход в помещение МФЦ и здание администрации муниципального образования Староминский муниципальный район Краснодарского края оборудованы пандусом, для более удобного и беспрепятственного доступа лиц с ограниченными физическими возможностями.

Для оценки соблюдения стандартов качества предоставления муниципальных услуг респондентам задавался вопрос «удовлетворены ли они условием ожидания, приема и уровнем комфортности помещения, где предоставляется муниципальная услуга». Все опрошенные дали положительную оценку и были удовлетворены комфортностью помещения, условиями ожидания и уровнем оснащения помещения, в котором предоставляются муниципальные услуги. Большая часть опрошенных оценили помещения по всем параметрам наивысшей оценкой в 5 баллов, оставили положительны отзывы о том, что помещения, в которых осуществляется прием документов, соответствуют санитарно-гигиеническим правилам и нормативам, правилам пожарной безопасности, безопасности труда.

Причины, по которым не удовлетворяет условие ожидания, приема и уровень комфортности помещения, респондентами не отмечены.

На основании анализа полученных данных во время проведения мониторинга можно сделать вывод о соблюдении стандарта предоставления муниципальных услуг в муниципальном образовании Староминский муниципальный район Краснодарского края.

7. Основные выводы по исследованию

Проведенное исследование показало достаточно высокий уровень удовлетворенности заявителей качеством предоставления муниципальных услуг.

Исследование позволило оценить показатели доступности и качества предоставления муниципальных услуг: удовлетворенность заявителей предоставлением муниципальных услуг; временные затраты (сроки приема и рассмотрения документов, сроки получения результата услуги); удовлетворенность графиком приема заявлений и получения результатов муниципальных услуг; комфортность мест предоставления услуг; возможность получения услуг в электронной форме.

Таким образом, согласно мониторингу качества предоставления муниципальных услуг на территории муниципального образования Староминский муниципальный район Краснодарского края за 9 месяцев 2026 года можно сделать следующие выводы:

1. Для получения муниципальной услуги большинство заявителей (более 90 %) обращаются в орган муниципальной власти от 1 до 3 раз, что соответствует в целом требованиям административного регламента к количеству обращений в орган, предоставляющий муниципальную услугу.

2. Количество времени, потраченное заявителями на получение каждой исследуемой муниципальной услуги соответствует времени установленному административными регламентами. Случаев превышения установленных сроков предоставления муниципальных услуг не выявлено.

3. Дополнительную информацию о муниципальных услугах в сети Интернет получали чуть более 70% заявителей. Данные свидетельствуют о средней степени компьютерной грамотности заявителей и востребованности граждан использования сети Интернет для получения муниципальных услуг.

4. Заявителями в целом отмечен высокий уровень качества оказанных услуг. Среднее значение **удовлетворенности заявителей качеством услуг составляет 4,8 балла (по 5-бальной шкале)**, т.е. степень удовлетворенности заявителей качеством муниципальных услуг составляет 96 %.

5. Результат мониторинга свидетельствует о низкой степени использования заявителями административных регламентов для получения муниципальных услуг.

8. Предложения по повышению качества предоставления муниципальных услуг на территории муниципального образования Староминский муниципальный район Краснодарского края

С целью повышения качества предоставления муниципальных услуг на территории муниципального образования Староминский муниципальный район Краснодарского края предлагается:

1. В области повышения степени компьютерной грамотности заявителей и востребованности граждан использования сети Интернет для получения муниципальных услуг:

1) информирование и популяризация получения дополнительной информации по услугам в сети Интернет, на Портале государственных и муниципальных услуг, на Региональном Портале государственных и муниципальных услуг Краснодарского края, на официальном сайте администрации муниципального образования Староминский муниципальный район Краснодарского края http://adm.starominska.ru/;

2) информирование граждан о возможностях получения услуг в электронном виде через Портал государственных и муниципальных услуг (массовых социально значимых), а также через Региональный Портал государственных и муниципальных услуг Краснодарского края;

2. В области повышения степени использования заявителями административных регламентов по муниципальным услугам, в том числе в сети Интернет:

информирование граждан о наличии административных регламентов предоставления муниципальных услуг, о месте их размещения на стендах в здании МФЦ и органа, ответственного за предоставление муниципальной услуги, а также в сети Интернет - как на личном приеме, так и по средствам телефонной связи, при обращении граждан;

3. В области мониторинга качества предоставления муниципальных услуг:

повышать качество предоставления муниципальных услуг органами местного самоуправления, структурными подразделениями администрации муниципального образования Староминский муниципальный район Краснодарского края и специалистами филиала ГАУ КК «Многофункционального центра по предоставлению государственных и муниципальных услуг Краснодарского края» в станице Староминской.

Начальник управления экономики
администрации муниципального образования
Староминский муниципальный
район Краснодарского края Е.С. Леденёва

Мельник Екатерина Алексеевна
8 (861 53) 5-71-38