

ОТЧЕТ

о мониторинге качества и доступности муниципальной услуги «Предоставление земельного участка для погребения умершего и создании семейных (родовых) захоронений» муниципального бюджетного учреждения «Память» Находкинского городского округа за 2020 год

Мониторинг качества и доступности предоставления муниципальной услуги «Организация ритуальных услуг и содержание мест захоронения» за 2020 год проводился специалистами МБУ «Память» НГО в период с 13.01.2020 года по 31.12.2020 года методом анкетирования.

За отчетный период в МБУ «Память» НГО обратились 2017 заявителей, в том числе:

- консультирование по вопросам предоставления услуги 1903 шт.;
- прием заявления на захоронение умершего 1903 шт.;
- для погребения умершего и создании семейных (родовых) захоронений 1903 шт.;

- захоронение тел умерших, (неопознанных и невостребованных) и связанные с этим услуги, такие как подготовка тел умерших к захоронению предоставление услуг, связанных с захоронением - 55 шт.;

- среднее время ожидания по итогам года составило 7 мин.;
- среднее время обслуживания по услугам составило 15 мин.;

В добровольном анкетировании приняли участие 56 получателей услуг, что составило 2,78 % от общего числа заявителей, получивших услугу.

Из числа прошедших анкетирование, все респонденты - жители Находкинского городского округа.

По результатам проведенного анкетирования о доступности и качестве предоставления муниципальной услуги «Предоставление земельного участка для погребения умершего и создании семейных (родовых) захоронений» на основании ответов респондентов можно сделать следующие выводы:

Доступность:

1. % (доля) заявителей (представителей заявителя), удовлетворенных полнотой и доступностью информации о порядке предоставления муниципальной услуги, составило 99,8 % из 90 % установленных по нормативу. Информированность о предоставляемой муниципальной услуге полная.

2. % (доля) заявителей (представителей заявителя), для которых доступна информация о получении муниципальной услуги с использованием информационно-телекоммуникационных сетей, доступ к которым не ограничен определенным кругом лиц (включая сеть Интернет), - 100 %.

3. % (доля) случаев предоставления муниципальной услуги в установленные сроки со дня поступления заявки - 100 %.

Проблем при получении муниципальной услуги у получателей услуг не возникало.

Финансовые затраты респонденты не несли – услуга, по организации погребения усопших, в рамках гарантированного перечня, предоставлялась бесплатно.

4. % (доля) заявителей (представителей заявителя), ожидающих получения муниципальной услуги в очереди составило не более 7 минут из 15 установленных минут, - 100 процентов.

Временные затраты у всех респондентов не превысили нормативно установленных сроков.

6. % (доля) случаев предоставления муниципальной услуги в установленные сроки со дня поступления заявки - 100 %.

Качество:

1. % (доля) случаев предоставления муниципальной услуги в установленные сроки со дня поступления заявки - 100 %.

2. % (доля) заявителей (представителей заявителя), удовлетворенных качеством предоставления муниципальной услуги, 99,8 % (анализ проведен по результатам рассмотрения книги жалоб и предложений и поступивших письменных обращений граждан).

Обращений (заявлений) на качество предоставления муниципальной услуги от респондентов поступало в количестве 59 штук, 9 признаны не обоснованными, по 50 приняты меры.

3. % (доля) заявителей (представителей заявителя), удовлетворенных качеством информирования о порядке предоставления муниципальной услуги, - 90 %.

4. Выполнение перечня работ по текущему содержанию и благоустройству кладбищ, расположенных на территории Находкинского городского округа – 100 %.

5. Соблюдение сроков выполнения работ – 100 %.

Респонденты оценили качество предоставления муниципальной услуги в среднем на «4,8» балла из «5».

Вывод: муниципальная услуга «Предоставление земельного участка для погребения умершего и создания семейных (родовых) захоронений» соответствует нормативным параметрам качества и доступности.