

ОТЧЕТ

о мониторинге качества и доступности муниципальной услуги «Предоставление земельного участка для погребения умершего и создания семейных (родовых) захоронений» и «Организация и содержание мест захоронения» муниципального бюджетного учреждения «Память» Находкинского городского округа за 2021 год

Мониторинг качества и доступности предоставления муниципальных услуг за 2021 год проводился специалистами МБУ «Память» НГО в период с 10.01.2021 года по 30.12.2021 года методом анкетирования и на основе поступивших письменных запросов.

Выполнение перечня работ по текущему содержанию и благоустройству на 9 кладбищах.

За отчетный период в МБУ «Память» НГО обратились 2236 заявителя, в том числе по вопросам:

- консультирование по вопросам предоставления услуги 52 шт.;
 - поиск мест погребения родных (близких) 72 шт.;
 - предоставления справок о месте погребения усопших 54 шт.;
 - прием заявления на погребение умершего и создания семейных (родовых) захоронений 1985 шт.;
 - прием заявлений по вопросам организации и содержания мест захоронения и выполнения благоустроительных работ на местах общего пользования – 73 шт.;
- Количество обоснованных жалоб на качество предоставленной работы - 0 шт.

Погребение на безвозмездной основе согласно гарантированному перечню: 87 человек. Из них (неопознанных и невостребованных умерших) 8 человек.

Количество жалоб – 0 шт.

Проведение инвентаризации мест захоронений на кладбищах Находкинского городского округа 2500 шт., из них:

- кладбище № 1 – 603 шт.;
- кладбище № 2-4 – 608 шт.;
- кладбище № 6,7 п. Козьино – 689 шт.;

- кладбище № 8,9 п. Ливадия – 600 шт.

В добровольном анкетировании приняли участие 46 получателей услуг, что составило 2 % 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 9 минут из 15 установленных минут, - 100 процентов.

Временные затраты у всех респондентов не превысили нормативно установленных сроков.

5. % (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).

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 «5».

Вывод: муниципальная услуга:

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

2. «Организация и содержание мест захоронения» соответствует показателям, установленным муниципальным заданием, характеризующим качество и объем выполняемой работы.