Отчет о мониторинге качества и доступности муниципальной услуги

«Организация ритуальных услуг и содержание мест захоронения» муниципального бюджетного учреждения «Память» Находкинского городского округа за 2019 год

Мониторинг качества и доступности предоставления муниципальной услуги «Организация ритуальных услуг и содержание мест захоронения» за 2019 год проводился специалистами МБУ «Память» НГО в период с 22.03.2019 года по 31.12.2019 года методом анкетирования.

За отчетный период в МБУ «Память» НГО обратились \_1969\_ заявителей, в том числе:

- консультирование по вопросам предоставления услуги \_1643\_\_ шт.;

- прием заявления на захоронение умершего \_1643\_\_шт.;

- предоставление участка на захоронение умершего\_\_\_1643\_\_шт.;

- архивный поиск и выдача справок о месте захоронения \_53\_шт.;

- захоронение тел умерших, (неопознанных и невостребованных) и связанные с этим услуги, такие как подготовка тел умерших к захоронению предоставление услуг, связанных с захоронением - 30 шт. (с 13.05.2019 г. по 31.12.2019 г) \*

- среднее время ожидания по итогам года составило 15 мин.

- среднее время обслуживания по услугам составило 15 мин.

В добровольном анкетировании приняли участие \_68\_получателей услуг, что составило \_4,2\_ % от общего числа заявителей, получивших услугу.

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

По результатам проведенного анкетирования о качестве и доступности предоставления муниципальной услуги «Организация ритуальных услуг и содержание мест захоронения» на основании ответов респондентов можно сделать следующие выводы:

1. Информированность о предоставляемой муниципальной услуге полная.

2. Стандарты качества и комфорта соблюдены (среднее время ожидания в очереди составило не более 15 минут, время оказания услуги не превышало 15 минут, помещения комфортны).

3. Проблем при получении муниципальной услуги не возникало.

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

5. Временные затраты у всех респондентов не превысили нормативно установленных сроков.

6. Удовлетворенность качеством предоставления муниципальной услуги у всех респондентов – 99,7 % (анализ проведен по результатам рассмотрения книги жалоб и предложений и поступивших письменных обращений граждан).

7. Жалоб на качество предоставления муниципальной услуги от респондентов поступало в количестве \_48\_ штук, \_5\_\_ признаны не обоснованными, по \_\_38\_ приняты меры по устранению выявленных нарушений.

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

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

 10. Соблюдение сроков выполнения работ – 100 %.

 Вывод: муниципальная услуга «Организация ритуальных услуг и содержание мест захоронения» соответствует нормативным параметрам качества и доступности.

\* наделение статусом специализированной службы, на основании постановления администрации Находкинского городского округа от 13.05.2019 г. № 745