**Отчет о мониторинге качества оказания муниципальных услуг** **на территории Называевского муниципального района Омской области**

**в 2023 году.**

Во исполнение Указа Президента Российской Федерации от 7 мая 2012 года № 601, предусматривающего достижение 90-процентного уровня удовлетворенности граждан качеством предоставления государственных и муниципальных услуг, в целях оценки соблюдения предусмотренных административными регламентами стандартов предоставления муниципальных услуг в Называевском муниципальном районе в августе-ноябре 2023 года посредством опроса заявителей проведен мониторинг качества предоставления муниципальных услуг (далее – мониторинг), направленный на оценку соблюдения предусмотренных административными регламентами стандартов предоставления муниципальных услуг.

Мониторинг качества был проведен в отношении 5-ти наиболее массовых и социально-значимых муниципальных услуг, предоставляемых Администрация Называевского муниципального района в лице Управления строительства, муниципального имущества и закупок, жилищно-коммунального комплекса и сельского хозяйства Называевского муниципального района, казенным учреждением "Хозяйственно-диспетчерская и архивная служба Администрации Называевского муниципального района", администрациями: городского и сельских поселений - выборочно:

- Утверждение схемы расположения земельного участка или земельных участков на кадастровом плане, находящихся на территории Называевского муниципального района Омской области;

- Подготовка и выдача градостроительных планов земельных участков на территории городского поселения – города Называевска Называевского муниципального района Омской области;

- Организация информационного обеспечения граждан, организаций и общественных объединений на основе документов Архивного фонда Российской Федерации и других архивных документов;

- Утверждение схемы расположения земельного участка или земельных участков на кадастровом плане территории на территории сельских поселений Называевского муниципального района Омской области;

- Выдача документов (выписок из домовых и похозяйственных книг, справок о составе семьи о совместном проживании) проведен в городском поселении – городе Называевске и выборочно в 8 сельских поселениях: Богодуховском, Большепесчанском, Большесафонинском, Искровском, Мангутском, Муравьевском, Налимовском, Покровском.

Мониторинг позволил комплексно проанализировать работу по предоставлению этих услуг, на основе полученных данных выявить недостатки и в дальнейшем провести работу по их устранения, повышая тем самым уровень качества оказания муниципальных услуг гражданам.

Мониторинг состоял из трех частей – социологического опроса граждан-получателей услуг, анализа и оценки качества применения административных регламентов по оказываемым муниципальным услугам. Исследовался ряд факторов, имеющих отношение к качеству и доступности предоставления услуг таких как:

- соотношение нормативно установленных и фактических сроков предоставления услуг, соотношение количества нормативно установленных и фактически требуемых от заявителя документов для предоставления услуг; - доля заявителей, удовлетворенных уровнем комфортности при предоставлении услуги, доля заявителей, удовлетворенных организацией очереди;

- доля заявителей, удовлетворенных уровнем обслуживания со стороны сотрудников;

- доля заявителей, удовлетворенных полнотой и доступностью информации, необходимой для получения услуги;

- средняя оценка получателями услуги уровня ее предоставления;

- показатели, определяющие количество ресурсов, затраченных на получение услуги, в том числе соотношение нормативно установленной и фактической стоимости получения результата услуги.

В ходе анкетирования был опрошено 254 респондента, обратившихся за получением муниципальных услуг в Администрацию района, казенное учреждение "Хозяйственно-диспетчерская и архивная служба Администрации Называевского муниципального района", а также в Администрации поселений района. В качестве респондентов социологического опроса выступали граждане Российской Федерации старше 18 лет.

В результате проведенного социологического исследования выяснилось, что опрошенные граждане в целом удовлетворены расположением места предоставления услуги, организацией очереди, качеством консультирования по вопросу предоставления услуг. В отдельных поселениях граждане не удовлетворены организацией очереди и уровнем комфортности оснащения помещения, в котором предоставляется услуга.

Ни по одной из оказываемых услуг, участвующих в мониторинге, не выявлено отрицательной оценки. Средняя оценка по всем предоставляемым услугам остался на уровне прошлого года и составил 4,95 балла (2022 - 4,9), а средний уровень удовлетворенности граждан качеством предоставления муниципальных услуг составил 99 % (в 2022 году 98,9 %).

Место размещения и график работы органа власти, предоставляющего услугу, заявители оценили положительно. Средний балл по данному показателю в отношении всех услуг, участвующих в мониторинге остался на уровне прошлого года и составил 4,87 балла (в 2022 году 4,9) по пятибалльной системе оценки, предложенной в опросных листах.

Все заявители в основном удовлетворены организацией очереди в органах власти, предоставляющих муниципальные услуги. Средний балл по данному показателю в отношении всех услуг, участвующих в мониторинге составил 4,98 балла (в 2022 году- 4,95) по пятибалльной системе оценки, предложенной в опросных листах.

Все опрошенные заявители оценили положительно уровень обслуживания при оказании муниципальных услуг. Повторные обращения заявителей по одному и тому же вопросу, в основном, были обусловлены необходимостью получения результата оказания услуги. Средний балл по данному показателю в отношении всех услуг, участвующих в мониторинге составил 5 баллов (в 2022 году- 4,9) по пятибалльной системе оценки, предложенной в опросных листах.

В отношении всех муниципальных услуг, по которым проводился мониторинг, утверждены административные регламенты.

Администрациями района и поселений в целях повышения информированности граждан о предоставляемых услугах все административные регламенты предоставления муниципальных услуг размещены на официальном сайте Называевского муниципального района и информационных стендах. Средний балл по данному показателю в отношении всех услуг, участвующих в мониторинге составил 4,97 (в 2022 году 4,9) балла по пятибалльной системе оценки, предложенной в опросных листах.

Фактический средний срок предоставления муниципальных услуг составил 3 календарных дней по услугам, где срок предоставления услуги предусмотрен в днях и 8 минут, где срок предоставления услуги предусмотрен в минутах, что ниже установленных регламентами сроков (нормативный средний срок предоставления услуги – 16 календарных дней и 30 минут).

Федеральным законом № 210-ФЗ предусмотрен переход с 1 июля 2012 года на межведомственное информационное взаимодействие между органами власти и подведомственными им организациями при предоставлении государственных услуг.

На основании указанных положений законодательства заявители вправе не предоставлять документы, находящиеся в распоряжении иных органов власти и учреждений, обеспечив лишь предъявление документов "личного хранения" и документов, включенных в перечни "необходимых и обязательных" при предоставлении услуг.

Перечни документов, которые являются обязательными, а также сведения, которые могут быть получены без участия граждан, установлены в утвержденных административных регламентах.

По результатам мониторинга установленное в административных регламентах среднее количество документов, предоставляемых заявителем для получения муниципальных услуг в обязательном порядке, составляет 2 документа. Среднее количество документов, которые органы исполнительной власти Называевского муниципального района Омской области запрашивают по каналам межведомственного взаимодействия в случае, если они не представлены заявителем по собственной инициативе, составляет 2 документа. Наиболее часто запрашиваемыми сведениями являются:

- выписки из Единого государственного реестра недвижимости об основных характеристиках и зарегистрированных правах на объект недвижимости;

- кадастровый паспорт земельного участка либо кадастровая выписка о земельном участке;

- сведения из единого государственного реестра юридических лиц о регистрации в качестве юридического лица, индивидуального предпринимателя.

Пакет документов, который заявители фактически представляют для получения муниципальных услуг, в среднем составляет 2 документа, что свидетельствует об информированности граждан и реализации ими законодательно установленного права на непредставление отдельных сведений.

Таким образом, качество оказания муниципальных услуг достаточно высоко оценено заявителями, принявшими участие в опросах.

Анализируя итоги социологического исследования по вопросам качества предоставления муниципальных услуг, руководителям отдельных структурных подразделений Администрации муниципального района, сельским поселениям, в частности: Администрации Богодуховского, Мангутского, Покровского сельского поселения, Администрации города Называевска, необходимо продолжить работу по обеспечению мест ожидания более комфортными для граждан, а именно: оборудовать их удобной мебелью, обеспечить достаточный уровень освещения, оснастить места ожидания достаточным количеством мест ожидания, канцелярских принадлежностей, формами бланков заявлений и других, необходимых для получения услуг, документов, своевременно актуализировать информацию о предоставляемых услугах на региональном портале и информационных стендах.