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

**в 2019 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 октябре-ноябре 2019 года посредством опроса (форма опросного листа прилагается) 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 4-х наиболее массовых и социально-значимых муниципальных услуг, предоставляемых Администрацией Называевского района, казенным учреждением "Хозяйственно-диспетчерская и архивная служба Администрации Называевского муниципального района", администрациями: городского и сельских поселений - выборочно:

- Подготовка и выдача градостроительных планов земельных участков;

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

- Выдача документов (выписок из домовых и похозяйственных книг, справок о составе семьи о совместном проживании) проведен выборочно в городском поселении - Администрации города Называевска и 8 сельских поселениях: Большепесчанском, Большесафонинском, Искровском, Жирновском, Мангутском, Муравьевском, Налимовском, Покровском сельских поселениях;

- Совершение нотариальных действий специально уполномоченным должностным лицом Администрации сельского поселения проведен выборочно в 7 поселениях: Богодуховском, Кисляковском, Князевском, Лорис-Меликовском, Старинском, Утинском, Черемновском.

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 опрошен 201 респондент, обратившийся 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 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 осталась на уровне 2018 года и составляет 4,9 балла, а средний уровень удовлетворенности граждан качеством предоставления муниципальных услуг составил 97,8 % ( в 2018 году 97,7 %).

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 4,8 балла (в 2018 году 4,8) по пятибалльной системе оценки, предложенной в опросных листах.

Большинство заявителей удовлетворяет организация очереди в органах власти, предоставляющих муниципальные услуги. Средний балл по данному показателю в отношении всех услуг, участвующих в мониторинге составил 5 балла ( в 2018 году 4,8) по пятибалльной системе оценки, предложенной в опросных листах.

Все опрошенные заявители оценили положительно уровень обслуживания при оказании муниципальных услуг. А 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 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 остался на уровне прошлого года 4,9 (в 2018 году 4,9) балла по пятибалльной системе оценки, предложенной в опросных листах.

Фактический средний срок предоставления муниципальных услуг составил 8 календарных дней (в 2018 году 13 дней) по услугам, где срок предоставления услуги предусмотрен в днях и 12 минут (в 2018 году 10 минут), где срок предоставления услуги предусмотрен в минутах, что ниже установленных регламентами сроков (нормативный средний срок предоставления услуги – 28 календарных дней и 23 минуты).

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 (городскому) поселениям 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.