ОТЧЕТ

о проведении мониторинга качества предоставления

государственной (муниципальной) услуги

в 2018 году

Администрация муниципального района «Чернышевский район»

**«Предоставление информации о реализации в образовательных муниципальных организациях программ дошкольного, начального общего, основного общего, среднего общего образования, а также дополнительных общеобразовательных программ» на территории МР «Чернышевский район»**

## (Постановление администрации МР «Чернышевский район»

## от 13 мая 2016 года № 213)

Раздел 1. ОБЩИЕ СВЕДЕНИЯ

1.1. Описание варианта (вариантов) получения государственной (муниципальной) услуги: непосредственно **в органе (учреждении);**

1.2. Категории лиц, являющиеся получателями услуг**:физические лица, индивидуальные предприниматели;**

1.3. Сведения о платности услуг: **плата не взимается;**

1.4. Среднемесячное число заявителей, обращающихся за предоставлением государственной (муниципальной) услуги**: 1,9 заявителей;**

1.5. Сведения об организации опроса заявителей услуги (метод исследования, число опрошенных в разрезе мест сбора первичной информации): **распространение опросных форм в местах предоставления услуг.**

Раздел 2. СВЕДЕНИЯ О СОБЛЮДЕНИИ ИСПОЛНИТЕЛЕМ ГОСУДАРСТВЕННОЙ (МУНИЦИПАЛЬНОЙ) УСЛУГИ СТАНДАРТА ПРЕДОСТАВЛЕНИЯГОСУДАРСТВЕННОЙ (МУНИЦИПАЛЬНОЙ) УСЛУГИ

1. Сроки предоставления услуги, установленные (1 день) и фактические (1,05 дней) **не** **соблюдаются.**
2. Сроки ожидания в очереди,установленные (5 мин) и фактические (3,92 мин) **соблюдаются.**
3. Соответствие установленного и фактического обращения заявителя при однократном получении услуги **не соблюдается**.
4. Соответствие помещений, в которых предоставляется услуга:

а) Наличие бесплатной автомобильной парковки – **имеется;**

б) Наличие пандуса и других элементов доступной среды для инвалидов и иных маломобильных групп населения – **не имеется;**

в) Наличие указателей о местах приема заявителей на этажах и в кабинетах – **имеется;**

г) Наличие мест для сидения в местах ожидания – **имеется;**

д) Наличие оборудованных мест для заполнения необходимых документов – **имеется;**

е) Наличие за отчетный период официально зарегистрированных жалоб - **не имеется.**

Раздел 3. ОБОБЩЕННЫЕ СВЕДЕНИЯ ПО РЕЗУЛЬТАТАМ МОНИТОРИНГА КАЧЕСТВА ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ГОСУДАРСТВЕННОЙ (МУНИЦИПАЛЬНОЙ) УСЛУГИ

3.1. Общий уровень удовлетворенности заявителей услуги качеством и доступностью ее предоставления – **96,77;**

3.2. Общая оценка качества предоставления услуги **– 0,78;**

3.3. Весовая оценка опроса должностного лица – **73;**

3.4. Весовая оценка опроса заявителей услуги – **85,44;**

3.5. Оценка соблюдения количественных параметров стандарта предоставления услуги – **66,67;**

3.6. Обобщенные сведения о наличии неформальных платежей (платежей, не имеющих документального подтверждения) в связи с получением государственной (муниципальной) услуги: требование платы, сверх установленной в соответствии с порядком – **не взимается**;

3.7. Обобщенные сведения о привлечении заявителями посредников в получении государственной (муниципальной) услуги, в том числе в силу требований (побуждения) исполнительных органов государственной власти и органов местного самоуправления, предоставляющих государственную (муниципальную) услугу: **к посредникам для получения услуги или отдельных документов (процедур) обращались – а) из-за сложности получения отдельных документов или прохождения процедур – 2 заявителя; б) для обеспечения качества и быстрого оформления документов – 3 заявителя.**

3.8. Описание выявленных наиболее актуальных проблем предоставления услуги, непосредственно связанных с ее получением **– а) не понятен порядок получения услуги (сложная процедура оформления документов – 1 заявитель, б) неудобный режим работы органа (учреждения) – 1 заявитель; в) помещение плохо оборудовано для приема посетителей- 7 заявителей.**

Раздел 4. ПРЕДЛОЖЕНИЯ ПО ПОВЫШЕНИЮ КАЧЕСТВА И ДОСТУПНОСТИ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ГОСУДАРСТВЕННОЙ (МУНИЦИПАЛЬНОЙ) УСЛУГИ

1. Создать условия доступной среды для инвалидов и иных маломобильных групп населения в местах предоставления услуги.
2. Специалистам усилить информационно-разъяснительную работу порядка получения услуги заявителями через все доступные средства информирования.
3. Продумать режим работы органа (учреждения) в один из выходных дней (например, в субботу), или продлить часы приема заявителей в один из рабочих дней.
4. Принять меры к оборудованию помещения для приема посетителей в соответствии с требованием регламента.
5. Провести семинары-совещания по повышению уровня профессионализма сотрудников, ответственных за работу с заявителями услуги.
6. Изъять из требуемых документов, дублирующие друг друга (если таковые имеются).

И.о.главы муниципального района

«Чернышевский район» С.М.Котов