# **Проект**

# **АДМИНИСТРАЦИЯ МУНИЦИПАЛЬНОГО РАЙОНА**

# **«ЧЕРНЫШЕВСКИЙ РАЙОН»**

## ПОСТАНОВЛЕНИЕ

« »\_\_\_\_\_\_ 2020 года №\_\_

пгт. Чернышевск

**Об утверждении итогов мониторинга качества предоставления муниципальных услуг в муниципальном районе «Чернышевский район» в 2020 году**

В соответствии с письмом министерства экономического развития Забайкальского края № 05-27/4-8429 от 10.11.2020 года «Об итогах мониторинга качества предоставления муниципальных услуг в Забайкальском крае в 2020 году», в целях повышения качества предоставления муниципальных услуг, администрация муниципального района «Чернышевский район» п о с т а н о в л я е т:

1.Утвердить итоги мониторинга качества предоставления муниципальных услуг в муниципальном районе «Чернышевский район» в 2020 году (приложение № 1).

2.Руководителям структурных подразделений администрации муниципального района «Чернышевский район» (Комитет образования и молодежной политики администрации МР «Чернышевский район»; Комитет культуры и спорта администрации МР «Чернышевский район»; Отдел муниципального имущества и земельных отношений администрации МР «Чернышевский район»; Отдел строительства, архитектуры, дорожного хозяйства и транспорта администрации МР «Чернышевский район») принять меры по устранению недостатков, выявленных по итогам проведения мониторинга:

- обеспечить места для сидения в местах ожидания посетителей;

- оборудовать места для заполнения необходимых документов;

- принять меры предоставления услуг, в сроки установленные регламентом;

- специалистам усилить информационно-разъяснительную работу порядка получения услуг заявителями через все доступные средства информирования;

- принять меры по сокращению количества обращений заявителей в орган в соответствии с регламентом.

- реализовать возможность предоставления услуг в электронном виде;

- обеспечить наличие указателей о местах приема заявителей на этажах и в кабинетах;

- обеспечить размещение информации, об оказании услуг, на стендах рядом с кабинетами.

3. Руководителям Комитета образования и молодежной политики, Комитета культуры и спорта администрации МР «Чернышевский район» в учреждениях, предоставляющих муниципальные услуги обеспечить наличие бесплатной автомобильной парковки, с выделением мест для инвалидов и иных маломобильных групп населения.

4. Руководителю МКУ Центр материально технического обеспечения деятельности администрации МР «Чернышевский район»:

- устроить наличие бесплатной автомобильной парковки (разметка мест), создать условия доступной среды для инвалидов и иных маломобильных групп населения у здания администрации МР «Чернышевский район»;

- сформировать стенд с указанием расположения кабинетов в здании администрации МР «Чернышевский район» на 1 этаже.

5. Исполнителям мероприятий предоставить отчет об устранении нарушений в отдел экономики, труда и инвестиционной политики в срок до 1 июля 2021 года.

6. Контроль исполнения настоящего постановления возложить на заместителя руководителя администрации МР «Чернышевский район» Котова С.М.

7. Настоящее постановление вступает в силу с момента подписания.

8. Настоящее постановление разместить на официальном сайте www.chernishev.75.ru в разделе Документы.

Глава муниципального района

«Чернышевский район» В.В.Наделяев

Приложение № 1

**Итоги мониторинга качества предоставления муниципальных услуг в муниципальном районе «Чернышевский район» в 2020 год**

Мониторинг проведен муниципальным районом «Чернышевский район» по 26 муниципальным услугам из 51 услуги (51,0 %), включённых в Перечень муниципальных услуг, из них по 8 муниципальным услугам провести опрос заявителей услуг не представилось возможным в связи с отсутствием обращений за их получением в период осуществления мониторинга.

По результатам мониторинга уровень качества предоставления услуг характеризуется как хороший (общая оценка качества предоставления услуг – 0,80), получатели муниципальных услуг полностью удовлетворены качеством и доступностью их предоставления (оценка общего уровня удовлетворенности заявителей муниципальных услуг – 100 %).

В процессе проведения мониторинга проанализировано, с учетом проведенного опроса заявителей муниципальных услуг, 437 анкет.

По информации, представленной в докладе администрации района, возможность получения муниципальных услуг в электронном виде реализована по 5 муниципальным услугам.

Предоставляются по принципу «одного окна» 2 услуги, в том числе в МФЦ – 18 услуг.

Информация о порядке предоставления муниципальных услуг размещена на официальном сайте администрации муниципального района, на Едином портале государственных и муниципальных услуг, на информационных стендах в местах предоставления услуг, в средствах массовой информации. Кроме того, указанную информацию по всем исследуемым услугам можно получить при непосредственном посещении мест предоставления услуг, посредством телефонной связи.

Бланки заявлений и других документов, необходимых для получения услуг, размещены на Едином портале государственных и муниципальных услуг, на официальном сайте администрации муниципального района, а также на рабочих местах сотрудников учреждений.

Все исследуемые услуги предоставляются в течение всего рабочего дня и в течение всей рабочей недели.

Места предоставления муниципальных услуг оборудованы бесплатными автомобильными парковками, местами ожидания для посетителей, а также специальными местами для заполнения необходимых документов. Кроме того, имеются указатели о местах приема посетителей на этажах и в кабинетах, информационные карточки о фамилии, имени, отчестве и должности сотрудников, к которым обращаются получатели в ходе получения услуг.

Жалобы и судебные иски в отношении должностных лиц на ненадлежащее оказание муниципальных услуг отсутствуют.

При осуществлении оценки соблюдения количественных параметров стандарта предоставления услуги, определяемой путем сопоставления данных, полученных по результатам опроса заявителей услуги, с данными, установленными административным регламентом, выявлено следующее:

среднее время получения услуги в целом по муниципальному району по данным соцопроса составило 4,57 дней, что меньше установленных административными регламентами на 7,23 дней (11,8 дней);

среднее время ожидания в очереди в целом по муниципальному району по данным соцопроса составило 4,3 минуты, что меньше установленных административными регламентами на 10,7 минуты (15 минут);

среднее число обращений в структурные подразделения администрации муниципального района по данным соцопроса составило 1,1 раза, что больше числа обращений, установленных административными регламентами на 0,19 раза (1,29 раза).

В социологических опросах получателей муниципальных услуг в 2020 году приняло участие 419 респондентов (в 2019 году – 593 респондента).

В ходе проведения соцопросов 65,39 % респондентов отметили, что информацию об услуге получили при личном посещении органа (учреждения) или от друзей (родственников, знакомых), на официальном сайте органа – 12,17 % респондентов, на информационных стендах – 7,64 % респондентов, по телефону – 7,4 % респондентов, в средствах массовой информации – 5,25 % респондентов, на Едином портале государственных и муниципальных услуг – 2,15 % респондентов.

Подали заявление и другие документы, необходимые для получения услуги, в бумажной форме – 82,34 % респондентов, в электронной форме через официальный сайт органа – 15,27 % респондентов, через Единый портал государственных и муниципальных услуг – 2,39 % респондентов.

95,47 % респондентов отметили, что не обращались к посредникам для получения услуги или отдельных документов (процедур), при этом прибегали к услугам посредников по каким-либо причинам – 4,54 % респондентов.

97,14 % респондентов оценили качество предоставления услуг на 5 баллов, на 4 балла – 2,86 % респондентов.

Среди проблем при получении муниципальных услуг 0,24 % респондентов отметили, что помещения плохо оборудованы для приема посетителей, другое отметили – 2,63 % респондентов.

В целях повышения качества предоставления услуг необходимо:

создать условия доступной среды для инвалидов и иных маломобильных групп населения в местах предоставления услуги;

принять меры предоставления услуги, в сроки установленные регламентом (1 день – на предоставление информации о реализации в образовательных муниципальных организациях программ дошкольного, начального общего, основного общего, среднего общего образования, а также дополнительных общеобразовательных программ);

специалистам, оказывающим муниципальные услуги усилить информационно-разъяснительную работу порядка получения услуги заявителями через все доступные средства информирования;

принять меры по сокращению количеств обращений заявителей в орган в соответствии с регламентом.

Отчет о проведении мониторинга качества предоставления муниципальных услуг и доклад о результатах мониторинга качества предоставления муниципальных услуг размещены на официальном сайте муниципального района «Чернышевский район» в сети «Интернет» https://chernishev.75.ru/deyatel-nost/action/municipalnye-uslugi/monitoring-kachestva-predostavleniya-municipalnyh-uslug-v-2018-godu/2020-god.

По причине некорректного заполнения анкет должностного лица, оценка качества предоставления услуг в целом по МР «Чернышевский район» снизилась и составляет 80 % из 100% возможных.

Необходимо обратить особое внимание на заполнение анкет должностного лица. На основании анкеты должностного лица формируются данные по всем анкетам заявителей, так как первоначально вносятся данные из анкеты должностного лица, затем анкеты заявителей. Поэтому анкеты должностного лица должны быть строго заполнены в соответствии с административным регламентом по каждой услуги. В анкете должностного лица все руководители структурных подразделений в пункте «количество обращений в орган заявителей» указали 1 день, фактически заявители указывали больше, в соответствии с этим выявлены следующие превышения по количеству обращений в орган:

- «Бесплатное предоставление в собственность гражданам земельных участков, находящихся в собственности муниципального района «Чернышевский район», и земельных участков, государственная собственность на которые не разграничена, для индивидуального жилищного строительства» - 1,18 дней;

- «Выдача градостроительного плана земельного участка» - 1,73 дней;

- «Зачисление в муниципальные образовательные организации, реализующие основную образовательную программу начального общего, основного общего и среднего общего образования» - 1,04 дней;

- «Предоставление доступа к справочно-поисковому аппарату и базам данных муниципальных библиотек» - 1,02 дней;

- «Прием заявлений о зачислении в муниципальные образовательные организации, реализующие основную образовательную программу дошкольного образования (детские сады), а также постановка на соответствующий учет» - 1,08 дней;

- «Утверждение схемы расположения земельного участка или земельных участков на кадастровом плане территории» - 1,03 дней.

Наличие бесплатной автомобильной парковки: администрация МР «Чернышевский район», Комитет образования и молодежной политики администрации МР «Чернышевский район», КДЦ «Овация».

Наличие элементов доступной среды для инвалидов и иных маломобильных групп населения: МУК межпоселенческая центральная библиотека, КДЦ «Овация».