**Доклад**

**об итогах мониторинга качества предоставления государственных и муниципальных услуг в Забайкальском крае в 2022 году**

1. **Введение**

Доклад об итогах мониторинга качества предоставления государственных и муниципальных услуг в Забайкальском крае в 2022 году (далее – Доклад) подготовлен во исполнение Указа Президента Российской Федерации от 7 мая 2012 года № 601 «Об основных направлениях совершенствования системы государственного управления», Протокола заседания Правительственной комиссии по проведению административной реформы в Российской Федерации от 20 марта 2012 года № 131.

В целях организации проведения мониторинга качества предоставления государственных и муниципальных услуг в Забайкальском крае (далее – мониторинг) на основе Методических рекомендаций Министерства экономического развития Российской Федерации по организации проведения мониторинга качества предоставления государственных (муниципальных) услуг разработаны Методические рекомендации по организации проведения мониторинга качества предоставления государственных (муниципальных) услуг в Забайкальском крае (далее – Методические рекомендации).

Методические рекомендации утверждены протоколом заседания Комиссии по повышению качества государственных и муниципальных услуг в Забайкальском крае от 31 октября 2013 года № 8 (с изменениями, внесенными протоколом заседания Комиссии по повышению качества государственных и муниципальных услуг в Забайкальском крае от 30 декабря 2015 года № 23).

В соответствии с Методическими рекомендациями, мониторинг проведен по следующим направлениям:

анализ нормативных правовых актов, регулирующих предоставление государственной (муниципальной) услуги с целью определения или уточнения нормативных значений рассматриваемых параметров качества;

опрос заявителей государственных (муниципальных) услуг с целью выявления фактических (реальных) значений параметров качества предоставления исследуемых государственных (муниципальных) услуг;

 опрос должностных лиц с целью выявления нормативно установленных параметров качества предоставления исследуемых государственных (муниципальных) услуг, а также фактических (реальных) условий их предоставления.

В соответствии с Методическими рекомендациями исполнительные органы проводят мониторинг по государственным услугам (в объеме не менее 50 % услуг), вошедшим в Перечень государственных услуг и государственных функций исполнительных органов государственной власти Забайкальского края, для которых должны быть разработаны административные регламенты и информация о которых должна быть размещена в государственных информационных системах «Реестр государственных и муниципальных услуг Забайкальского края» (далее – Перечень государственных услуг).

Органы местного самоуправления проводят мониторинг по муниципальным услугам (в объеме не менее 50 % услуг), вошедшим в Сводный перечень муниципальных услуг и услуг, оказываемых муниципальными учреждениями и организациями соответствующего муниципального района (городского округа), для размещения в Федеральном реестре государственных и муниципальных услуг, который ведется в порядке, определяемом нормативным правовым актом органа местного самоуправления муниципального района (городского округа) Забайкальского края (далее – Перечень муниципальных услуг).

При проведении мониторинга анализировались значения следующих [параметров](#Par313) качества предоставления государственных (муниципальных) услуг:

соблюдение стандартов государственных (муниципальных) услуг;

удовлетворенность заявителей качеством и доступностью государственной (муниципальной) услуги;

обращения заявителя в исполнительные органы и органы местного самоуправления, а также обращения в организации, обусловленные требованиями исполнительных органов и органов местного самоуправления, необходимые для получения конечного результата предоставления государственной (муниципальной) услуги;

финансовые затраты заявителя при получении им конечного результата предоставления государственной (муниципальной) услуги;

временные затраты заявителя при получении им государственной (муниципальной) услуги: нормативно установленные и фактические, их отклонение от нормативно установленных значений;

наличие неформальных платежей (платежей, не имеющих документального подтверждения) в связи с получением государственной (муниципальной) услуги;

привлечение заявителями посредников в получении государственной (муниципальной) услуги, в том числе в силу требований (побуждения) исполнительных органов и органов местного самоуправления, предоставляющих государственную (муниципальную) услугу;

проблемы, возникающие у заявителей при получении государственной (муниципальной) услуги.

**2. Итоги мониторинга качества предоставления**

**государственных услуг**

Мониторинг качества предоставления государственных услуг (далее – мониторинг качества) в 2022 году проведен 12 исполнительными органами Забайкальского края (далее – ИОГВ) по 90 услугам из 160 государственных услуг, входящих в Перечень государственных услуг и государственных функций исполнительных органов государственной власти Забайкальского края, для которых должны быть разработаны административные регламенты и информация о которых должна быть размещена в государственных информационных системах «Реестр государственных и муниципальных услуг Забайкальского края» и «Единый портал государственных и муниципальных услуг» (далее – Перечень государственных услуг), при этом доля государственных услуг, по которым проведен мониторинг качества, исчисленная исходя из общего количества услуг (192 услуг) без учета переданных на уровень органов местного самоуправления (13 услуг) – 46,8%.

Информация об итогах мониторинга качества предоставления государственных услуг представлена в таблице 1.

Всего проанализировано, с учетом проведенного соцопроса получателей государственных услуг, 2031 анкета (в 2021 году – 2621 анкета).

 При проведении оценки соблюдения количественных параметров стандарта предоставления услуг, определяемой путем сопоставления данных, полученных по результатам опроса заявителей услуг, с данными, установленными административными регламентами, выявлено следующее:

среднее время, затраченное получателем услуги, с момента подачи запроса на ее получение до момента окончательного получения результатов услуги (далее – среднее время получения услуги) в целом по органам исполнительной власти по данным соцопроса составило 21,15 дней, что меньше установленных административными регламентами на 5,96 дней (27,11 дней);

среднее время ожидания в очереди при обращении за государственной услугой (далее – среднее время ожидания в очереди) в целом по органам исполнительной власти по данным соцопроса составило 4,56 минуты, что меньше установленных административными регламентами на 9,03 минуты (13,59 минут);

среднее число обращений в орган для получения одной государственной услуги (далее – среднее число обращений в орган) в целом по органам исполнительной власти по данным соцопроса составило 1,2 раза, что меньше установленных административными регламентами на 0,1 раза (1,3 раза).

По результатам мониторинга уровень качества предоставления услуг характеризуется как хороший (общая оценка качества предоставления услуг – 0,84), получатели государственных услуг полностью удовлетворены качеством и доступностью их предоставления (оценка общего уровня удовлетворенности заявителей государственных услуг – 99,75 %).

Министерством по социальному, экономическому, инфраструктурному, пространственному планированию и развитию Забайкальского края, Министерством образования и науки Забайкальского края, Министерством физической культуры и спорта Забайкальского края, а также Государственной ветеринарной службой Забайкальского края мониторинг качества не проведен.

**Министерство финансов Забайкальского края**

Мониторинг проведен Министерством финансов Забайкальского края по одной государственной услуге (100 % от услуг, включенных в Перечень государственных услуг).

По результатам мониторинга уровень качества предоставления услуг характеризуется как хороший (общая оценка качества предоставления услуг – 0,89), получатели государственных услуг полностью удовлетворены качеством и доступностью их предоставления (оценка общего уровня удовлетворенности заявителей государственной услуги – 100 %).

Министерством обеспечена возможность заявителя подачи заявления и прилагаемых к нему документов на предоставление государственной услуги в электронной форме с помощью Единого портала государственных и муниципальных услуг.

Услуга не предоставляется через многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг.

Информация о порядке предоставления услуги размещенана Едином портале государственных и муниципальных услуг, на официальном сайте органа, на информационных стендах в органе, информацию также можно получить по выделенному телефону, а также в устной форме, при личном посещении заявителем государственного органа по месту предоставления государственной услуги.

Формы бланков заявлений и других документов, необходимых для получения услуги, размещены на Едином портале государственных и муниципальных услуг, на официальном сайте Министерства финансов Забайкальского края в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», на информационном стенде в Министерстве финансов Забайкальского края по месту предоставления государственной услуги, в местах оборудованных для заполнения необходимых документов, на рабочих местах сотрудников Министерства финансов Забайкальского края, к которым обращаются заявители услуги.

Услуга предоставляется в течение всей рабочей недели, в течение всего рабочего дня.

В процессе предоставления услуги заявитель должен обратиться один раз и только к одному специалисту Министерства финансов Забайкальского края; помещения, в которых предоставляется услуга, соответствуют установленным требованиям (наличие бесплатной автомобильной парковки, пандусов и других элементов доступной среды для инвалидов и иных маломобильных групп населения, указателей о местах приема заявителей на этажах и в кабинетах, мест для сидения в местах ожидания, оборудованных мест для заполнения необходимых документов).

Жалоб и судебных исков в отношении должностных лиц органа на ненадлежащее оказание услуги не поступало.

В процессе проведения мониторинга проанализировано, с учетом проведенного опроса заявителей государственных услуг, 3 анкет.

При проведении 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 органу по данным соцопроса составило 86 дня, что меньше установленного административным регламентом на 4 дня (90 дней);

среднее время ожидания в очереди в целом по органу по данным соцопроса составило 0 минут, что меньше установленного административным регламентом на 15 минут (15 минут);

среднее число обращений в орган в целом по органу по данным соцопроса составило 1 раз, что соответствует числу обращений, установленных административным регламентом (1 раз).

В социологических опросах получателей государственных услуг в 2022 году приняло участие 3 респондента.

В ходе проведения соцопросов 100 % респондентов отметили, что информацию об услуге получили на Едином портале государственных и муниципальных услуг.

Все респонденты подавали заявления и другие документы, необходимые для получения услуги в бумажной форме.

100 % респондентов не обращались к посредникам для получения услуги или отдельных документов (процедур).

100 % респондентов оценили качество предоставления услуг на 5 баллов.

Проблем, связанных с предоставлением услуги, не выявлено.

Министерством финансов Забайкальского края обеспечена возможность заявителя подачи заявления и прилагаемых к нему документов на предоставление государственной услуги в электронной форме. Наряду с заявлением действующим законодательством предусмотрена необходимость представления оригинала исполнительного документа.

По результатам мониторинга качества предоставления государственной услуги выявлено отсутствие заявителей, подавших заявление и другие документы, необходимые для получения услуги в электронной форме. Данный факт обусловлен тем, что при наличии законодательно закрепленной возможности направления судами исполнительных документов и судебных актов в форме электронного документа, подписанного судьей усиленной квалифицированной электронной подписью, по факту указанный механизм судебными органами не применяется.

Отчет о проведении мониторинга качества предоставления услуг, в отношении которых осуществлен мониторинг, и доклад о результатах мониторинга качества предоставления государственных услуг размещены на официальном сайте Министерства в сети «Интернет» https://minfin.75.ru/deyatel-nost/gosudarstvennye-uslugi/monitoring-kachestva-predostavleniya-gosudarstvennyh-uslug/253895-monitoring-kachestva-predostavleniya-gosudarstvennyh-uslug-2022-god.

**Министерство строительства, дорожного хозяйства и транспорта Забайкальского края**

По информации, предоставленной Министерством строительства, дорожного хозяйства и транспорта Забайкальского края мониторинг проведен по 8 государственной услуге из 11 услуг, включенных в Перечень государственных услуг (72,7 %).

По результатам мониторинга уровень качества предоставления услуг характеризуется как хороший (общая оценка качества предоставления услуг – 0,87), получатели государственных услуг полностью удовлетворены качеством и доступностью их предоставления (оценка общего уровня удовлетворенности заявителей государственной услуги – 100 %).

Государственные услуги, в отношении которых осуществлялся мониторинг, не предоставляются по принципу «одного окна», в том числе в МФЦ.

Информация о порядке предоставления услуг, бланки заявлений и других документов, необходимых для получения услуг, размещенына официальном сайте органа, на Едином портале государственных и муниципальных услуг, в государственной информационной системе Забайкальского края «Реестр государственных и муниципальных услуг Забайкальского края».

Министерство предоставляет услуги в течение всей рабочей недели (5 дней в неделю), в продолжение всего рабочего дня. Предоставление услуг после 18:00 и в выходные дни не предусмотрено.

Условия, созданные для предоставления государственных услуг, являются комфортными и соответствуют предъявляемым требованиям. Места информирования оборудованы стендами, на которых размещена вся необходимая для заявителя информация. Также оборудованы места для заполнения необходимых документов. Места приема заявителей на этажах и в кабинетах обозначены указателями. Имеются бесплатные автомобильные парковочные места. На входе здания имеются пандусы и другие элементы доступной среды для инвалидов и иных маломобильных групп населения**.**

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

В социологических опросах получателей государственных услуг в 2022 году приняли участие 39 респондента (в 2021 году – 2 респондента).

При проведении 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 органу по данным соцопроса составило 13 дня, что меньше установленных административными регламентами на 4,59 дня (17,59 дней);

среднее число обращений в орган по данным соцопроса составило 1,39 раза, что на 0,46 меньше установленного административными регламентами на (1,85 раза).

В ходе проведения соцопросов 41,03 % респондентов отметили, что информацию об услуге получили по телефону, на официальном сайте органа – 28,21 % респондентов, при личном посещении органа (учреждения) или от друзей (родственников, знакомых) – 25,64 % респондентов, на Едином портале государственных и муниципальных услуг – 2,56 %, в средствах массовой информации – 2,56 %.

97,44 % респондентов подали заявление и другие документы, необходимые для получения услуги, в бумажной форме, 2,59 % – подали документы через Единый портал государственных и муниципальных услуг.

100 % респондентов отметили, что не обращались к посредникам для получения услуги или отдельных документов (процедур).

100 % респондентов оценили качество предоставления услуг на 5 баллов.

Проблем, связанных с предоставлением услуги, не выявлено.

Отчет о проведении мониторинга качества предоставления государственных услуг, в отношении которых осуществлен мониторинг, и доклад о результатах мониторинга качества предоставления государственных услуг размещены на официальном сайте Министерства строительства, дорожного хозяйства и транспорта Забайкальского края https://minstroy.75.ru/deyatel-nost/monitoring/2022-god.

**Министерство природных ресурсов Забайкальского края**

Мониторинг проведен Министерством природных ресурсов Забайкальского края по 20 государственным услугам из 31 услуг (64,5 %), включенных в Перечень государственных услуг, из них по 2 государственным услугам провести опрос заявителей услуг не представилось возможным в связи с отсутствием обращений за ее получением в период осуществления мониторинга.

 По результатам мониторинга уровень качества предоставления услуг характеризуется как хороший (общая оценка качества предоставления услуг – 0,74), получатели государственных услуг полностью удовлетворены качеством и доступностью их предоставления (оценка общего уровня удовлетворенности заявителей государственной услуги – 99,6 %).

Из исследуемых государственных услуг 6 предоставляются в электронном виде и 1 услуга предоставляются по принципу «одного окна», в том числе в МФЦ.

Информация о порядке предоставления услуг, бланки заявлений и другие, необходимые для получения услуг документы, размещены на Едином портале государственных услуг, на Портале государственных и муниципальных услуг Забайкальского края, на официальном сайте Министерства природных ресурсов Забайкальского края, на информационном стенде в Министерстве, а также на рабочих местах должностных лиц, предоставляющих государственные услуги.

Прием заявителей по вопросам предоставления государственных услуг осуществляется в установленное графиком работы Министерства время - 5 дней в неделю.

Информация о месте нахождения и графике работы Министерства предоставляется гражданам в установленное графиком работы Министерства время в устной форме, в том числе по справочному телефону, а также в письменной форме путем направления ответа на соответствующее обращение:

по почтовому адресу, указанному в обращении, либо на адрес электронной почты заявителя; посредством использования порталов и официального сайта Министерства.

В наличие имеется бесплатная автомобильная парковка, места для сидения заявителей, оборудованы места для заполнения необходимых документов.

Сведения о наличии жалоб и судебных исков в отношении должностных лиц органа на ненадлежащее оказание услуг отсутствуют.

При проведении 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 органу по данным соцопроса составило 10,51 дня, что меньше установленных административными регламентами на 7,13 дня (17,64 дня);

среднее время ожидания в очереди в целом по органу по данным соцопроса составило 5,13 минуты, что меньше установленных административными регламентами на 3,18 минуты (8,31 минуты);

среднее число обращений в орган по данным соцопроса составило 1,53 раза, что больше установленных административными регламентами на 0,06 раза (1,47 раза).

В социологических опросах получателей государственных услуг в 2022 году приняли участие 305 респондента (в 2021 году – 245 респондента).

В ходе проведения соцопросов 37,38 % респондентов отметили, что информацию об услуге получили по телефону, при личном посещении органа (учреждения) или от друзей (родственников, знакомых) – 36,72 % респондентов, на официальном сайте органа – 7,21 % респондентов, на информационных стендах в органе (учреждении) – 14,43 % респондентов, на Едином портале государственных и муниципальных услуг – 4,26 %.

Подали заявление и другие документы, необходимые для получения услуги, в бумажной форме 73,13 % респондентов, через официальный сайт органа – 7,87 % респондентов, через Единый портал государственных и муниципальных услуг – 20 %.

96,07 % респондентов отметили, что не обращались к посредникам для получения услуги или отдельных документов (процедур). При этом в основном из-за сложности получения отдельных документов обращались 2,95 % респондентов, для обеспечения качества и быстрого оформления документов – 0,65 % респондентов, по другим причинам – 0,33 % респондентов.

84,92 % респондентов оценили качество предоставления услуг на 5 баллов, на 4 балла – 13,44 % респондентов, на 3 балла – 1,64 % респондента.

Среди проблем при получении государственных услуг 7,21 % респондентов отметили, что помещение плохо оборудовано для приема посетителей, неудобен режим работы органа (учреждения) отметили
8,2 % респондентов, 0,33 % - не понятен порядок получения услуги.

В целях устранения выявленных проблем и недостатков, а также в целях повышения качества предоставляемых услуг необходимо:

улучшить оборудование мест для приема посетителей;

пересмотреть режим работы Министерства по предоставлению государственных услуг;

установить пандусы, лифты и другие элементы доступной среды для инвалидов и иных маломобильных групп населения.

Отчеты о проведении мониторинга качества предоставления услуг, в отношении которых осуществлен мониторинг, и доклад о результатах мониторинга качества предоставления государственных услуг размещен на официальном сайте Министерства в сети «Интернет» https://minprir.75.ru/deyatel-nost/gosudarstvennye-uslugi-gosudarstvennye-funkcii/133974-monitoring-gosudarstvennyh-uslug.

**Министерство сельского хозяйства Забайкальского края**

В соответствии с Перечнем государственных услуг Министерством сельского хозяйства Забайкальского края предоставляется 6 государственных услуг.

План проведения мониторинга качества предоставления государственных услуг на 2022 год утвержден приказом Министерства сельского хозяйства Забайкальского края от 30 ноября 2021 года № 176 (далее – План).

Мониторинг качества предоставления государственных услуг в 2022 году проведен Министерством по 3 государственным услугам, или
42,8 % от включенных в Перечень государственных услуг.

По государственным услугам «Согласование сооружения и эксплуатации линий связи, электропередач, трубопроводов, дорог и других объектов на мелиорируемых (мелиорированных) землях», «Предоставление через систему государственного агротехнического обслуживания услуги по поставке сортовых семян и посадочного материала сельскохозяйственных культур, органических и минеральных удобрений, средств защиты сельскохозяйственных культур от вредителей и болезней» и государственная услуга в сфере переданных полномочий Российской Федерации по подготовке и принятию решения о предоставлении водных биологических ресурсов в пользование для осуществления рыболовства в целях обеспечения ведения традиционного образа жизни и осуществления традиционной хозяйственной деятельности коренных малочисленных народов Севера, Сибири и Дальнего Востока Российской Федерации, в связи с отсутствием обращений за их получением, проведен мониторинг порядка и условий предоставления государственных услуг.

По государственным услугам «Согласование сооружения и эксплуатации линий связи, электропередач, трубопроводов, дорог и других объектов на мелиорируемых (мелиорированных) землях», «Предоставление через систему государственного агротехнического обслуживания услуги по поставке сортовых семян и посадочного материала сельскохозяйственных культур, органических и минеральных удобрений, средств защиты сельскохозяйственных культур от вредителей и болезней» и государственная услуга в сфере переданных полномочий Российской Федерации по подготовке и принятию решения о предоставлении водных биологических ресурсов в пользование для осуществления рыболовства в целях обеспечения ведения традиционного образа жизни и осуществления традиционной хозяйственной деятельности коренных малочисленных народов Севера, Сибири и Дальнего Востока Российской Федерации, в связи с отсутствием обращений за их получением, проведен мониторинг порядка и условий предоставления государственных услуг.

По результатам мониторинга уровень качества предоставления услуг характеризуется как хороший (общая оценка качества предоставления услуг – 0,83), получатели государственных услуг полностью удовлетворены качеством и доступностью их предоставления (оценка общего уровня удовлетворенности заявителей государственной услуги – 100 %).

Техническая возможность предоставления исследуемых государственных услуг в электронном виде реализована.

Информация о порядке предоставления государственных услуг размещена в информационно-телекоммуникационной сети Интернет на официальном сайте Министерства и на информационных стендах по месту нахождения Министерства.

По всем государственным услугам образцы бланков заявлений и других документов, необходимых для получения государственной услуги размещены в информационно-телекоммуникационной сети Интернет на официальном сайте Министерства и на информационных стендах по месту нахождения Министерства, на рабочих местах сотрудников Министерства, к которым обращаются заявители услуг.

Государственные услуги предоставляются Министерством в течение всей рабочей недели на протяжении всего рабочего дня. В выходные дни и в вечерние часы услуги не предоставляются.

Мониторинг условий предоставления государственных услуг свидетельствует о наличии бесплатной автомобильной парковки, мест для сидения посетителей при ожидании получения услуги, информационных табличек о фамилии, имени, отчестве и должности сотрудников, предоставляющих государственные услуги, на этажах и в кабинетах, пандусов и других элементов доступной среды для инвалидов и иных маломобильных групп населения.

За отчетный период официально зарегистрированные жалобы и судебные иски в отношении должностных лиц за ненадлежащее оказание услуг отсутствуют.

При проведении 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 органу по данным соцопроса составило 8,19 дней, что меньше установленных административными регламентами на 5,31 дней (13,5 дней);

среднее время ожидания в очереди в целом по органу по данным соцопроса составило 2,46 минут, что меньше установленных административными регламентами на 12,54 минут (15 минут);

среднее число обращений в орган по данным соцопроса составило 1,02 раз, что на -1,2 больше установленного административным регламентом (1 раз).

В социологических опросах получателей государственных услуг в 2022 году приняло участие 108 респондентов (в 2021 году – 68 респондентов).

В ходе проведения соцопросов 51,85 % респондентов отметили, что информацию об услуге получили по телефону, при личном посещении органа (учреждения) или от друзей (родственников, знакомых) – 30,56 % респондентов, на информационных стендах в органе (учреждении) – 11,11%, на официальном сайте органа (учреждения) или другом Интернет-ресурсе, в средствах массовой информации –2,78%.

Подали заявление и другие документы, необходимые для получения услуги, через официальный сайт органа или другой Интернет-ресурс – 5,56 % респондентов, в бумажной форме – 94,44 % респондентов.

79,63 % респондентов отметили, что не обращались к посредникам для получения услуги или отдельных документов (процедур), обращались, так как посредник был предложен как обязательное условие получения результата – 20,37 % респондентов.

100 % респондентов оценили качество предоставления услуг на 5 баллов.

В целях повышения качества предоставления государственных услуг целесообразно повысить комфортность мест для заполнения необходимых документов.

Отчеты о проведении мониторинга качества предоставления государственных услуг и доклад о результатах мониторинга качества предоставления государственных услуг размещены на официальном сайте Министерства сельского хозяйства Забайкальского края в сети «Интернет» https://mcx.75.ru/deyatel-nost/gosudarstvennye-uslugi/136779-monitoring-kachestva-predostavleniya-gosudarstvennyh-uslug.

**Министерство здравоохранения Забайкальского края**

Мониторинг проведен Министерством здравоохранения Забайкальского края по 4 государственным услугам, из 5 представленных в Перечне государственных услуг (80%):

* присвоение, подтверждение или снятие квалификационных категорий специалистов, работающих в системе здравоохранения Забайкальского края;
* лицензирование медицинской деятельности;
* лицензирование фармацевтической деятельности;
* лицензирование деятельности, связанной с оборотом наркотических средств, психотропных веществ и их прекурсоров, культивированию наркосодержащих растений.

В 2022 году государственные услуги по лицензированию отдельных видов деятельности предоставлялись с помощью Единого портала государственных и муниципальных услуг, в МФЦ не предоставлялись.

По результатам мониторинга уровень качества предоставления услуг характеризуется как хороший (общая оценка качества предоставления услуг – 0,9), получатели государственных услуг полностью удовлетворены качеством и доступностью их предоставления (оценка общего уровня удовлетворенности заявителей государственной услуги – 100 % респондентов).

Информация о порядке предоставления услуг, о графике приема заявителей по вопросам предоставления услуги, об условиях предоставления услуг, размещена на Едином портале государственных и муниципальных услуг, на официальном сайте Министерства, в средствах массовой информации, на информационных стендах Министерства, по выделенному телефону, в устной форме при личном посещении гражданами.

Формы бланков заявлений и других документов, необходимых для получения услуги, размещены на Едином портале государственных и муниципальных услуг, на официальном сайте Министерства, на информационных стендах Министерства, на рабочих местах сотрудников Министерства, к которым обращаются заявители услуги.

Прием заявителей осуществляется в течение всего рабочего дня пятидневной рабочей недели.

Жалоб и судебных исков в отношении должностных лиц Министерства на ненадлежащее оказание услуг не поступало.

Проблем, связанных с предоставлением услуг, в ходе мониторинга выявлено не было.

При проведении 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 органу по данным соцопроса составило 29,65 дней, что меньше установленных административными регламентами на 27,35 дней (57 дней);

среднее время ожидания в очереди в целом по органу по данным соцопроса составило 3,82 минуты, что меньше установленных административными регламентами на 11,18 минут (15 минут);

среднее число обращений в орган по данным соцопроса составило 1,79 раза, что меньше установленных административными регламентами на 0,01 раза (1,8 раза).

В социологических опросах получателей государственных услуг в 2022 году приняло участие 95 респондентов (в 2021 году – 87 респондентов).

В ходе проведения соцопросов 28,42 % респондентов отметили, что информацию об услуге получили на официальном сайте органа, на Едином портале государственных и муниципальных услуг – 36,85 % респондентов, при личном посещении органа (учреждения) или от друзей (родственников, знакомых) – 32,63 % респондентов, на информационных стендах в органе (учреждении) – 1,05 % респондентов, по телефону – 1,05 % респондентов.

100 % респондентов подали заявление и другие документы, необходимые для получения услуги, в бумажной форме.

48,42 % заявителей подавали документы через Единый портал государственных и муниципальных услуг, 51,58% заявителей подавали документы в бумажной форме.

100 % респондентов отметили, что не обращались к посредникам для получения услуги или отдельных документов (процедур).

100 % респондентов оценили качество предоставления услуг на 5 баллов.

В целях улучшения качества предоставления государственных услуг с сотрудниками Министерства постоянно проводится учебно-методическая и разъяснительная работа по неукоснительному исполнению законодательства Российской Федерации в сфере осуществления государственных услуг.

Министерством реализованы следующие мероприятия:

* оказание государственных услуг по лицензированию в электронном виде;
* сокращение срока оказания государственных услуг;
* публикация информационных материалов об изменениях законодательства в сфере лицензирования медицинской деятельности на официальном сайте Минздрава;
* консультирование заявителей, обращающихся за предоставлением государственных услуг, оказываемых ведомством.

Отчет о проведении мониторинга качества предоставления государственных услуг и доклад о результатах мониторинга качества предоставления государственных услуг размещены на официальном сайте Министерства в сети «Интернет» http://www.chitazdrav.ru/taxonomy/term/89.

**Министерство труда и социальной защиты населения Забайкальского края**

В соответствии с приказом Министерства труда и социальной защиты населения Забайкальского края от 26 августа 2021 года № 1315 «О проведении мониторинга качества предоставления государственных услуг в 2022 году», для проведения мониторинга определено 33 государственных услуги из 64 услуг включенных в Перечень государственных услуг.

Фактически мониторинг осуществлен в отношении 29 государственных услуг из заявленных 33(45,3 %), по причине прекращения оказания 4 услуг:

«Прием, регистрация документов для назначения членам семей погибших (умерших) военнослужащих и сотрудников некоторых федеральных органов исполнительной власти компенсационных выплат в связи с расходами по оплате жилых помещений, коммунальных и других видов услуг» – регламент утратил силу на основании приказа Министерства от 24 января 2022 года № 79;

«Осуществление назначения и выплаты единовременного пособия при передаче ребенка на воспитание в семью» – регламент утратил силу на основании приказа Министерства от 24 января 2022 года № 79;

«Осуществление назначения и выплаты государственных пособий гражданам, имеющим детей, в соответствии с Федеральным законом «О государственных пособиях гражданам, имеющим детей» – регламент утратил силу на основании приказа Министерства от 30 сентября 2019 года № 1278;

«Осуществление назначения ежемесячной денежной компенсации, установленной частями 9, 10 и 13 статьи 3 Федерального закона «О денежном довольствии военнослужащих и предоставлении им отдельных выплат» – регламент утратил силу на основании приказа Министерства от
4 января 2022 года № 79.

По результатам мониторинга уровень качества предоставления услуг характеризуется как хороший (общая оценка качества предоставления услуг – 0,83), получатели государственных услуг полностью удовлетворены качеством и доступностью их предоставления (оценка общего уровня удовлетворенности заявителей государственной услуги – 99,8 %).

По принципу «одного окна» реализована возможность получения 31 услуги, в том числе через МФЦ – 24 услуги (из исследуемых 29 услуг).

Информация о порядке предоставления услуг размещена на Едином портале государственных и муниципальных услуг, на официальном сайте органа, в средствах массовой информации, на информационных стендах в органе и его территориальных отделов. Также информацию можно получить по выделенному телефону у специалистов и при личном посещении гражданами.

Формы бланков заявлений и других документов, необходимых для получения услуг, размещены на Едином портале государственных и муниципальных услуг, на официальном сайте органа, на информационных стендах в органе и его территориальных отделах, на рабочих местах сотрудников государственного органа, к которым обращаются заявители услуги.

В соответствии с графиком приема заявителей услуги предоставляются в течение всей рабочей недели и в течение всего рабочего дня. Государственные услуги, получаемые через МФЦ, предоставляются в вечернее время и в выходные дни в соответствии с режимом работы МФЦ.

 Условия предоставления услуг включают:

* наличие бесплатной автомобильной парковки в органе и во всех территориальных отделах;
* пандусы и другие элементы доступной среды для инвалидов и иных маломобильных групп населения имеются в Министерстве, в 19 территориальных отделах ГКУ «Краевой центр социальной защиты населения» Забайкальского края (из 32) и в 19 территориальных отделах ГКУ «Краевой центр занятости населения» Забайкальского края (из 30);
* наличие кнопок вызова персонала;
* наличие указателей о местах приема заявителей на этажах и в кабинетах в органе и во всех территориальных отделах;
* наличие мест для сидения в местах ожидания в органе и во всех территориальных отделах;
* наличие оборудованных мест для заполнения необходимых документов в органе и во всех территориальных отделах.

В исследуемый период в отношении должностных лиц органа и его территориальных отделов судебных исков и жалоб на ненадлежащее оказание исследуемых услуг не поступало.

При проведении 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 органу по данным соцопроса составило 12,58 дня, что меньше установленных административными регламентами на 5,96 дня (18,54 дня);

среднее время ожидания в очереди в целом по органу по данным соцопроса составило 5,19 минуты, что меньше установленных административными регламентами на 8,74 минуты (13,93 минут);

среднее число обращений в орган по данным соцопроса составило 1,03 раз, что меньше установленных административными регламентами на 0,04 раза (1,07 раз).

В социологических опросах получателей государственных услуг в 2022 году приняло участие 825 респондента (в 2021 году – 824 респондента).

Подали заявление и другие документы, необходимые для получения услуги, в бумажной форме 85,09 % респондентов, в электронной форме через Единый портал государственных и муниципальных услуг – 10,55 % респондентов, через официальный сайт органа (учреждения) – 4,36 % респондентов.

97,94% респондентов отметили, что не обращались к посредникам для получения услуги или отдельных документов (процедур), при этом обращались к посредникам для обеспечения качества и быстрого оформления документов – 0,49 % респондентов, из-за сложности получения отдельных документов или прохождения процедур – 0,49 % респондентов, по другим причинам – 1,09 % респондентов.

93,82 % респондентов оценили качество предоставления услуг на 5 баллов, на 4 балла – 5,46 % респондентов, на 3 балла – 0,73 % респондентов.

С целью повышения доступности и качества предоставления государственных услуг необходимо обеспечить:

* доступность предоставления государственных услуг для инвалидов и иных маломобильных групп населения во всех территориальных отделах края;
* комфортные условия получения государственных услуг;
* доступное и понятное информирование, для их более ясного понимания порядка получения государственных услуг.

Отчет о проведении мониторинга качества предоставления государственных услуг и доклад о результатах мониторинга качества предоставления государственных услуг размещены на официальном сайте Министерства в сети «Интернет» https://minsoc.75.ru/deyatel-nost/nezavisimaya-sistema-ocenki-kachestva-uslug/131185-monitoring-kachestva-predostavleniya-gosudarstvennyh-uslug.

**Министерство культуры Забайкальского края**

Мониторинг качества услуг в сфере культуры проведен по 1 государственной услуге из 2 услуг (50 %), включенных в Перечень государственных услуг.

По результатам мониторинга уровень качества предоставления услуг характеризуется как хороший (общая оценка качества предоставления услуг – 0,91), получатели государственных услуг полностью удовлетворены качеством и доступностью их предоставления (оценка общего уровня удовлетворенности заявителей государственной услуги – 100 %).

Государственная услуга, в отношении которой осуществлялся мониторинг, не предоставляется в электронном виде и по принципу «одного окна», в том числе в МФЦ.

Информация о предоставлении услуг размещена на официальном сайте органа, на сайте Министерства культуры Российской Федерации, на информационном стенде в органе.

Бланки заявлений и других документов о предоставлении услуг размещены на официальном сайте Министерства культуры Забайкальского края, на информационном стенде в органе.

Услуги предоставляются в течение всего рабочего дня, в течение всей рабочей недели.

Все государственные услуги предоставляются в зданиях, оборудованных элементами доступной среды для инвалидов и иных маломобильных групп населения, указателями о местах приема заявителей на этажах и в кабинетах, местами для сидения в местах ожидания, оборудованными местами для заполнения документов, также имеется бесплатная автомобильная парковка.

Жалобы и судебные иски в отношении должностных лиц органа на ненадлежащее оказание исследуемых услуг не поступали.

Проблем, связанных с получением услуг, не выявлено. В процессе проведения мониторинга проанализирована, с учетом проведенного опроса заявителей государственных услуг, 50 анкета.

При проведении 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 органу по данным соцопроса составило 20,6 дня, что меньше установленных административными регламентами на 9,4 дня (30 дней);

среднее число обращений в орган по данным соцопроса составило 1раза, что соответствует количеству, установленному административными регламентами (1 раз).

В ходе проведения соцопросов отметили, что информацию об услуге получили на официальном сайте органа или на другом Интернет-ресурсе –
82 % респондентов, по телефону – 8 % респондентов, на информационных стендах в органе (учреждении) по 10 % респондентов.

Подали заявление и другие документы, необходимые для получения услуги через официальный сайт органа – 100% респондентов.

Все респонденты отметили, что не обращались к посредникам для получения услуги или отдельных документов (процедур).

100 % респондентов оценили качество предоставления услуг на 5 баллов.

Отчет о проведении мониторинга качества предоставления государственных услуг и доклад о результатах мониторинга качества предоставления государственных услуг размещены на официальном сайте Министерства в сети «Интернет» https://mkzk.75.ru/deyatel-nost/gosudarstvennye-uslugi/monitoring-kachestva-predostavleniya-uslug.

**Департамент государственного имущества**

**и земельных отношений Забайкальского края**

Мониторинг проведен Департаментом государственного имущества и земельных отношений Забайкальского края по 13 государственным услугам из 23 услуг (56,5 %), включенных в Перечень государственных услуг, из них по двум государственным услугам провести опрос заявителей услуги не представилось возможным в связи с отсутствием обращений за их получением в период осуществления мониторинга.

В 2022 году по трем услугам, из числа исследуемых государственных услуг Департамента, осуществлялось предоставление в электронном виде.

 По результатам мониторинга уровень качества предоставления услуг характеризуется как хороший (общая оценка качества предоставления услуг – 0,87), получатели государственных услуг полностью удовлетворены качеством и доступностью их предоставления (оценка общего уровня удовлетворенности заявителей государственной услуги – 99,57%).

Все исследуемые государственные услуги предоставляются по принципу «одного окна», в том числе вМФЦ.

 Информация о порядке предоставления услуг размещена:

 на Едином портале государственных и муниципальных услуг, на официальном сайте и на информационных стендах Департамента;

 на информационных стендах операционных залов МФЦ, на официальном сайте МФЦ ([www.mfc-chita.ru](http://www.mfc-chita.ru)), также указанную информацию можно получить по отдельной телефонной линии справочно-информационной службы Контакт-Центра МФЦ, с помощью электронного сервиса «Online консультирования» на сайте МФЦ.

 Бланки заявлений и других документов, необходимых для получения услуг, размещены:

 на Едином портале государственных и муниципальных услуг, на рабочих местах сотрудников, к которым обращаются заявители услуги, на официальном сайте и на информационных стендах Департамента;

 в свободном доступе в специально отведенных местах, предназначенных для оформления документов. Также указанные бланки доступны для заявителей на официальном сайте МФЦ, на рабочих местах сотрудников МФЦ, к которым обращаются заявители.

Организация приема заявителей по вопросам предоставления государственных услуг осуществляется в соответствии с утвержденными административными регламентами Департамента.

Работа сотрудников МФЦ, осуществляющих прием заявителей по вопросам предоставления услуги, осуществляется по следующему графику в режиме гибкого рабочего времени: понедельник, пятница, суббота с 09-00 до 18-00, для удобства посетителей - во вторник, среду, четверг филиалы в г. Чите работают поочередно с 11:00 — 20:00, воскресенье - выходной день.

Работа справочно-информационной службы Контакт-центра МФЦ осуществляется ежедневно с понедельника по субботу с 8-00 до 20-00 часов, воскресенье – выходной день.

Жалоб и судебных исков в отношении должностных лиц за ненадлежащее оказание услуг не поступало.

При проведении 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 органу по данным соцопроса составило 22,81 дня, что меньше установленных административными регламентами на 5,46 дня (28,27 дня);

среднее время ожидания в очереди в целом по органу по данным соцопроса составило 3,7 минуты, что меньше установленных административными регламентами на 8,23 минуты (11,93 минут);

среднее число обращений в орган по данным соцопроса составило 1,22 раза, что больше установленных административными регламентами на 0,07 раза (1,15раза).

В социологических опросах получателей государственных услуг в 2022 году приняло участие 233 респондентов (в 2021 году – 247 респондент).

В ходе проведения соцопросов 2,58 % респондентов отметили, что информацию об услуге получили при личном посещении органа (учреждения) или от друзей (родственников, знакомых), по телефону –
39,9 % респондентов, в средствах массовой информации – 12,45 % респондентов, на официальном сайте органа – 31,33 % респондентов, на Едином портале государственных и муниципальных услуг и на информационных стендах в органе по 7,73 % респондентов.

Подавали заявление и другие документы, необходимые для получения услуги, в бумажной форме – 66,52 % респондентов, через официальный сайт органа – 6,87 % респондентов, в электронной форме через Единый портал государственных и муниципальных услуг – 26,61 % респондентов.

65,67 % респондентов отметили, что не обращались к посредникам для получения услуги или отдельных документов (процедур). В основном из-за сложности получения отдельных документов или прохождения процедур обращались к посредникам 1,29 % респондентов, для обеспечения качества и быстрого оформления документов – 0,43 %, по другим причинам – 32,62% респондентов.

78,97 % респондентов оценили качество предоставления услуг на 5 баллов, на 4 балла – 21,03 % респондентов.

При получении государственных услуг 14,16 % респондентов отметили неудобный режим работы органа (учреждения), помещение плохо оборудовано для приема посетителей – 3,43 % респондентов, не понятен порядок получения услуги – 0,86 % респондентов, другое – 2,58 % респондентов.

Отчет о проведении мониторинга качества предоставления государственных услуг и доклад о результатах мониторинга качества предоставления государственных услуг размещены на официальном сайте Департамента в сети «Интернет» https://gosim.75.ru/deyatel-nost/gosudarstvennye-uslugi/monitoring-kachestva/otchety-provedeniya-monitoringa-kachestva/243243-otchet-o-provedenii-monitoringa-kachestva-predostavleniya-gosudarstvennyh-uslug-v-2021-godu.

**Департамент записи актов гражданского состояния**

**Забайкальского края**

В соответствии с Перечнем государственных услуг Департамент ЗАГС Забайкальского края предоставляет 4 государственные услуги (в состав услуги «Государственная регистрация актов гражданского состояния» входит 7 подуслуг, соответствующие видам записей актов гражданского состояния).

Мониторинг осуществлен в отношении всех государственных услуг. По услуге «Государственная регистрация актов гражданского состояния» мониторинг осуществлялся в отношении государственной регистрации рождения.

В электронном виде осуществляется предоставление 3 услуг (75%) из числа исследуемых.

Все услуги из числа исследуемых, предоставляются по принципу «одного окна», в том числе в МФЦ – 1 услуга.

По результатам мониторинга уровень качества предоставления услуг характеризуется как хороший (общая оценка качества предоставления услуг – 0,9), получатели государственных услуг полностью удовлетворены качеством и доступностью их предоставления (оценка общего уровня удовлетворенности заявителей государственной услуги – 100 %).

Информация о порядке предоставления услуг размещена на Едином портале государственных и муниципальных услуг, на официальном сайте органа, на информационных стендах, а также по выделенному телефону.

Формы бланков заявлений и других документов, необходимых для получения услуги, размещены на Едином портале государственных и муниципальных услуг, на официальном сайте органа, на информационных стендах.

Прием заявителей по вопросам предоставления услуги осуществляется в течение всей рабочей недели (5 дней), всего рабочего времени. Услуги не предоставляются в вечерние часы и выходные дни.

За предоставлением услуг заявитель обращается к одному специалисту. Практика привлечения посредников отсутствует (значительно мала). Помещения, в которых предоставляется услуга, соответствуют установленным требованиям (наличие бесплатной автомобильной парковки, пандусов и других элементов доступной среды для инвалидов и иных маломобильных групп населения, указателей о местах приема заявителей на этажах и в кабинетах, мест для сидения в местах ожидания, оборудованных мест для заполнения необходимых документов).

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

При проведении 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 органу по данным соцопроса составило 1,81 дней, что меньше установленных административными регламентами на 9,93 дней (11,74 дней);

среднее время ожидания в очереди в целом по органу по данным соцопроса составило 4,2 минуты, что меньше установленных административными регламентами на 10,84 минуты (15,04 минут);

среднее число обращений в орган по данным соцопроса составило 1,32 раза, что меньше установленных административными регламентами на 0,05 раза (1,37 раз).

В социологических опросах получателей государственных услуг в 2022 году приняло участие 351 респондентов (в 2021 году – 350 респондентов).

В ходе проведения соцопросов 22,79 % респондентов отметили, что информацию об услуге получили при личном посещении органа (учреждения) или от друзей (родственников, знакомых), на Едином портале государственных и муниципальных услуг – 23,65 % респондентов, по телефону – 21,07 % респондентов, на официальном сайте органа – 17,38 % респондентов, на информационных стендах в органе (учреждении) – 14,82 % респондентов, в средствах массовой информации – 0,29 % респондентов.

Подавали заявление и другие документы, необходимые для получения услуги, в бумажной форме – 85,76 % респондентов, в электронной форме через Единый портал государственных и муниципальных услуг – 14,25% респондентов.

100 % респондентов отметили, что не обращались к посредникам для получения услуги или отдельных документов (процедур).

97,44 % респондентов оценили качество предоставления услуг на 5 баллов, на 4 балла – 2,56 % респондентов.

Среди проблем при получении государственных услуг 2,28 % респондентов отметили неудобный режим работы органа, помещение плохо оборудовано для приема посетителей – 0,29 % респондентов.

Отчет о проведении мониторинга качества предоставления государственных услуг и доклад о результатах мониторинга качества предоставления государственных услуг размещены на официальном сайте Департамента записи актов гражданского состояния Забайкальского края в сети «Интернет» https://zags.75.ru/deyatel-nost/predostavlenie-gosudarstvennyh-uslug/129092-monitoring-kachestva-predostavleniya-gosudarstvennyh-uslug

**Государственная инспекция Забайкальского края**

Мониторинг проведен Государственной инспекцией Забайкальского края по 4 государственным услугам из 7 услуг (57,1 %), включенных в Перечень государственных услуг.

По результатам мониторинга уровень качества предоставления услуг характеризуется как хороший (общая оценка качества предоставления услуг – 0,89), получатели государственных услуг полностью удовлетворены качеством и доступностью их предоставления (оценка общего уровня удовлетворенности заявителей государственной услуги – 100 %).

Возможность подачи заявления на предоставление услуги в электронной форме с помощью Единого портала государственных и муниципальных услуг и с помощью официального сайта Государственной инспекции Забайкальского края по всем исследуемым услугам реализована.

Возможность получения услуги по принципу «одного окна» по месту пребывания граждан, в том числе в многофункциональных центрах предоставления государственных (муниципальных) услуг по всем исследуемым услугам реализована только в отношении следующих услуг:

* государственная услуга по проведению технического осмотра самоходных машин и других видов техники;
* государственная услуга по допуску к управлению самоходными машинами и выдаче удостоверений тракториста-машиниста (тракториста);
* государственная услуга по государственной регистрации аттракционов.

Информация о порядке предоставления услуг размещена на официальном сайте Инспекции, на Едином портале государственных и муниципальных услуг, на информационных стендах, расположенных в Инспекции, в МФЦ Забайкальского края и их территориальных подразделениях.

Бланки заявлений и других документов, необходимых для получения услуг, размещены на официальном сайте Инспекции, на Едином портале государственных и муниципальных услуг, на рабочих местах сотрудников, а также образцы документов находятся на информационных стендах, расположенных в Инспекции.

График работы инспекции: понедельник-четверг с 08.45 до 18.00 часов, пятница с 08.45 до 16.45 часов, перерыв на обед с 13.00 до 14.00 часов, выходные дни: суббота, воскресенье. В вечерние часы и в выходные дни услуги не предоставляются.

В местах приема заявителей имеются бесплатные автомобильные парковки, указатели о местах приема на этажах и в кабинетах, места для сидения в местах ожидания, оборудованы места для заполнения необходимых документов, помещения, в которых предоставляются государственные услуги соответствуют установленным требованиям, за исключением наличия пандусов и других элементов доступной среды для инвалидов и иных маломобильных групп населения.

За исследуемый период жалоб и судебных исков в отношении должностных лиц на ненадлежащее оказание услуг не зарегистрировано.

При проведении 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 органу по данным соцопроса составило 4,09 дней, что меньше установленных административными регламентами на 7,52 дней (11,61 дней);

среднее время ожидания в очереди в целом по органу по данным соцопроса составило 1,74 минуты, что меньше установленных административными регламентами на 13,26 минуты (15 минут);

среднее число обращений в орган по данным соцопроса составило 1,15 раза, что меньше установленных административными регламентами на 0,85 раза (2 раза).

В социологических опросах получателей государственных услуг в 2021 году принял участие 310 респондентов (в 2021 году – 500 респондентов).

В ходе проведения соцопросов по 58,71 % респондентов отметили, что информацию об услуге получили при личном посещении органа (учреждения), по телефону – 30 %, на официальном сайте органа (учреждения) или другом Интернет-ресурсе – 0,65 % респондентов, на информационных стендах в органе – 10,32 % респондентов, в средствах массовой информации – 0,32 % респондентов.

100 % респондентов подали заявление и другие документы, необходимые для получения услуги в бумажной форме.

100 % респондентов отметили, что не обращались к посредникам для получения услуги или отдельных документов (процедур).

91,94 % респондентов оценили качество предоставления услуг на 5 баллов, 8,07 % респондентов оценили качество предоставления услуг на 4 балла.

В целях повышения качества предоставляемых услуг необходимо помещения инспекторов, непосредственно предоставляющих государственные услуги, необходимо оснастить более удобной современной мебелью и оргтехникой, сами помещения необходимо располагать на первых этажах административных зданий, желательно расположенных в центре населенного пункта, оборудованных пандусами и другими элементами доступной среды для инвалидов и иных маломобильных групп населения.

Отчет о проведении мониторинга качества предоставления государственных услуг и доклад о результатах мониторинга качества предоставления государственных услуг на официальном сайте в сети «Интернет» не размещен.

**Государственная служба по охране объектов культурного наследия Забайкальского края**

Мониторинг качества услуг в сфере охраны объектов культурного наследия проведен по 2 государственным услугам из 5 услуг (40%), включенных в Перечень государственных услуг, из них по 3 государственным услугам провести опрос заявителей услуги не представилось возможным в связи с тем, что за период осуществления мониторинга обращений за их получением не поступило.

По результатам мониторинга уровень качества предоставления услуг характеризуется как хороший (общая оценка качества предоставления услуг – 0,85 %), получатели государственных услуг полностью удовлетворены качеством и доступностью их предоставления (оценка общего уровня удовлетворенности заявителей государственной услуги – 100 %).

Государственные услуги, в отношении которых осуществлялся мониторинг, не предоставляются в электронном виде и по принципу «одного окна», в том числе в МФЦ.

Информация о предоставлении услуг, бланки заявлений и других документов о предоставлении услуг размещены на Едином портале государственных и муниципальных услуг, на официальном сайте органа и на информационном стенде в органе.

Услуги предоставляются в течение всего рабочего дня, в течение всей рабочей недели.

Все государственные услуги предоставляются в зданиях, оборудованных элементами доступной среды для инвалидов и иных маломобильных групп населения, указателями о местах приема заявителей на этажах и в кабинетах, местами для сидения в местах ожидания, оборудованными местами для заполнения документов, также имеется бесплатная автомобильная парковка.

Жалобы и судебные иски в отношении должностных лиц органа на ненадлежащее оказание исследуемых услуг не поступали.

При проведении 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 органу по данным соцопроса составило 14,92 дней, что меньше установленных административными регламентами на 5,08 дней (20 дней);

среднее время ожидания в очереди в целом по органу по данным соцопроса составило 5,42 минуты, что меньше установленных административными регламентами на 6,25 минуты (11,67минут);

среднее число обращений в орган по данным соцопроса составило 1,34 раз, что на 0,01 больше соответствует установленного административному регламенту (1,33 раза).

В социологических опросах получателей государственных услуг в 2022 году приняло участие 12 респондентов (в 2021 году – 7 респондентов).

В ходе проведения соцопросов отметили, что информацию об услуге получили на официальном сайте органа – 58,33 % респондентов, по телефону – 25 % респондентов, на информационных стендах в органе (учреждении) – 16,67 % респондентов.

Подали заявление и другие документы, необходимые для получения услуги в бумажной форме – 41,67 % респондентов, 58,33 % респондентов подали документы через официальный сайт органа или другой Интернет-ресурс.

Все респонденты отметили, что не обращались к посредникам для получения услуги или отдельных документов (процедур).

100 % респондентов оценили качество предоставления услуг на 5 баллов.

Проблем, связанных с предоставлением услуг, не выявлено.

Отчет о проведении мониторинга качества предоставления государственных услуг и доклад о результатах мониторинга качества предоставления государственных услуг размещены на официальном сайте Государственной службы по охране объектов культурного наследия Забайкальского края в сети «Интернет» https://gsookn.75.ru/dokumenty/gosudarstvennye-uslugi.

**Региональная служба по тарифам и ценообразованию Забайкальского края**

Мониторинг проведен Региональной службой по тарифам и ценообразованиюЗабайкальского края по одной государственной услуге «Выдача лицензий на розничную продажу алкогольной продукции» (100 % от услуг, включенных в Перечень государственных услуг).

По результатам мониторинга уровень качества предоставления услуг характеризуется как хороший (общая оценка качества предоставления услуг – 0,78), получатели государственных услуг полностью удовлетворены качеством и доступностью их предоставления (оценка общего уровня удовлетворенности заявителей государственной услуги – 98,04 %).

Предоставление государственной услуги осуществляется в электронном виде.

В настоящее время действует Соглашение между МФЦ и РСТ Забайкальского края в части приема документов.

 Информация о предоставлении государственной услуги, графике приема заявителей по вопросам предоставления услуги, условиях предоставления услуги, бланки заявлений и других документов, необходимых для получения услуг, размещены в сети «Интернет», а также в помещениях, занимаемых службой; предоставляется при личном приеме заявителей и посредством телефонной связи, в письменной (бумажной форме) или в форме электронного документа по запросу заявителей.

Жалоб и судебных исков в отношении должностных лиц службы на ненадлежащее оказание услуг не поступало.

При проведении 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 по данным соцопроса составило 29,65 дня, что меньше установленного административным регламентом на 0,35 дня (30 дней);

среднее время ожидания в очереди по данным соцопроса составило 13,98 минуты, что меньше установленного административным регламентом на 1,02 минуты (15 минут);

среднее число обращений в орган по данным соцопроса составило 1,27 раз, что на 0,27 больше установленного административным регламентом (1 раз).

В социологических опросах получателей государственных услуг в 2022 году приняли участие 51 респондент.

В ходе проведения соцопросов 58,33 % респондентов отметили, что информацию об услуге получили на официальном сайте органа (учреждения) или другом Интернет-ресурсе, на информационных стендах в органе – 16,67 % респондентов, по телефону – 25 % респондентов.

84,31 % респондентов подали заявление и другие документы, необходимые для получения услуги в бумажной форме, через официальный сайт органа или другой Интернет-ресурс – 15,69 % респондентов.

94,12 % респондентов отметили, что не обращались к посредникам для получения услуги или отдельных документов (процедур), 5,88 % респондентов обращались к посредникам по другим причинам.

58,82 % респондентов оценили качество предоставления услуг на 5 баллов, 39,22 % респондентов оценили на 4 балла, 1,96 % респондентов оценили на 3 балла.

Проблем, связанных с предоставлением услуг нет.

Отчет о проведении мониторинга качества предоставления государственных услуг и доклад о результатах мониторинга качества предоставления государственных услуг размещены на официальном сайте Региональной службы по тарифам и ценообразованию Забайкальского края в сети «Интернет» <https://rst.75.ru/site/search?term=%D0%BC%D0%BE%D0%BD%D0%B8%D1%82%D0%BE%D1%80%D0%B8%D0%BD%D0%B3&yt1>=

Таблица № 1

**Итоги мониторинга качества предоставления государственных услуг в Забайкальском крае за 2022 год**

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **№ п/п** | **Наименование исполнительного органа Забайкальского края**  | **Количество респондентов, принявших участие в соц. опросе** | **Общая оценка качества предоставления услуги** | **Уровень удовлетворенности заявителей услуг качеством их предоставления** | **Количество услуг, в отношении которых осуществлен мониторинг** | **Количество услуг, включенных в Перечень услуг** | **Доля услуг, в отношении которых осуществлен мониторинг, в общем количестве оказываемых услуг, %** |
| 1 | Министерство финансов Забайкальского края | 3 | 0,89 | 100 | 1 | 1 | 100 |
| 2 | Министерство строительства, дорожного хозяйства и транспорта Забайкальского края | 39 | 0,87 | 100 | 8 | 11 | 72,7 |
| 3 | Министерство природных ресурсов Забайкальского края | 305 | 0,78 | 99,67 | 20 | 31 | 64,5 |
| 4 | Министерство сельского хозяйства Забайкальского края | 108 | 0,82 | 100 | 3 | 7 | 42,8 |
| 5 | Министерство здравоохранения Забайкальского края | 95 | 0,9 | 100 | 4 | 5 | 80 |
| 6 | Министерство труда и социальной защиты населения Забайкальского края | 825 | 0,82 | 99,75 | 29 | 64 | 45,3 |
| 7 | Министерство культуры Забайкальского края | 50 | 0,91 | 100 | 1 | 1 | 50 |
| 8 | Министерство по социальному, экономическому,инфраструктурному, пространственному планированиюи развитию Забайкальского края | Мониторинг качества предоставления государственных услуг не предоставлен |
| 9 | Министерство образования и науки Забайкальского края | Мониторинг качества предоставления государственных услуг не предоставлен |
| 10 | Министерство физической культуры и спорта Забайкальского края | Мониторинг качества предоставления государственных услуг не предоставлен |
| 11 | Департамент государственного имущества и земельных отношений Забайкальского края | 233 | 0,87 | 99,57 | 13 | 23 | 56,6 |
| 12 | Департамент записи актов гражданского состояния Забайкальского края | 351 | 0,9 | 100 | 4 | 4 | 100 |
| 13 | Государственная служба по охране объектов культурного наследия Забайкальского края | 12 | 0,85 | 100 | 2 | 5 | 40 |
| 14 | Государственная инспекция Забайкальского края | 310 | 0,89 | 100 | 4 | 7 | 57,1 |
| 15 | Региональная служба по тарифам и ценообразованию Забайкальского края | 51 | 0,78 | 98,04 | 1 | 1 | 100 |
| 16 | Государственная ветеринарная служба Забайкальского края | Мониторинг качества предоставления государственных услуг не предоставлен |
| В целом по исполнительным органам Забайкальского края | 2382 | 0,85 | 99,75 | 90 | 160 | 67,41 |

**3. Итоги мониторинга качества предоставления**

**муниципальных услуг**

Мониторинг проводился по 718 муниципальным услугам из 1227 муниципальных услуг (58,5 %), входящих в Перечни муниципальных услуг, в 3 городских округах, 27 муниципальных районах, и 1 муниципальном округе.

Итоги мониторинга качества предоставления муниципальных услуг представлены в таблице 2.

Всего проанализировано, с учетом проведенного соцопроса получателей муниципальных услуг, 8318 анкет (в 2021 году – 12401 анкет).

По результатам мониторинга уровень качества предоставления услуг характеризуется как хороший (общая оценка качества предоставления услуг – 0,85), получатели муниципальных услуг полностью удовлетворены качеством и доступностью их предоставления (оценка общего уровня удовлетворенности заявителей муниципальных услуг – 99,74 %).

**Городской округ «Город Чита»**

На территории городского округа «Город Чита» предоставляются 70 муниципальных услуг. В соответствие с распоряжением администрации городского округа «Город Чита» от 29.11.2021 г. № 1627-р «Об утверждении Плана проведения мониторинга качества предоставления муниципальных услуг на 2022 год» в первом полугодии 2022 года проведен мониторинг качества предоставления 38 муниципальных услуг, из них в отношении 8 муниципальных услуг мониторинг состоялся (54,3 %), по 29 муниципальным услугам либо представлено недостаточное количество заявлений для проведения мониторинга качества, либо отсутствуют обращения.

По результатам мониторинга уровень качества предоставления услуг характеризуется как хороший (общая оценка качества предоставления услуг – 0,84), получатели муниципальных услуг полностью удовлетворены качеством и доступностью их предоставления (оценка общего уровня удовлетворенности заявителей муниципальных услуг – 100%).

В процессе проведения мониторинга проанализированы, с учетом проведенного опроса заявителей муниципальных услуг, 538 анкет.

По информации, представленной в докладе администрации городского округа «Город Чита», по 14 муниципальным услугам предоставление осуществляется в электронном виде.

Из 38 исследуемых муниципальных услуг, 20 услуг предоставляются по принципу «одного окна», в том числе в КГАУ «МФЦ Забайкальского края».

Информация о порядке предоставления услуг размещена на официальных сайтах администрации городского округа «Город Чита» и комитета образования г. Читы, на Едином портале государственных и муниципальных услуг, на информационных стендах в местах предоставления услуг, в МФЦ. Также информацию можно получить, по просьбе заявителей, с использованием почтовой, телефонной, электронной и факсимильной связи.

Формы бланков заявлений и других документов, необходимых для получения услуг, размещены на Едином портале государственных и муниципальных услуг, на официальных сайтах городского округа «Город Чита» и комитета образования г. Читы, в местах предоставления услуг, а также их можно получить, по просьбе заявителей, с использованием почтовой, телефонной, электронной и факсимильной связи.

Сведения об организации графика приема заявителей по вопросам предоставления услуг содержатся в административных регламентах предоставления муниципальных услуг, местах предоставления услуг, на стендах и информационных табличках, в информационно – телекоммуникационной сети «Интернет» (www.admin.msuchita.ru) на Едином портале государственных и муниципальных услуг, а также возможно узнать с помощью телефонной, электронной (в том числе электронная почта), факсимильной связи.

 Условия предоставления услуг:

плата за предоставление муниципальных услуг не взимается (за исключением платежей, предусмотренных Налоговым кодексом Российской Федерации);

территория, прилегающая к зданию места непосредственного предоставления услуги, оборудована местом для парковки автотранспортных средств;

доступ заявителей к парковочным местам является бесплатным;

центральные входы в здания мест предоставления услуг оборудованы информационной табличкой (вывеской), содержащей наименование органа, осуществляющего предоставление услуги;

места информирования, предназначенные для ознакомления заявителей с информационными материалами, оборудованы информационными стендами;

места ожидания в очереди на предоставление или получение документов оборудованы стульями;

в зданиях предоставления услуг организовано помещение для приема заявителей;

кабинет приема заявителей оборудован информационными табличками (вывесками) с указанием номера кабинета и фамилии, имени, отчества и должности специалиста, осуществляющего прием;

рабочее место специалиста оборудовано персональным компьютером с возможностью доступа к необходимым информационным базам данных, печатающим и сканирующим устройствам;

в целях обеспечения конфиденциальности сведений о заявителе специалистом одновременно ведется прием только одного посетителя. Одновременное консультирование и (или) прием двух и более посетителей не допускается.

Жалобы и судебные иски в отношении должностных лиц, ответственных за предоставление муниципальных услуг, на ненадлежащее оказание услуг отсутствуют.

При проведении 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 городскому округу по данным соцопроса составило 8,15 дней, что меньше установленных административными регламентами на 11,13 дней (19,28 дней);

среднее время ожидания в очереди в целом по городскому округу по данным соцопроса составило 4,5 минуты, что меньше установленных административными регламентами на 10,5 минуты (15 минут);

среднее число обращений в структурные подразделения администрации городского округа по данным соцопроса составило 1,1 раз, что меньше установленных административными регламентами на 0,15 раза (1,25 раза).

Комплекс мер, направленный на устранение выявленных проблем и недостатков, в целях повышения качества предоставляемых услуг, не представлен.

Отчет о проведении мониторинга качества предоставления муниципальных услуг и доклад о результатах мониторинга качества предоставления муниципальных услуг размещены на официальном сайте городского округа «Город Чита» в сети «Интернет» [http://admin.msuchita.ru/2022-год-мониторинг-качества-предоставления-муниципальных-услуг](http://admin.msuchita.ru/2022-%D0%B3%D0%BE%D0%B4-%D0%BC%D0%BE%D0%BD%D0%B8%D1%82%D0%BE%D1%80%D0%B8%D0%BD%D0%B3-%D0%BA%D0%B0%D1%87%D0%B5%D1%81%D1%82%D0%B2%D0%B0-%D0%BF%D1%80%D0%B5%D0%B4%D0%BE%D1%81%D1%82%D0%B0%D0%B2%D0%BB%D0%B5%D0%BD%D0%B8%D1%8F-%D0%BC%D1%83%D0%BD%D0%B8%D1%86%D0%B8%D0%BF%D0%B0%D0%BB%D1%8C%D0%BD%D1%8B%D1%85-%D1%83%D1%81%D0%BB%D1%83%D0%B3).

**Городской округ ЗАТО п. Горный**

Мониторинг проведен городским округом ЗАТО п. Горный по 9 из 21 муниципальной услуге (42,8 %), включенных в Перечень муниципальных услуг.

По результатам мониторинга уровень качества предоставления услуг характеризуется как хороший (общая оценка качества предоставления услуг – 0,85), получатели муниципальных услуг полностью удовлетворены качеством и доступностью их предоставления (оценка общего уровня удовлетворенности заявителей муниципальных услуг – 100 %).

По информации, представленной в докладе администрации городского округа ЗАТО п. Горный, из числа исследуемых муниципальных услуг по 13 услугам предоставление осуществляется в электронном виде.

Информация о порядке предоставления услуг, бланки заявлений и других документов, необходимых для получения услуги можно получить на официальном сайте администрации городского округа ЗАТО п. Горный и непосредственно у специалиста администрации.

Прием заявителей по вопросам предоставления услуги осуществляется в рабочее время с 8.30 по 18.00 ч. в течение всей рабочей недели.

Помещение, в котором предоставляются услуги, соответствует установленным требованиям: имеются указатели в местах приема заявителей на этаже и в кабинете, места для сидения в ожидании получения услуги, оборудованы места для заполнения бланков и необходимых документов.

При проведении 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 городскому округу по данным соцопроса составило 7,16 дней, что меньше установленных административными регламентами на 22,84 дней (30 дней);

среднее время ожидания в очереди в целом по городскому округу по данным соцопроса составило 1,53 минуты, что меньше установленных административными регламентами на 13,47 минуты (15 минут);

среднее число обращений в структурные подразделения администрации городского округа по данным соцопроса составило 1,19 раз, что больше установленных административными регламентами на 0,18 раза (1,01 раза).

В социологических опросах получателей муниципальных услуг в 2021 году приняло участие 126 респондента (в 2021 году – 121 респондентов).

**Городской округ «Город Петровск-Забайкальский»**

Мониторинг проведен городским округом «Город Петровск-Забайкальский» по 35 муниципальным услугам из 69 услуг (50,7 %), включенной в Перечень муниципальных услуг.

По результатам мониторинга уровень качества предоставления услуг характеризуется как хороший (общая оценка качества предоставления услуг – 0,86), 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, 140 анкет.

По информации, представленной в докладе администрации городского округа «Город Петровск-Забайкальский», из числа исследуемых муниципальных услуг по 20 услугам предоставление осуществляется в электронном виде.

Из числа исследуемых муниципальных услуг 18 услуг предоставляются по принципу «одного окна», в том числе вМФЦ.

Информация о порядке предоставления муниципальных услуг, графике приема заявителей по вопросам предоставления услуг, бланки заявлений и других документов, необходимых для получения услуг, размещены на официальном сайте городского округа, на Едином портале государственных и муниципальных услуг, на информационных стендах в местах предоставления услуг.

Условия предоставления услуг: имеются бесплатные автомобильные парковочные места, пандусы, оборудованы места для заполнения необходимых документов.

Жалобы и судебные иски в отношении должностных лиц, ответственных за предоставление муниципальных услуг, на ненадлежащее оказание услуг отсутствуют.

При проведении 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 городскому округу по данным соцопроса составило 3,06 дней, что меньше установленных административными регламентами на 18,38 дней (21,44 дней);

среднее время ожидания в очереди в целом по городскому округу по данным соцопроса составило 6,16 минуты, что меньше установленных административными регламентами на 8,45 минуты (14,61 минут);

 среднее число обращений в учреждения, структурные подразделения администрации района по данным соцопроса составило 1,01 раза, что меньше установленных административными регламентами на 0,6 раза (1,61 раза).

В целях повышения качества предоставляемых услуг проводится корректировка Плана мероприятий по повышению качества и доступности предоставления муниципальных услуг в городском округе «Город Петровск-Забайкальский».

Отчет о проведении мониторинга качества предоставления муниципальных услуг и доклад о результатах мониторинга качества предоставления муниципальных услуг размещены на официальном сайте городского округа «Город Петровск-Забайкальский» в сети «Интернет» https://petzab.75.ru/podvedomstvennye-organizacii/komitet-ekonomiki-i-upravleniya-municipal-nym-imuschestvom-i-zemel-nymi-otnosheniyami/242600-municipal-nye-uslugi.

**Муниципальный район «Александрово-Заводский район»**

Мониторинг в 2022 году проведен муниципальным районом «Александрово-Заводский район» по 17 услугам из 67 муниципальных услуг, включенным в Перечень муниципальных услуг (25%).

По результатам мониторинга уровень качества предоставления услуг характеризуется как хороший (общая оценка качества предоставления услуг – 0,92), 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, 200 анкет.

Информация о порядке предоставления услуг, бланки заявлений и иные документы, необходимые для получения услуг, график приема заявлений по вопросам предоставления услуг, размещены на Едином портале государственных и муниципальных услуг, официальном сайте администрации муниципального района «Александрово-Заводский район», а также на официальных сайтах и информационных стендах организаций, предоставляющих муниципальные услуги на территории муниципального района «Александрово-Заводский район».

Информацию об условиях предоставления услуг можно получить на Едином портале государственных и муниципальных услуг, официальном сайте администрации муниципального района «Александрово-Заводский район», сайте организаций предоставляющих муниципальные услуги на территории муниципального района «Александрово-Заводский район», на официальных информационных стендах, при личном обращении к специалистам.

Согласно результатам мониторинга качества предоставления муниципальных услуг на территории муниципального района «Александрово-Заводский район» за 2022 год, средний уровень удовлетворенности заявителей качеством предоставления услуг составил 100%, средний уровень удовлетворенности заявителей качеством предоставления услуг за 2021 год составлял 97,9 %. Из чего следует, что по сравнению с показателем за 2022 год, средний уровень удовлетворенности заявителей качеством предоставления услуг остается стабильным.

По сравнению с результатами мониторингакачества предоставления муниципальных услуг на территории муниципального района «Александрово-Заводский район» за 2022 год в 7 раз увеличилось число потребителей муниципальных услуг получающих информацию о предоставлении муниципальных услуг на территории муниципального района «Александрово-Заводский район» в электронном виде, через официальный сайт администрации муниципального района «Александрово-Заводский район», через сайты организаций предоставляющих муниципальные услуги на территории муниципального района «Александрово-Заводский район».

Жалоб и судебных исков в отношении должностных лиц на ненадлежащее оказание услуг за период проведения мониторинга качества предоставления муниципальных услуг на территории муниципального района «Александрово-Заводский район» за 2022 год не поступало.

При проведении 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 7,26 дней, что меньше установленного административными регламентами на 15,59 дней (22,85 дней);

среднее время ожидания в очереди в целом по муниципальному району по данным соцопроса составило 2,72 минуты, что меньше установленных административными регламентами на 15,76 минуты (18,48 минуты);

среднее число обращений в учреждения, структурные подразделения администрации района по данным соцопроса составило 1 раза, что соответствует установленному административными регламентами (1раз).

При проведении анализа полученных результатов проведения мониторинга данных несоответствующих регламентам предоставления муниципальных услуг на территории муниципального района «Александрово-Заводский район» не выявлено.

Исходя из полученных результатов проведения мониторинга качества предоставления муниципальных услуг на территории муниципального района

«Александрово-Заводский район» за 2022 год следует, что в целях повышения качества предоставляемых услуг на территории муниципального района «Александрово-Заводский район» необходимо создание многофункционального центра предоставления услуг;

-повышение уровня работы по информированности потребителей услуг о порядке их предоставления в электронном виде на портале государственных услуг, официальном сайте администрации муниципального района «Александрово-Заводский район», других сайтах (порталах).

Для проведения более полного и качественного анализа результатов проведения мониторинга качества предоставления муниципальных услуг необходимо информирование потребителей услуг об участии в проведении социологического опроса получателей государственных (муниципальных) услуг на официальном сайте администрации муниципального района «Александрово-Заводский район».

**Муниципальный район «Балейский район»**

Мониторинг проведен муниципальным районом «Балейский район» по 41 муниципальным услугам из 44 услуг (81,8 %), включенных в Перечень муниципальных услуг, из них по 26 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 – 0,87), 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, 303 анкеты.

По информации, представленной в докладе администрации района, по 3 услугам из 41 исследуемых реализована возможность предоставления в электронном виде.

Из числа исследуемых муниципальных услуг 22 услуги предоставляются по принципу «одного окна», в том числе в МФЦ.

Информация о порядке предоставления услуг, условиях предоставления услуг, бланки заявлений и других документов, необходимых для получения услуг, размещены на официальном сайте администрации муниципального района, на Едином портале государственных и муниципальных услуг, на информационных стендах в местах предоставления услуг. Также информацию можно получить по просьбе заявителей, с использованием телефонной, электронной и факсимильной связи.

Информация о графике приема заявителей по вопросам предоставления услуги размещена в административных регламентах предоставления муниципальных услуг, на информационных стендах в местах предоставления услуг, на официальном сайте администрации муниципального района. Также информацию можно получить по просьбе заявителей, с использованием телефонной, электронной и факсимильной связи.

Условия предоставления услуг:

плата за предоставление муниципальных услуг не взимается (за исключением платежей, предусмотренных Налоговым кодексом Российской Федерации);

территория, прилегающая к зданию места непосредственного предоставления услуги, оборудована местом для парковки автотранспортных средств, пандусом;

доступ заявителей к парковочным местам является бесплатным;

центральные входы в здания мест предоставления услуг оборудованы информационной табличкой (вывеской), содержащей наименование органа, осуществляющего предоставление услуги;

места информирования, предназначенные для ознакомления заявителей с информационными материалами, оборудованы информационными стендами;

места ожидания в очереди на предоставление или получение документов оборудованы стульями;

в зданиях предоставления услуг организовано помещение для приема заявителей;

рабочее место специалиста оборудовано персональным компьютером с возможностью доступа к необходимым информационным базам данных, печатающим и сканирующим устройствами.

Жалобы и судебные иски в отношении должностных лиц, ответственных за предоставление муниципальных услуг, на ненадлежащее оказание услуг отсутствуют.

При проведении 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 2,89 дней, что меньше установленных административными регламентами на 16,97 дней (19,86 дней);

среднее время ожидания в очереди в целом по муниципальному району по данным соцопроса составило 2,6 минуты, что меньше установленных административными регламентами на 12,4 минуты (15 минут);

среднее число обращений в учреждения, структурные подразделения администрации района по данным соцопроса составило 1 раз, что соответствует числу, установленному административным регламентом (1 раз).

В целях повышения качества предоставления муниципальных услуг в администрации муниципального района «Балейский район» необходимо решить вопросы:

увеличение информированности населения о возможности приема заявлений в электронном виде;

изготовление дополнительных стендов, на которых будет размещена дополнительная информация по предоставлению муниципальных услуг;

оборудование помещений, в котором предоставляется муниципальная услуга;

проведение работы по оптимизации осуществления отдельных административных процедур и сроков оказания муниципальных услуг;

внедрение информационных технологий при обработке запросов заявителей (разработка специализированного программного обеспечения, перевод архивных фондов в электронный вид);

более широкое использование системы межведомственного электронного документооборота.

**Муниципальный район «Борзинский район»**

Мониторинг проведен Администрацией муниципального района «Борзинский район» по 33 муниципальной услуге из 62 услуг (53,2 %), включенных в Перечень муниципальных услуг.

По результатам мониторинга уровень качества предоставления услуг характеризуется как хороший (общая оценка качества предоставления услуг – 0,89), 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, 751 анкет.

По информации, представленной в докладе администрации района, 10 услуг из числа исследуемых муниципальных услуг предоставляются в электронном виде.

Из исследуемых муниципальных услуг предоставляются по принципу «одного окна» – 25, в том числе в МФЦ – 8 услуг.

Информация о порядке предоставления муниципальных услуг размещена на официальном сайте администрации муниципального района, Едином портале государственных и муниципальных услуг. Кроме того, указанную информацию можно получить при непосредственном посещении мест предоставления услуг, посредством телефонной и почтовой связи, а также с использованием электронной почты.

Бланки заявлений и других документов, необходимых для получения услуг, размещенына официальном сайте администрации муниципального района, Едином портале государственных и муниципальных услуг и рабочих местах сотрудников в местах предоставления услуг. Кроме того, бланки заявлений и других документов можно получить с помощью использования электронной почты.

Сведения об организации графика приема заявителей по вопросам предоставления услуг: понедельник-четверг, с 8:00 ч. до 12:00 ч. и с 13:00 ч. до 17:15 ч.; пятница, с 8:00 ч. до 12:00 ч. и с 13:00 ч. до 16:00 ч.

Муниципальные услуги предоставляются в помещениях, содержащих места для информирования, ожидания и приема граждан, оборудованных в соответствии с санитарными правилами и нормами, с соблюдением необходимых мер пожарной безопасности. Помещения для приема заявителей оборудованы табличками с указанием номера кабинета и должности лица, осуществляющего прием. Место для приема заявителей оборудовано стульями, столом для написания и размещения заявлений, других документов. В местах ожидания имеются средства для оказания первой медицинской помощи и доступные места общего пользования.

Вблизи зданий, в которых осуществляется предоставление услуг, организованы бесплатные парковочные места для автотранспорта. Центральные входы в здания оснащены информационными табличками (вывесками), содержащими информацию о наименовании органа (учреждения), предоставляющего услуги и режиме его работы.

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 9,25 дней, что меньше установленных административными регламентами на 13,41 дня (22,66 дней);

среднее время ожидания в очереди в целом по муниципальному району по данным соцопроса составило 4,24 минуты, что меньше установленных административными регламентами на 9,57 минуты (13,81 минут);

среднее число обращений в учреждения, структурные подразделения администрации района по данным соцопроса составило 1,01 раз, что соответствует установленным административными регламентами (1,01 раза).

С целью повышения доступности и качества предоставления муниципальных услуг необходимо обеспечить:

изготовление дополнительных стендов, на которых будет размещена дополнительная информация по предоставлению муниципальных услуг;

проведение работы по оптимизации осуществления отдельных административных процедур и сроков оказания муниципальных услуг;

внедрение информационных технологий при обработке запросов заявителей (разработка специализированного программного обеспечения, перевод архивных фондов в электронный вид);

более широкое использование системы межведомственного электронного документооборота;

 информирование населения о порядке получения муниципальных услуг (в том числе в электронном виде);

оказание услуг на базе МФЦ.

Отчет о проведении мониторинга качества предоставления муниципальных услуг и доклад о результатах мониторинга качества предоставления муниципальных услуг размещены на официальном сайте муниципального района «Борзинский район» в сети «Интернет» http://борзинский-район.рф/экономика/муниципальные-услуги/мониторинг-муниципальных-услуг/.

**Муниципальный район «Газимуро-Заводский район»**

Мониторинг проведен муниципальным районом «Газимуро-Заводский район» по 23 муниципальным услугам из 36 услуг (63,9 %), включенных в Перечень муниципальных услуг.

По результатам мониторинга уровень качества предоставления услуг характеризуется как хороший (общая оценка качества предоставления услуг – 0,83), 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, 305 анкет.

По информации, представленной в докладе администрации района, 20 услуг из числа исследуемых муниципальных услуг предоставляется в электронном виде.

Информация о порядке предоставления услуг размещена на Едином портале государственных и муниципальных услуг, на официальном сайте администрации, на сайтах учреждений и организаций, а также на информационных стендах в органе.

Бланки заявлений и других документов, необходимых для получения услуг, размещены на информационных стендах в местах предоставления услуг.

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

Места предоставления всех услуг оборудованы бесплатными автомобильными парковками, местами для сидения посетителей при ожидании получения услуг, 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 процессе получения услуг.

Жалобы и судебные иски в отношении должностных лиц, ответственных за предоставление муниципальных услуг, на ненадлежащее оказание услуг отсутствуют.

При проведении 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 1,02 дней, что больше сроков, установленных административными регламентами, на 0,02 дней (1 дней);

среднее время ожидания в очереди в целом по муниципальному району по данным соцопроса составило 5 минут, что соответствует срокам, установленным административными регламентами (5 минут);

среднее число обращений в структурные подразделения администрации муниципального района по данным соцопроса составило 1,02 раза, что больше установленных административными регламентами на 0,02 раза (1 раз).

Проблем, связанных с предоставлением услуг не выявлено.

В целом по результатам проведения мониторинга уровень качества предоставления услуг характеризуется как хороший. Мониторинг порядка и условий предоставления свидетельствует об информационной доступности для потребителей сведений о порядке предоставления муниципальных услуг. Результаты мониторинга используются для оценки проводимых преобразований в сферах экономики, муниципального управления, выбора направлений повышения качества муниципальных услуг. Экономический эффект достигается ростом активности населения и юридических лиц, на территории района в связи с упрощением процессов предоставления информации и ускорением процедур.

Отчет о проведении мониторинга качества предоставления услуг и доклад о результатах мониторинга качества предоставления муниципальных услуг размещены на официальном сайте муниципального района «Газимуро-Заводский район» в сети «Интернет» https://gazzavod.75.ru/deyatel-nost/ekonomika/municipal-nye-uslugi/otchety-o-provedenii-monitoringa-kachestva-predostavleniya-gosudarstvennyh-municipal-nyh-uslug-v-2020-godu/2022-god.

**Муниципальный район «Забайкальский район»**

Мониторинг проведен муниципальным районом «Забайкальский район» в отношении всех услуг (25 услуг), включенных в Перечень муниципальных услуг, из них по 15 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 – 0,88), 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, 92анкет.

Муниципальные услуги предоставляются в МФЦ на основании заключенного Соглашения о взаимодействии между КГАУ «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг Забайкальского края» и Администрацией муниципального района «Забайкальский район» от 15 января 2015 года
№ 2/2. Информация о количестве муниципальных услуг, предоставляемых по принципу «одного окна», в том числе через МФЦ, в докладе администрации района не представлена.

Информация о порядке предоставления муниципальных услуг, а также бланки заявлений и других документов, необходимых для получения услуг, размещенына официальном сайте администрации муниципального района, Едином портале государственных и муниципальных услуг, на информационных стендах и рабочих местах сотрудников в местах предоставления услуг. Кроме того, информацию о порядке предоставления услуг можно получить посредством телефонной связи.

25 муниципальные услуги предоставляются в течение всей рабочей недели, 1 муниципальная услуга – менее 5 дней в неделю. Все муниципальные услуги предоставляются в течение всего рабочего дня.

В соответствии с Административными регламентами заявителю в процессе предоставления муниципальной услуги необходимо обратиться к одному специалисту Администрации муниципального района «Забайкальский район».

В ходе мониторинга комфортности предоставления муниципальных услуг выявлено, что только 100 % муниципальных услуг предоставляются в доступных для инвалидов и иных маломобильных групп населения зданиях, оборудованных пандусами и иными элементами доступной среды для данных категорий потребителей (расчет % произведен по 25 услугам).

При предоставлении 100 % муниципальных услуг имеются бесплатные автомобильные парковки. При предоставлении 100 % муниципальных услуг имеются места для сидения посетителей при ожидании получения услуги. При предоставлении 100 % муниципальных услуг имеются оборудованные специальные места для заполнения необходимых документов, 100 % услуг - указатели о местах приема посетителей на этажах и в кабинетах, 100 % услуг - 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 4,96 дней, что меньше установленных административными регламентами на 15,94 дней (20,9 дней);

среднее время ожидания в очереди в целом по муниципальному району по данным соцопроса составило 4,11 минуты, что меньше установленных административными регламентами на 10,84 минуты (14,95 минут);

среднее число обращений в учреждения, структурные подразделения администрации района по данным соцопроса составило 1,03 раз, что на 0,3 больше числа, установленного административным регламентом (1 раз).

На очередном заседании комиссии по повышению качества и доступности предоставления муниципальных услуг будет рассмотрен вопрос о модернизации мест для ожидания и заполнения необходимых документов.

 Отчет о проведении мониторинга качества предоставления муниципальных услуг и доклад о результатах мониторинга качества предоставления муниципальных услуг размещены на официальном сайте муниципального района «Забайкальский район» в сети «Интернет» http://zabaikalskadm.ru/econom.html.

**Муниципальный район «Калганский район»**

Мониторинг проведен муниципальным районом «Калганский район» по 27 муниципальным услугам из 27 услуг (100 %), включенных в Перечень муниципальных услуг.

По результатам мониторинга уровень качества предоставления услуг характеризуется как хороший (общая оценка качества предоставления услуг – 0,88), 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, 159 анкет.

Информация о порядке предоставления муниципальных услуг, а также бланки заявлений и других документов, необходимых для получения услуг, размещенына официальном сайте администрации муниципального района, на Едином портале государственных и муниципальных услуг, на информационных стендах в местах предоставления услуг. Кроме того, указанную информацию можно получить посредством телефонной связи, а также в средствах массовой информации.

Помещения, в которых предоставляются услуги, оборудованы местами для заполнения необходимых документов, бесплатными автомобильными парковками, пандусами и местами для сидения в местах ожидания. Кроме того, при предоставлении муниципальной услуги имеются указатели о местах приема посетителей на этажах и в кабинетах.

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 1,82 день, что меньше установленных административными регламентами на 11,07 дней (12,89 дней);

среднее время ожидания в очереди в целом по муниципальному району по данным соцопроса составило 0 минуты, что меньше установленных административными регламентами на 11,29 минуты (11,29 минут);

среднее число обращений в структурные подразделения администрации муниципального района 1 раз, что соответствует числу обращений, установленных административными регламентами (1раз).

Комплекс мер, направленных на устранение выявленных проблем и недостатков, в целях повышения качества предоставляемых муниципальных услуг администрацией муниципального района не представлен.

Отчет о проведении мониторинга качества предоставления муниципальных услуг и доклад о результатах мониторинга качества предоставления муниципальных услуг размещены на официальном сайте муниципального района «Калганский район» в сети «Интернет» https://kalgan.75.ru/deyatel-nost/uslugi/municipal-nyy-uslugi.

**Муниципальный район «Карымский район»**

Мониторинг проведен муниципальным районом «Карымский район» по 17 муниципальным услугам из 18 услуг (94,4 %), включенных в Перечень муниципальных услуг.

По результатам мониторинга уровень качества предоставления услуг характеризуется как хороший (общая оценка качества предоставления услуг – 0,84), получатели муниципальных услуг полностью удовлетворены качеством и доступностью их предоставления (оценка общего уровня удовлетворенности заявителей муниципальных услуг – 99,6 %).

В процессе проведения мониторинга проанализировано, с учетом проведенного опроса заявителей муниципальных услуг, 300 анкет.

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

Предоставление муниципальных услуг по принципу «одного окна», в том числе через МФЦ, не осуществляется.

Информация о порядке предоставления услуг размещена на Едином портале государственных и муниципальных услуг, на официальном сайте администрации района, в средствах массовой информации, на информационных стендах в администрации района и учреждениях, кроме этого, можно получить консультацию по телефону.

Бланки заявлений и других документов, необходимых для получения услуг, размещены на Едином портале государственных и муниципальных услуг, на официальном сайте администрации района, в средствах массовой информации, на информационных стендах в администрации района и учреждениях, на рабочих местах сотрудников государственного органа (учреждения), к которым обращаются заявители услуги.

Услуги предоставляются в течение 5 дней рабочей недели, в течение всего рабочего дня.

Помещения, в которых предоставляются услуги, соответствуют установленным требованиям: имеется бесплатная автомобильная парковка, пандусы и другие элементы доступной среды для инвалидов и иных маломобильных групп населения, указатели о местах приема заявителей на этажах и в кабинетах, места для сидения в местах ожидания, оборудованы места для заполнения необходимых документов.

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 4,86 дней, что меньше установленных административными регламентами на 6,68 дней (11,54 дней);

среднее время ожидания в очереди в целом по муниципальному району по данным соцопроса составило 4,95 минут, что меньше установленного административными регламентами на 10,03 минут (14,98 минут);

среднее число обращений в структурные подразделения администрации муниципального района по данным соцопроса составило 1,4 раз, что на 0,03 больше установленных административными регламентами (1,37 раз).

В целях повышения качества предоставления услуг необходимо повысить информационную доступность сведений о стандартах качества предоставления муниципальных услуг для повышения уровня удовлетворенности получателей услуг качеством их предоставления.

Отчет о проведении мониторинга качества предоставления муниципальных услуг и доклад о результатах мониторинга качества предоставления муниципальных услуг размещены на официальном сайте муниципального района «Карымский район» в сети «Интернет» http://карымское.рф/ муниципальные-услуги/информация-для-получателей-услуг/.

**Муниципальный район «Город Краснокаменск и**

**Краснокаменский район»**

Мониторинг проведен муниципальным районом «Город Краснокаменск и Краснокаменский район» по 36 услугам из 61 услуги (59,8 %).

По результатам мониторинга уровень качества предоставления услуг характеризуется как хороший (общая оценка качества предоставления услуг – 0,79), получатели муниципальных услуг полностью удовлетворены качеством и доступностью их предоставления (оценка общего уровня удовлетворенности заявителей муниципальных услуг – 99,6 %).

В процессе проведения мониторинга проанализировано, с учетом проведенного опроса заявителей муниципальных услуг, 606 анкет.

35 муниципальные услуги, в отношении которых осуществлялся мониторинг, предоставляются в электронном виде.

Из исследуемых муниципальных услуг 13 услуг предоставляется по принципу «одного окна», в том числе в МФЦ.

Информация о порядке предоставления услуг, бланки заявлений и других документов, необходимых для получения услуг, размещены на официальном сайте администрации городского поселения «Город Краснокаменск», на информационных стендах и в местах предоставления услуг. Также информацию можно получить, по просьбе заявителей, с использованием почтовой, телефонной, электронной связи.

Места предоставления муниципальных услуг оборудованы бесплатными автомобильными парковками, пандусами и другими элементами доступной среды для инвалидов и иных маломобильных групп населения, местами для сидения и заполнения необходимых документов.

Услуги предоставляются в течение 5 дней рабочей недели, в течение всего рабочего дня.

Жалобы и судебные иски в отношении должностных лиц, ответственных за предоставление муниципальных услуг, на ненадлежащее оказание услуг отсутствуют.

При проведении 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 11,25 дней, что больше установленных административными регламентами на 1,18 дней (10,07 дней);

среднее время ожидания в очереди в целом по муниципальному району по данным соцопроса составило 6,93 минуты, что меньше установленных административными регламентами на 4,77 минуты (11,7 минут);

среднее число обращений в учреждения, структурные подразделения администрации района по данным соцопроса составило 1,14 раза, что больше установленных административными регламентами на 0,17 раза (1,31 раза).

Комплекс мер, направленных на устранение выявленных проблем и недостатков, в целях повышения качества предоставляемых муниципальных услуг администрацией муниципального района не представлен.

**Муниципальный район «Красночикойский район»**

Мониторинг проведен муниципальным районом «Красночикойский район» по 30 муниципальным услугам из 56 услуг (53,6 %), включенных в Перечень муниципальных услуг.

По результатам мониторинга уровень качества предоставления услуг характеризуется как хороший (общая оценка качества предоставления услуг – 0,85), получатели муниципальных услуг полностью удовлетворены качеством и доступностью их предоставления (оценка общего уровня удовлетворенности заявителей муниципальных услуг – 95,1 %).

В процессе проведения мониторинга проанализировано, с учетом проведенного опроса заявителей муниципальных услуг, 144 анкет.

Возможность получения муниципальных услуг в электронном виде реализована по всем исследуемым муниципальным услугам.

Из числа исследуемых муниципальных услуг 15 услуг предоставляются по принципу «одного окна», в том числе через МФЦ.

Информация о порядке предоставления услуг размещена на Едином портале государственных и муниципальных услуг, на официальном сайте администрации района[, на](http://www.чикой.забайкальскийкрай.рф/%2C%20%D0%BD%D0%B0) информационных стендах в местах предоставления услуг, в средствах массовой информации. Также информацию о порядке предоставления услуг можно получить в устной форме при личном посещении или по телефону.

Формы бланков заявлений и других документов, необходимых для получения услуги, размещены на Едином портале государственных и муниципальных услуг, на официальном сайте администрации района[, на](http://www.чикой.забайкальскийкрай.рф/%2C%20%D0%BD%D0%B0) информационных стендах в местах предоставления услуг и на рабочих местах специалистов администрации.

Муниципальные услуги предоставляются в течение всей рабочей недели, в течение всего рабочего дня.

Помещения, в которых предоставляются услуги, соответствуют установленным требованиям: имеются бесплатные автомобильные парковки, пандусы и другие элементы доступной среды для инвалидов и иных маломобильных групп населения, указатели о местах приема заявителей на этажах и в кабинетах, места для сидения в местах ожидания, оборудованы места для заполнения необходимых документов.

Жалоб и судебных исков в отношении должностных лиц на ненадлежащее оказание услуг не поступало.

Наиболее актуальными проблемами, связанными с предоставлениями услуг, являются длительный срок ожидания ответа на запрос, недостаточная информированность заявителей о возможности получения муниципальных услуг в электронном виде.

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 7,25 дней, что меньше установленных административными регламентами на 11,26 дней (18,51 дней);

среднее время ожидания в очереди в целом по муниципальному району по данным соцопроса составило 10,22 минуты, что меньше установленных административными регламентами на 7,8 минуты (18,02минут);

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

В муниципальном районе «Красночикойский район» продолжается

работа, направленная на устранение выявленных проблем и недостатков, в целях повышения качества предоставляемых услуг.

**Муниципальный район «Кыринский район»**

Мониторинг проведен муниципальным районом «Кыринский район» по 23 муниципальным услугам из 46 услуг (50 %), включенных в Перечень муниципальных услуг.

По результатам мониторинга уровень качества предоставления услуг характеризуется как хороший (общая оценка качества предоставления услуг – 0,88), 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, 175 анкеты.

Возможность получения муниципальных услуг в электронном виде реализована по 18 исследуемым услугам.

Возможность получения муниципальных услуг по принципу «одного окна», в том числе через МФЦ, реализована по 9 исследуемым муниципальным услугам.

Информация о порядке предоставления услуг, бланки заявлений, необходимых для получения услуг размещены на Едином портале государственных и муниципальных услуг, на официальном сайте администрации муниципального района, на информационных стендах, непосредственно у специалистов в учреждении.

Услуги предоставляются в течение всего рабочего дня, всей рабочей недели.

Помещения, в которых предоставляются услуги, соответствуют установленным требованиям (наличие бесплатной автомобильной парковки, пандусов, указателей о местах приема заявителей на этажах и в кабинетах, мест для сидения в местах ожидания, оборудованных мест для заполнения необходимых документов).

Жалоб и судебных исков в отношении должностных лиц на ненадлежащее оказание услуг не поступало.

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 13,78 дней, что меньше установленных административными регламентами на 16,11 дней (29,89 дней);

среднее время ожидания в очереди в целом по муниципальному району по данным соцопроса составило 8,77 минуты, что меньше установленных административными регламентами на 6,18 минуты (14,95 минут);

среднее число обращений в структурные подразделения администрации муниципального района по данным соцопроса составило 1 раз, что соответствует количеству, установленному административными регламентами (1 раз).

Отчет о проведении мониторинга качества предоставления муниципальных услуг и доклад о результатах мониторинга качества предоставления муниципальных услуг размещены на официальном сайте муниципального района «Кыринский район» в сети «Интернет» https://kyrinskiy.75.ru/deyatelnost/ekonomika/monitoring-kachestva-predostavleniya-municipalnyh-uslug/288734-monitoring-kachestva-predostavleniya-municipal-nyh-uslug-2022-god

**Муниципальный район «Могочинский район»**

Мониторинг проведен муниципальным районом «Могочинский район» по 26 муниципальной услуге из 52 услуг (50 %), включенных в Перечень муниципальных услуг.

По результатам мониторинга уровень качества предоставления услуг характеризуется как хороший (общая оценка качества предоставления услуг – 0,81), получатели муниципальных услуг в основном удовлетворены качеством и доступностью их предоставления (оценка общего уровня удовлетворенности заявителей муниципальных услуг – 98,9 %).

В процессе проведения мониторинга проанализированы, с учетом проведенного опроса заявителей муниципальных услуг, 358 анкет.

По информации, представленной в докладе администрации района, возможность получения муниципальных услуг в электронном виде реализована по 21 исследуемой услуге.

Из числа исследуемых муниципальных услуг 16 услуг предоставляются по принципу «одного окна», в том числе в МФЦ.

Информация о порядке и условиях предоставления услуг, графике приема заявителей по вопросам предоставления услуги, бланки заявлений и другие документы, необходимые для получения муниципальных услуг, размещены на Едином портале государственных и муниципальных услуг, на официальном сайте администрации района.

Жалоб и судебных исков в отношении должностных лиц на ненадлежащее оказание услуг не поступало.

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 4,92 дней, что меньше установленных административными регламентами на 11,17 дней (16,09 дней);

среднее время ожидания в очереди в целом по муниципальному району по данным соцопроса составило 4,37 минуты, что меньше установленных административными регламентами на 9,6 минуты (13,97 минуты);

среднее число обращений в структурные подразделения администрации муниципального района по данным соцопроса составило 1,11 раза, что больше числа обращений, установленных административными регламентами на 0,29 раза (1,4 раза).

Комплекс мер, направленных на устранение выявленных проблем и недостатков, в целях повышения качества предоставляемых услуг, администрацией муниципального района не представлен.

**Муниципальный район «Нерчинский район»**

Мониторинг осуществлен муниципальным районом «Нерчинский район» по 23 муниципальной услуге из 41 услуг (56 %), включенных в Перечень муниципальных услуг.

По результатам мониторинга уровень качества предоставления услуг характеризуется как хороший (общая оценка качества предоставления услуг – 0,84), получатели муниципальных услуг полностью удовлетворены качеством и доступностью их предоставления (оценка общего уровня удовлетворенности заявителей муниципальных услуг – 100 %).

В процессе проведения мониторинга проанализирована, с учетом проведенного опроса заявителей муниципальных услуг, 45 анкет.

По информации, представленной в докладе администрации района, возможность получения муниципальных услуг в электронном виде реализована по 18 исследуемым услугам, по принципу «одного окна», в том числе в МФЦ - 19 услуг.

Информация о порядке предоставления муниципальных услуг, а также бланки заявлений и других документов, необходимых для получения услуг, размещенына официальном сайте администрации муниципального района, на Едином портале государственных и муниципальных услуг, на информационных стендах и рабочих местах сотрудников в местах предоставления услуг.

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

Места предоставления муниципальных услуг оборудованы местами ожидания для посетителей, а также специальными местами для заполнения необходимых документов. В помещениях для приема заявителей имеются таблички с указанием номера кабинета и должности лица, осуществляющего прием. Бесплатными автомобильными парковками и пандусами для инвалидов и маломобильных групп населения оборудованы не все органы, предоставляющие услуги.

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 15,07 дней, что меньше установленных административными регламентами на 1,01 дней (16,08 дней);

среднее время ожидания в очереди в целом по муниципальному району по данным соцопроса составило 9,89 минут, что меньше установленных административными регламентами на 4,33 минут (14,22 минут);

среднее число обращений в структурные подразделения администрации муниципального района по данным соцопроса составило 1 раз, что соответствует количеству, установленному в административном регламенте (1 раз).

В целях повышения качества предоставления услуг необходимо обеспечить:

улучшение комфортности предоставления услуги, в том числе путем обеспечения наличия элементов доступной среды для инвалидов и маломобильных групп населения во всех органах, предоставляющих услугу.

повышение информированности получателей услуг о порядке и условиях их предоставления, в том числе в электронном виде.

**Муниципальный район «Нерчинско-Заводский район»**

Мониторинг проведен муниципальным районом «Нерчинско-Заводский район» по 20 муниципальным услугам из 42 услуг (47,6 %), включенных в Перечень муниципальных услуг.

По результатам мониторинга уровень качества предоставления услуг характеризуется как хороший (общая оценка качества предоставления услуг – 0,85), 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, 200 анкет.

По информации, представленной в докладе администрации района, возможность получения муниципальных услуг в электронном виде реализована по 15 муниципальным услугам, по принципу «одного окна» - 16.

Информация о порядке предоставления муниципальных услуг, о графике приема заявителей по вопросам предоставления услуг, а также бланки заявлений и других документов, необходимых для получения услуг, размещены на официальном сайте администрации муниципального района и Едином портале государственных и муниципальных услуг.

Все исследуемые муниципальные услуги предоставляются в течение всей рабочей недели.

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

Наиболее актуальной проблемой, связанной с предоставлением услуг, является отсутствие возможности получения услуг в вечерние время – после 17 часов.

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 9,92 дней, что меньше установленных административными регламентами на 20,33 дней (30,25 дней);

среднее время ожидания в очереди в целом по муниципальному району по данным соцопроса составило 10,23 минуты, что меньше установленных административными регламентами на 8,27 минуты (18,5 минут);

среднее число обращений в структурные подразделения администрации муниципального района по данным соцопроса составило 1 раз, что соответствует количеству, установленному административными регламентами (1 раз).

В целях повышения качества предоставления услуг необходимо оптимизировать график работы органов (учреждений), участвующих в предоставлении муниципальных услуг.

Информация о размещении отчетов о проведении мониторинга качества предоставления муниципальных услуг и доклада о результатах мониторинга качества предоставления муниципальных услуг на официальном сайте муниципального района «Нерчинско-Заводский район» в сети «Интернет» не представлена.

**Муниципальный район «Оловяннинский район»**

Мониторинг проведен муниципальным районом «Оловяннинский район» по 24 муниципальным услугам из 45 услуг (53,3 %), включенных в Перечень муниципальных услуг.

По результатам мониторинга уровень качества предоставления услуг характеризуется как хороший (общая оценка качества предоставления услуг – 0,95), 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, 264 анкеты.

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

Возможность получения услуг по принципу одного окна по месту пребывания граждан, в том числе в МФЦ услуг в 2022 году реализована.

Информация о порядке предоставления муниципальных услуг, бланки заявлений и других документов, необходимых для получения услуг, размещены на официальном сайте администрации муниципального района, Едином портале государственных и муниципальных услуг, на информационных стендах в местах предоставления услуг.

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

Места предоставления муниципальных услуг оборудованы бесплатными автомобильными парковками, пандусами и другими элементами доступной среды для инвалидов и иных маломобильных групп населения, местами ожидания для посетителей, а также специальными местами для заполнения необходимых документов.

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 1 дня, что меньше установленных административными регламентами на 19,82 минуты (20,82 дней);

среднее время ожидания в очереди в целом по муниципальному району по данным соцопроса составило 3,74 минут, что меньше установленных административными регламентами на 11,3 минуты (15,04 минут);

среднее число обращений в структурные подразделения администрации муниципального района по данным соцопроса составило 1 раз, что соответствует установленным административными регламентами (1 раз).

**Муниципальный район «Петровск-Забайкальский район»**

Мониторинг проведен муниципальным районом«Петровск-Забайкальский район»по 27 муниципальным услугам из 52 услуг (51,9 %), включенных в Перечень муниципальных услуг.

По результатам мониторинга уровень качества предоставления услуг характеризуется как хороший (общая оценка качества предоставления услуг – 0,85), 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, 567 анкет.

По информации, представленной в докладе администрации района, возможность получения муниципальных услуг в электронном виде реализована по 4 исследуемым услугам, по принципу «одного окна» по 7 услугам.

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.

Бланки заявлений и других документов, необходимых для получения услуг, размещены на рабочих местах специалистов и на информационных стендах в местах предоставления услуг.

Графики приема заявителей по вопросам предоставления услуг размещены на кабинетах в местах предоставления услуг, на официальном сайте органов местного самоуправления района, на Едином портале государственных услуг и функций (ЕПГУ). Услуги предоставляется в течение всей рабочей недели на протяжении всего рабочего дня, библиотечные услуги и услуги культуры также предоставляются и в выходные дни.

Места предоставления муниципальных услуг оборудованы бесплатными автомобильными парковками, пандусами, местами ожидания для посетителей, а также специальными местами для заполнения необходимых документов.

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 9 дней, что меньше установленных административными регламентами на 19,86 дней (28,86 дней);

среднее время ожидания в очереди в целом по муниципальному району по данным соцопроса составило 4,87 минуты, что меньше установленных административными регламентами на 10,13 минуты (15,05 минут);

среднее число обращений в структурные подразделения администрации муниципального района по данным соцопроса составило 1,91 раза, что меньше числа обращений, установленных административными регламентами, на 0,13 раза (2,04 раза).

В целях повышения качества предоставления услуг необходимо:

обеспечить развитие сети «Интернет» в поселениях района;

повысить информационную доступность сведений о возможности получения муниципальных услуг в электронном виде.

Отчет о проведении мониторинга качества предоставления муниципальных услуг и доклад о результатах мониторинга качества предоставления муниципальных услуг размещены на официальном сайте муниципального района «Петровск-Забайкальский район» в сети «Интернет» https://pzabaik.75.ru/deyatel-nost/municipalnye-uslugi/177046-monitoring-kachestva-predostavleniya-municipalnyh-uslug

**Приаргунский муниципальный округ**

Мониторинг проведен администрацией Приаргунского муниципального округа по 25 муниципальным услугам из 35 услуг (71,4 %), включенных в Перечень муниципальных услуг.

По результатам мониторинга уровень качества предоставления услуг характеризуется как хороший (общая оценка качества предоставления услуг – 0,84), 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, 733 анкет.

Информация о порядке предоставления муниципальных услуг, а также бланки заявлений и других документов, необходимых для получения услуг, размещены на официальном сайте администрации муниципального района, на Едином портале государственных и муниципальных услуг, на информационных стендах и рабочих местах сотрудников в местах предоставления услуг.

Все исследуемые муниципальные услуги предоставляются в течение всего рабочего, 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.

99 % муниципальных услуг предоставляются в доступных для инвалидов и иных маломобильных групп населения зданиях, оборудованных пандусами и иными элементами доступной среды для данных категорий потребителей.

Кроме того, при предоставлении 95,01 % муниципальных услуг имеются указатели о местах приема посетителей на этажах и в кабинетах.

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 8,08 дней, что меньше установленных административными регламентами на 8,63 дней (24,53 дней);

среднее время ожидания в очереди в целом по муниципальному району по данным соцопроса составило 4,14 минуты, что меньше установленных административными регламентами на 4,68 минуты (12,77 минуты);

среднее число обращений в структурные подразделения администрации муниципального района по данным соцопроса составило 1,04 раза, что на 0,04 больше числа обращений, установленных административными регламентами (1 раз).

В целях повышения качества и доступности предоставления муниципальных услуг, деятельность исполнительных органов местного самоуправления Приаргунского района должна быть направлена на реализацию следующих мероприятий:

минимизация количества обращений за консультацией, расширение информационной доступности сведений о порядке и условиях предоставления муниципальных услуг на официальных сайтах органов местного самоуправления муниципального района, сельских поселений района, а также учреждений, осуществляющих предоставление муниципальных услуг;

обеспечение наличия элементов доступной среды для инвалидов и маломобильных групп населения в местах предоставления услуг;

сокращение количества обращений заявителей услуг в орган (учреждение) при подаче запросов о предоставлении услуг (подача заявки в электронной форме, запись на прием по телефону, электронная очередь, on-line).

**Муниципальный район «Сретенский район»**

Мониторинг проведен муниципальным районом «Сретенский район» по 10 муниципальным услугам из 34 (29,4 % от услуг, включенных в Перечень муниципальных услуг).

По результатам мониторинга уровень качества предоставления услуг характеризуется как хороший (общая оценка качества предоставления услуг – 0,84), 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, 124 анкеты.

По информации, представленной в докладе администрации района, возможность получения муниципальных услуг в электронном виде реализована по 7 исследуемым услугам, по принципу «одного окна», в том числе в МФЦ, – по 3 услугам.

Информация о порядке предоставления муниципальных услуг, а также бланки заявлений и других документов, необходимых для получения услуг, размещенына официальном сайте администрации муниципального района, Едином портале государственных и муниципальных услуг, на информационных стендах и рабочих местах сотрудников в местах предоставления услуг.

Все исследуемые муниципальные услуги предоставляются в течение всего рабочего дня, 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. В помещениях для приема заявителей имеются таблички с указанием номера кабинета и должности лица, осуществляющего прием. Исследуемые муниципальные услуги предоставляются в доступных для инвалидов и иных маломобильных групп населения зданиях, оборудованных пандусами и иными элементами доступной среды для данных категорий потребителей.

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 6,05 дней, что больше установленных административными регламентами на 47,61 дней (53,66 дней);

среднее время ожидания в очереди в целом по муниципальному району по данным соцопроса составило 3,94 минуты, что меньше установленных административными регламентами на 11,22 минуты (15,16 минут);

среднее число обращений в структурные подразделения администрации муниципального района по данным соцопроса составило 1,01 раз, что больше на 0,16 числа обращений, установленных административными регламентами (1,17 раз).

В целях повышения качества предоставления услуг необходимо обеспечить:

развитие системы электронного предоставления услуг с использованием сети «Интернет»;

развитие системы межведомственного взаимодействия;

возможность предоставления муниципальных услуг по принципу «одного окна», в том числе в МФЦ.

Информация о размещении отчетов о проведении мониторинга качества предоставления муниципальных услуг и доклада о результатах мониторинга качества предоставления муниципальных услуг на официальном сайте муниципального района «Сретенский район» в сети «Интернет» https://sretensk.75.ru/otdely/otdel-po-imushchestvu-i-zemlepolzovaniyu/244049-municipal-nye-uslugi.

**Муниципальный район «Тунгиро-Олёкминский район»**

Мониторинг проведен муниципальным районом «Тунгиро-Олёкминский район» по 10 муниципальным услугам из 19 услуг (52,6 %), включенных в Перечень муниципальных услуг.

По результатам мониторинга уровень качества предоставления услуг характеризуется как хороший (общая оценка качества предоставления услуг – 0,89), 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, 30 анкет.

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

Предоставление муниципальных услуг по принципу «одного окна» не осуществляется.

Информация о порядке предоставления муниципальных услуг, а также бланки заявлений и других документов, необходимых для получения услуг, размещены на официальном сайте администрации муниципального района и Едином портале государственных и муниципальных 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 2,63 дней, что меньше установленных административными регламентами на 26,67 дня (29,3 дней);

среднее время ожидания в очереди в целом по муниципальному району по данным соцопроса составило 0 минуты, что меньше установленных административными регламентами на 14 минуты (14 минут);

среднее число обращений в структурные подразделения администрации муниципального района по данным соцопроса составило 1 раз, что соответствует числу обращений, установленных административными регламентами.

Наиболее актуальными проблемами, связанными с предоставлением услуг, является отсутствие доступа к сети «Интернет», длительные сроки выполнения кадастровых работ, отсутствие кадастровых инженеров на территории района.

В целях повышения качества предоставления услуг необходимо обеспечить:

минимизацию количества обращений за консультацией за счет расширения информационной доступности сведений о порядке и условиях предоставления муниципальных услуг на официальных сайтах органов местного самоуправления муниципального района, а также учреждений, осуществляющих предоставление муниципальных услуг;

сокращение количества обращений заявителей услуг в орган (учреждение) при подаче запросов о предоставлении услуг (подача заявки в электронной форме, запись на прием по телефону, электронная очередь, on-line);

обеспечение наличия элементов доступной среды для инвалидов и маломобильных групп населения в местах предоставления услуг.

Одним из наиболее важных направлений деятельности по повышению качества предоставления муниципальных услуг является открытие филиала МФЦ на территории муниципального района «Тунгиро-Олёкминский район».

Отчет о проведении мониторинга качества предоставления муниципальных услуг и доклад о результатах мониторинга качества предоставления муниципальных услуг размещены на официальном сайте муниципального района «Тунгиро-Олёкминский район» в сети «Интернет» https://tungir.75.ru/deyatel-nost/otdel-ekonomiki/municipal-nye-uslugi/218241-monitoring-kachestva-predostavleniya-municipal-nyh-uslug.

**Муниципальный район «Тунгокоченский район»**

Мониторинг проведен муниципальным районом «Тунгокоченский район» по 32 муниципальным услугам из 60 услуг (53,3 %), включенных в Перечень муниципальных услуг.

По результатам мониторинга уровень качества предоставления услуг характеризуется как хороший (общая оценка качества предоставления услуг – 0,93), 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, 445 анкет.

По информации, представленной в докладе администрации района, возможность получения муниципальных услуг в электронном виде реализована по 31 исследуемым услугам, по принципу «одного окна», в том числе в МФЦ, по 32 услугам.

Информация о порядке предоставления муниципальных услуг, бланки заявлений и других документов, необходимых для получения услуг, сведения об организации графика приема заявителей по вопросам предоставления услуг размещены на Едином портале государственных и муниципальных услуг,на официальном сайте администрации муниципального района, на информационных стендах в местах предоставления услуг.

Места предоставления муниципальных услуг оборудованы бесплатными автомобильными парковками, пандусами и другими элементами доступной среды для инвалидов и иных маломобильных групп населения, местами ожидания для посетителей, а также специальными местами для заполнения необходимых документов. В помещениях для приема заявителей имеются таблички с указанием номера кабинета и должности лица, осуществляющего прием.

Наиболее актуальными проблемами, связанными с предоставлением муниципальных услуг, являются неудовлетворительное качество связи на территории района, отсутствие специалистов по информационно-телекоммуникационным технологиям в администрации района и администрациях сельских поселений и отсутствие возможности получения услуг в электронном виде в сельских поселениях в связи с отсутствием сети «Интернет».

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 4,69 дней, что меньше установленных административными регламентами на 17,73 дня (22,42 дней);

среднее время ожидания в очереди в целом по муниципальному району по данным соцопроса составило 4,83 минуты, что меньше установленных административными регламентами на 10,17 минуты (15 минут);

среднее число обращений в структурные подразделения администрации муниципального района по данным соцопроса составило 1 раз, что соответствует числу обращений, установленных административными регламентами (1 раз).

В целях повышения качества предоставления услуг необходимо обеспечить улучшение качества связи сети «Интернет».

Информация о размещении отчетов о проведении мониторинга качества предоставления муниципальных услуг и доклада о результатах мониторинга качества предоставления муниципальных услуг на официальном сайте муниципального района «Тунгокоченский район» в сети «Интернет» не представлена.

**Муниципальный район «Улётовский район»**

Мониторинг проведен муниципальным районом «Улётовский район» по 36 муниципальным услугам из 58 услуг (62,06 %), включенных в Перечень муниципальных услуг, из них по 6 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 – 0,88), 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, 127 анкет.

 По информации, представленной в докладе администрации района, возможность получения муниципальных услуг в электронном виде реализована по 20 услугам, по принципу «одного окна», в том числе в МФЦ, по 17 муниципальным услугам.

Информация о порядке предоставления муниципальных услуг, а также бланки заявлений и других документов, необходимых для получения услуг, размещены на официальном сайте администрации муниципального района, Едином портале государственных и муниципальных услуг, на информационных стендах, в средствах массовой информации и рабочих местах сотрудников в местах предоставления услуг. Кроме того, указанную информацию можно получить посредством телефонной связи.

Сведения об организации графика приема заявителей по вопросам предоставления услуги – во всех органах (учреждениях) график работы следующий:

понедельник – четверг: 8:00 – 16:30;

пятница: 8:00- 15:00;

обеденный перерыв: 12:00 – 13:00;

выходные дни: суббота, воскресенье.

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 8,83 дней, что меньше установленных административными регламентами на 10,06 дней (18,89 дней);

среднее время ожидания в очереди в целом по муниципальному району по данным соцопроса составило 7,28 минуты, что меньше установленных административными регламентами на 5,62 минуты (11,08 минут);

среднее число обращений в структурные подразделения администрации муниципального района по данным соцопроса составило 1,01 раза, что меньше числа обращений, установленных административными регламентами, на 0,23 раза (1,24 раза).

Комплекс мер, направленных на устранение выявленных проблем и недостатков, в целях повышения качества предоставляемых муниципальных услуг администрацией муниципального района не представлен.

Информация о размещении отчетов о проведении мониторинга качества предоставления муниципальных услуг и доклада о результатах мониторинга качества предоставления муниципальных услуг на официальном сайте муниципального района «Улётовский район» в сети «Интернет» представлена по ссылке https://uletov.75.ru/action/municipalnye-uslugi/monitoring/287004-2022-god/.

**Муниципальный район «Хилокский район»**

Мониторинг проведен муниципальным районом «Хилокский район» по 42 муниципальным услугам из 51 услуги (82,4%), включенным в Перечень муниципальных услуг, из них по 17 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 – 0,85), получатели муниципальных услуг полностью удовлетворены качеством и доступностью их предоставления (оценка общего уровня удовлетворенности заявителей муниципальных услуг – 100 %).

В процессе проведения мониторинга проанализированы, с учетом проведенного опроса заявителей муниципальных услуг, 333 анкет (в 2021 году – 312 анкет).

Возможность получения муниципальных услуг в электронном виде реализована по 28 муниципальным услугам.

Из исследуемых муниципальных услуг 31 услуги предоставляются по принципу «одного окна», в том числе в МФЦ.

Информация о порядке предоставления муниципальных услуг размещена на официальном сайте администрации муниципального района, на Портале государственных и муниципальных услуг Забайкальского края, на информационных стендах в местах предоставления услуг. Кроме того, указанную информацию можно получить при непосредственном посещении мест предоставления услуг, посредством телефонной и почтовой связи, а также с использованием электронной почты.

Бланки заявлений и других документов, необходимых для получения услуг, размещены на Портале государственных и муниципальных услуг Забайкальского края, на официальном сайте администрации муниципального района, на информационных стендах, а также на рабочих местах сотрудников учреждений, осуществляющих предоставление услуг.

92,9 % исследуемых муниципальных услуг предоставляются в течение всей рабочей недели. Кроме того четыре услуги предоставляются 6 дней в неделю («Библиотечное, библиографическое и информационное обслуживание пользователей библиотеки»; «Организация и проведение мероприятий», «Публичный показ музейных предметов, музейных коллекций», «Прием заявлений, постановка на учет и зачисление детей в образовательные учреждения, реализующие основную образовательную программу дошкольного образования (детские сады)»).

Три муниципальные услуги («Организация и проведение мероприятий», «Публичный показ музейных предметов, музейных коллекций», «Библиотечное, библиографическое и информационное обслуживание пользователей библиотеки») предоставляются и в вечерние часы (после 18-00).

В процессе проведения мониторинга условий предоставления услуг установлено, что только 92,9 % муниципальных услуг предоставляются в доступных для инвалидов и иных маломобильных групп населения зданиях, оборудованных пандусами.

Места предоставления 92,9 % муниципальных услуг оборудованы бесплатными автомобильными парковками.

Во всех помещениях для приема заявителей имеются места для сидения посетителей при ожидании получения услуги, помещения оборудованы специальными местами для заполнения необходимых документов, имеются указатели о местах приема заявителей на этажах и в кабинетах.

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 7,5 дня, что меньше установленных административными регламентами на 18,33 дня (25,83 дня);

среднее время ожидания в очереди в целом по муниципальному району по данным соцопроса составило 4,13 минуты, что меньше установленных административными регламентами на 10,11 минуты (14,24 минуты);

среднее число обращений в структурные подразделения администрации муниципального района по данным соцопроса составило 1,08 раза, что меньше числа обращений, установленных административными регламентами на 0,11 раза (1,19 раза).

В социологических опросах получателей муниципальных услуг в 2022 году приняло участие 291 респондент.

В целях повышения качества предоставления услуг необходимо:

повысить уровень информированности населения о способах и порядке получения услуг;

обеспечить наличие элементов доступной среды для инвалидов и маломобильных групп населения в местах предоставления услуг;

обеспечить создание комфортных условий в местах оказание услуг;

подготовить разъяснительные материалы для упрощения процедуры оформления документов.

Отчет о проведении мониторинга качества предоставления муниципальных услуг и доклад о результатах мониторинга качества предоставления муниципальных услуг размещены на официальном сайте муниципального района «Хилокский район» в сети «Интернет» https://hiloksky.75.ru/action/municipalnye-uslugi/monitoring-kachestva-predostavleniya-municipalnyh-uslug.

**Муниципальный район «Чернышевский район»**

Мониторинг проведен муниципальным районом «Чернышевский район» по 26 муниципальным услугам из 51 услуги (47,05%), включенных в Перечень муниципальных услуг, из них по 2 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 – 0,82), 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, 384 анкет.

По информации, представленной в докладе администрации района, возможность получения муниципальных услуг в электронном виде не реализована.

Предоставляются по принципу «одного окна» 12 услуги, в том числе в МФЦ – 17 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.

Сведения об организации графика приема заявителей по вопросам предоставления услуг: понедельник-четверг: с 8.00 до 12.00 и с 13.00 до 17.15; пятница: с 8.00 до 12.00 и с 13.00 до 16.00.

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 6,27 дней, что меньше установленных административными регламентами на 15,15 дней (21,42 дней);

среднее время ожидания в очереди в целом по муниципальному району по данным соцопроса составило 7,23 минуты, что меньше установленных административными регламентами на 7,7 минуты (14,93 минут);

среднее число обращений в структурные подразделения администрации муниципального района по данным соцопроса составило 1,17 раза, что меньше числа обращений, установленных административными регламентами на 0,21 раза (1,38 раза).

В целях повышения качества предоставления услуг необходимо:

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

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

специалистам усилить информационно-разъяснительную работу порядка получения услуги заявителями через все доступные средства информирования.

**Муниципальный район «Читинский район»**

Мониторинг проведен муниципальным районом «Читинский район» по 23 муниципальным услугам из 45 услуг (51,1 %), включенных в Перечень муниципальных услуг.

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, 505 анкета.

На площадке МФЦ предоставляются 18 муниципальных услуг.

Информация о порядке предоставления муниципальных услуг, бланки заявлений и других документов, необходимых для получения услуг, информация о графике приема заявителей по вопросам предоставления услуг размещены на официальном сайте администрации муниципального района, на Едином портале государственных и муниципальных услуг, на информационных стендах в местах предоставления услуг, на рабочих местах сотрудников в местах предоставления услуг.

Все услуги предоставляются в течение всего рабочего дня.

Услуга «Прием заявлений о зачислении в муниципальные образовательные организации, реализующие основную образовательную программу дошкольного образования (детские сады), а также постановка на соответствующий учет» предоставляется 1 день в неделю. Вместе с тем получатели данной услуги могут в любое время самостоятельно осуществить регистрацию ребенка в очереди в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» по адресу: dou.zabedu.ru.

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 5,93 дней, что меньше установленных административными регламентами на 21,48 дней (27,41 дней);

среднее время ожидания в очереди в целом по муниципальному району по данным соцопроса составило 7,93 минуты, что меньше установленных административными регламентами на 7,86 минуты (15,79 минут);

среднее число обращений в структурные подразделения администрации муниципального района по данным соцопроса составило 1,57 раз, что на 0,52 больше числа обращений, установленных административными регламентами (1,05 раз).

В среднесрочный период администрацией муниципального района «Читинский район» будет продолжена работа устранению факторов, влияющих на снижение удовлетворенности качеством оказания услуг.

Отчет о проведении мониторинга качества предоставления муниципальных услуг и доклад о результатах мониторинга качества предоставления муниципальных услуг размещены на официальном сайте муниципального района «Читинский район» в сети «Интернет» https://chitinsk.75.ru/deyatel-nost/administraciya/otdel--ekonomiki-i-razvitiya-predprinimatelstva1/municipalnye-uslugi/2022-god/290755-doklad-o-rezul-tatah-monitoringa-kachestva-predostavleniya-municipal-nyh-uslug-v-municipal-nom-rayone-chitinskiy-rayon-v-2022-godu.

**Муниципальный район «Шилкинский район»**

Мониторинг проведен муниципальным районом «Шилкинский район» по 40 муниципальным услугам (100 % от услуг, включённых в Перечень муниципальных услуг).

По результатам мониторинга уровень качества предоставления услуг характеризуется как хороший (общая оценка качества предоставления услуг – 0,82), 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, 364 анкет.

По информации, представленной в докладе администрации района, по всем исследуемым муниципальным услугам предоставление осуществляется в электронном виде.

27 муниципальных услуг предоставляются по принципу «одного окна», в том числе в МФЦ.

Информация о порядке предоставления услуг, бланки заявлений и других документов, необходимых для получения услуг, размещены на Едином портале государственных и муниципальных услуг, на официальном сайте администрации района, на информационных стендах в учреждениях, осуществляющих предоставление услуг, а также информацию о порядке предоставления услуг можно получить по телефону и при личном посещении.

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

Условия предоставления услуг в учреждениях, являющихся структурными подразделениями администрации, в полной мере соответствуют требованиям административных регламентов.

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 2,47 дней, что меньше установленных административными регламентами на 2,21 дней (4,68 дней);

среднее время ожидания в очереди в целом по муниципальному району по данным соцопроса составило 4,63 минут, что меньше установленных административными регламентами на 10,78 минут (15,41 минут);

среднее число обращений в структурные подразделения администрации муниципального района по данным соцопроса составило 1,14 раза, что больше числа обращений, установленных административными регламентами, на 0,14 раза (1раза).

В целях повышения качества предоставления услуг необходимо:

повысить информированность населения района о возможности получения муниципальных услуг в МФЦ и в электронном виде;

сокращение количества обращений заявителей в орган (учреждение) при подаче запросов о предоставлении услуг (подача заявки в электронной форме, запись на прием по телефону, электронная очередь, online).

Отчет о проведении мониторинга качества предоставления муниципальных услуг и доклад о результатах мониторинга качества предоставления муниципальных услуг размещены на официальном сайте муниципального района «Шилкинский район» в сети «Интернет» <http://www.шилкинский.рф/otdely/otdel-ekonomiki/munitsipalnye-uslugi>.

Таблица № 2

**Итоги мониторинга качества предоставления муниципальных услуг в Забайкальском крае за 2022 год**

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **№ п/п** | **Наименование исполнительного органа Забайкальского края**  | **Количество респондентов, принявших участие в соц. опросе** | **Общая оценка качества предоставления услуги** | **Уровень удовлетворенности заявителей услуг качеством их предоставления** | **Количество услуг, в отношении которых осуществлен мониторинг** | **Количество услуг, включенных в Перечень услуг** | **Доля услуг, в отношении которых осуществлен мониторинг, в общем количестве оказываемых услуг, %** |
| 1 | Город Чита | 538 | 0,84 | 100 | 38 | 70 | 54,3 |
| 2 | Город Петровск-Забайкальский  | 140 | 0,86 | 100 | 35 | 69 | 50,7 |
| 3 | ЗАТО п. Горный | 126 | 0,85 | 100 | 9 | 21 | 42,8 |
| 4 | Поселок Агинское | Мониторинг качества услуг не предоставлен |
| 5 | Агинский район | Мониторинг качества услуг не предоставлен |
| 6 | Акшинский район | Мониторинг качества услуг не предоставлен |
| 7 | Александрово-Заводский район | 200 | 0,92 | 100 | 17 | 67 | 25,0 |
| 8 | Балейский район | 303 | 0,87 | 100 | 41 | 44 | 81,8 |
| 9 | Борзинский район | 751 | 0,89 | 100 | 33 | 62 | 53,2 |
| 10 | Газимуро-Заводский район | 305 | 0,83 | 100 | 23 | 36 | 63,9 |
| 11 | Город Краснокаменск и Краснокаменский район | 606 | 0,79 | 99,6 | 36 | 61 | 59,8 |
| 12 | Дульдургинский район | Мониторинг качества услуг не предоставлен |
| 13 | Забайкальский район | 92 | 0,88 | 100 | 25 | 25 | 100,0 |
| 14 | Каларский округ | Мониторинг качества услуг не предоставлен |
| 15 | Калганский район | 159 | 0,88 | 100 | 27 | 27 | 100,0 |
| 16 | Карымский район | 300 | 0,84 | 99,6 | 17 | 18 | 94,4 |
| 17 | Красночикойский район | 144 | 0,85 | 95,1 | 30 | 56 | 53,6 |
| 18 | Кыринский район | 175 | 0,88 | 100 | 23 | 46 | 50,0 |
| 19 | Могойтуйский район | Мониторинг качества услуг не предоставлен |
| 20 | Могочинский район | 358 | 0,81 | 98,9 | 26 | 52 | 50,0 |
| 21 | Нерчинский район | 45 | 0,84 | 100 | 23 | 41 | 56,0 |
| 22 | Нерчинско-Заводский район  | 200 | 0,85 | 100 | 20 | 42 | 47,6 |
| 23 | Оловяннинский район | 264 | 0,95 | 100 | 24 | 45 | 53,3 |
| 24 | Ононский район | Мониторинг качества услуг не предоставлен |
| 25 | Петровск-Забайкальский район | 567 | 0,85 | 100 | 27 | 52 | 51,9 |
| 26 | Приаргунский округ | 733 | 0,84 | 100 | 25 | 35 | 71,4 |
| 27 | Сретенский район | 124 | 0,84 | 100 | 10 | 34 | 29,4 |
| 28 | Тунгиро-Олёкминский район | 30 | 0,89 | 100 | 10 | 19 | 52,6 |
| 29 | Тунгокоченский район | 445 | 0,93 | 100 | 32 | 60 | 53,3 |
| 30 | Улётовский район | 127 | 0,88 | 100 | 36 | 58 | 62,06 |
| 31 | Хилокский район | 333 | 0,85 | 100 | 42 | 51 | 82,4 |
| 32 | Чернышевский район | 384 | 0,82 | 100 | 26 | 51 | 47,05 |
| 33 | Читинский район | 505 | 0,8 | 100 | 23 | 45 | 51,1 |
| 34 | Шелопугинский район | Мониторинг качества услуг не предоставлен |
| 35 | Шилкинский район | 364 | 0,82 | 100 | 40 | 40 | 100,0 |
| **В целом по муниципальным образованиям Забайкальского края** | 8318 | 0,85 | 99,74 | 718 | 1227 | 60,65 |

**Доклад**

**об итогах мониторинга качества организации предоставления государственных и муниципальных услуг на базе многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг в Забайкальском крае в 2022 году**

1. **Введение**

Доклад об итогах мониторинга качества организации предоставления государственных и муниципальных услуг на базе многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг (далее - МФЦ) в Забайкальском крае в 2022 году (далее – Доклад) подготовлен во исполнение Указа Президента Российской Федерации от 7 мая 2012 года № 601 «Об основных направлениях совершенствования системы государственного управления».

С целью осуществления мониторинга качества организации предоставления государственных и муниципальных услуг на базе МФЦ в Забайкальском крае (далее также – мониторинг) разработаны Методические рекомендации по проведению мониторинга качества организации предоставления государственных (муниципальных) услуг на базе МФЦ в Забайкальском крае (далее – Методические рекомендации).

Методические рекомендации утверждены протоколом заседания Комиссии по повышению качества государственных и муниципальных услуг в Забайкальском крае от 15 марта 2013 года № 3.

В соответствии с Методическими рекомендациями, мониторинг проведен по следующим направлениям:

* анализ нормативных правовых актов, регулирующих организацию предоставления государственных (муниципальных) услуг на базе МФЦ, с целью определения или уточнения нормативных значений рассматриваемых параметров качества;
* опрос заявителей государственных (муниципальных) услуг с целью выявления фактических (реальных) значений параметров качества организации предоставления государственных (муниципальных) услуг на базе МФЦ.

Проведение мониторинга обеспечивает Краевое государственное автономное учреждение «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг Забайкальского края» (далее – УМФЦ).

При проведении мониторинга выявляются, анализируются и оцениваются значения следующих параметров качества организации предоставления государственных (муниципальных) услуг на базе МФЦ (далее – параметры качества):

соблюдение стандарта качества организации предоставления государственных (муниципальных) услуг на базе МФЦ;

удовлетворенность заявителей качеством и доступностью государственных (муниципальных) услуг (в целом и по исследуемым параметрам) при получении их на базе МФЦ;

проблемы, возникающие у заявителей при получении государственной (муниципальной) услуги на базе МФЦ.

1. **Итоги мониторинга качества организации предоставления государственных и муниципальных услуг на базе МФЦ**

В течение 2022 года мониторинг осуществлялся в обособленных подразделениях УМФЦ: Межрайонном отделе № 1 филиала УМФЦ по городу Чите (далее – МО № 1); Межрайонном отделе № 2 филиала УМФЦ по городу Чите (далее – МО № 2); Межрайонном отдел № 3 филиала УМФЦ по городу Чите (далее – МО № 3); Филиале УМФЦ по Читинскому району (далее – ФЧР); Агинском филиале УМФЦ (далее – Агинский филиал); Балейском филиале УМФЦ (далее – Балейский филиал); Шелопугинском филиале УМФЦ (далее – Шелопугинский филиал); Забайкальском филиале УМФЦ (далее – Забайкальский филиал); Хилокском филиале УМФЦ (далее – Хилокский филиал); Могойтуйском филиале УМФЦ (далее – Могойтуйский филиал); Борзинском филиале УМФЦ (далее – Борзинский филиал); Ононском филиале УМФЦ (далее – Ононский филиал); Краснокаменском филиале УМФЦ (далее – Краснокаменский филиал); Нерчинском филиале УМФЦ (далее – Нерчинский филиал); Красночикойском филиале УМФЦ (далее – Красночикойский филиал); Акшинском филиале УМФЦ (далее – Акшинский филиал); Дульдургинском филиале УМФЦ (далее – Дульдургинский филиал); Могочинском филиал УМФЦ (далее – Могочинский филиал); Шилкинском филиале УМФЦ (далее – Шилкинский филиал); Сретенском филиал УМФЦ (далее – Сретенский филиал); Улётовском филиале УМФЦ (далее – Улётовский филиал); Александрово-Заводском офисе УМФЦ (далее – Александрово-Заводский офис); Карымском филиале УМФЦ (далее – Карымский филиал); Оловяннинском филиале УМФЦ (далее – Оловяннинский филиал); Чернышевском филиале УМФЦ (далее – Чернышевский филиал); Приаргунском филиале УМФЦ (далее – Приаргунский филиал); Петровск-Забайкальском филиале УМФЦ (далее – Петровск-Забайкальский филиал); Тунгокоченском офисе УМФЦ (далее – Тунгокоченский офис); Офисе УМФЦ в сельском поселении «Нерчинско-Заводское» (Нерчинско-Заводский офис); Офисе УМФЦ в пгт. Новая Чара (далее – Каларский офис); Офисе УМФЦ в сельском поселении «Кыринское» (далее – Кыринский офис); Офисе УМФЦ в сельском поселении «Газимуро-Заводское» (далее – Газимуро-Заводский офис) в отношении 28 государственных (муниципальных) услуг.

В офисе УМФЦ в сельском поселении Калганское (открыт 18.07.2022г.) мониторинг не осуществлялся.

Таблица 1

**Месторасположение и количество окон приема-выдачи документов филиалов (ТОСПов) УМФЦ**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **№ п/п** | **Наименование** **филиала** | **Месторасположение (адрес),****адрес сайта в сети Интернет** | **Количество окон приема-выдачи документов** |
| 1 | МО № 1 | г. Чита, ул. Бутина, 72,http://[www.mfc-chita.ru](http://www.mfc-chita.ru) | 42 |
| 2 | МО № 2 | г. Чита, ул. Генерала Белика, 12,http://[www.mfc-chita.ru](http://www.mfc-chita.ru) | 28 |
| 3 | МО № 3 | г. Чита, ул. Ярославского, д. 40,http://www.mfc-chita.ru | 9 |
| 4 | ФЧР | г. Чита, ул. Генерала Белика, 12http://[www.mfc-chita.ru](http://www.mfc-chita.ru) | 8 |
| 5 | Агинский филиал  | пгт. Агинское, ул. Ленина, 43<http://www.mfc-chita.ru/aginsk> | 6 |
| 6 | Забайкальский филиал  | пгт. Забайкальск, ул. Железнодорожная, 2 пом.1а<http://www.mfc-chita.ru/zabaykalsk> | 8 |
| 7 | Балейский филиал  | г. Балей, ул. Погодаева, д. 64<http://www.mfc-chita.ru/baley> | 6 |
| 8 | Шелопугинский филиал  | с. Шелопугино, ул. Юбилейная, 10<http://www.mfc-chita.ru/shelopugino> | 5 |
| 9 | Хилокский филиал  | г. Хилок, ул. Дзержинского, д.4, пом. 2 <http://www.mfc-chita.ru/hilok> | 5 |
| 10 | Могойтуйский филиал  | пгт. Могойтуй, ул. Зугалайская, дом 7<http://www.mfc-chita.ru/mogoytuy> | 8 |
| 11 | Борзинский филиал  | г. Борзя, ул. Карла Маркса, 85<http://www.mfc-chita.ru/borzya> | 14 |
| 12 | Ононский филиал  | с. Нижний Цасучей, ул. Комсомольская, д. 35в<http://www.mfc-chita.ru/onon> | 4 |
| 13 | Краснокаменский филиал  | г. Краснокаменск, улица Административная, 5http://[www.mfc-chita.ru/krasnokamensk](http://www.mfc-chita.ru/krasnokamensk) | 11 |
| 14 | Нерчинский филиал  | г. Нерчинск, ул. Шилова, 18, пом.2http://[www.mfc-chita.ru/nerchinsk](http://www.mfc-chita.ru/nerchinsk)  | 5 |
| 15 | Красночикойский филиал  | с. Красный Чикой, ул. Партизанская, д. 27<http://www.mfc-chita.ru/krasnyy-chikoy> | 5 |
| 16 | Акшинский филиал  | с. Акша, ул. Партизанская, д. 20<http://www.mfc-chita.ru/aksha> | 4 |
| 17 | Дульдургинский филиал  | с. Дульдурга, ул. Советская, д. 30<http://www.mfc-chita.ru/duldurga> | 5 |
| 18 | Могочинский филиал  | г. Могоча, ул. Первая Клубная, 3http://[www.mfc-chita.ru/mogocha](http://www.mfc-chita.ru/mogocha) | 5 |
| 19 | Шилкинский филиал  | г. Шилка, ул. Ленина, д. 130<http://www.mfc-chita.ru/shilka> | 5 |
| 20 | Сретенский филиал  | г. Сретенск, ул. Луначарского, д. 190, пом.1<http://www.mfc-chita.ru/sretensk> | 5 |
| 21 | Улётовский филиал  | с. Улёты, ул. Горького, д. 6<http://www.mfc-chita.ru/ulety> | 5 |
| 22 | Александрово-Заводский офис | с. Александровский Завод, Комсомольская, д. 6, <http://www.mfc-сhita.ru/aleksandrovskiy-zavod> | 2 |
| 23 | Каларский офис  | с. Чара, ул.60 лет ВЛКСМ, д.7<http://www.mfc-chita.ru/chara> | 1 |
| 24 | Карымский филиал  | пгт.Карымское, ул.Ленинградская д.76<http://www.mfc-chita.ru/karymskoe> | 5 |
| 25 | Оловяннинский филиал  | пгт. Оловянная, пер. Школьный, д. 1<http://www.mfc-chita.ru/olovyannaya> | 5 |
| 26 | Чернышевский филиал  | пгт. Чернышевск, ул. Первомайская, д. 58<http://www.mfc-chita.ru/chernyshevsk> | 5 |
| 27 | Приаргунский филиал  | пгт. Приаргунск, ул. Первомайская, д. 10<http://www.mfc-chita.ru/priargunsk> | 5 |
| 28 | Петровск-Забайкальский филиал  | г. Петровск-Забайкальский, ул. Ленина, д. 2<http://www.mfc-chita.ru/petrovsk-zabaykalskiy> | 5 |
| 29 | Тунгокоченский офис  | с. Верх-Усугли, ул. Металлургов, 14<http://www.mfc-chita.ru/verh-usugli> | 2 |
| 30 | Нерчинско-Заводский офис  | с. Нерчинский Завод, ул. Красноармейская, 62<http://www.mfc-chita.ru/nerchinskiy-zavod> | 2 |
| 31 |  Кыринский офис | с. Кыра, ул. Ленина, д.38https://www.mfc-chita.ru/kira | 3 |
| 32  | Газимуро-Заводский офис | с. Газимурский Завод, ул. Партизанская, д. 4https://www.mfc-chita.ru/gazimurskiy-zavod | 2 |

УМФЦ подписаны соглашения о предоставлении услуг на базе филиалов УМФЦ в режиме «одного окна», а также по вопросу предоставления информации и/или документов по запросу специалистов УМФЦ в связи с предоставлением услуг с 11 территориальными органами федеральных органов исполнительной власти и государственных внебюджетных фондов, с 11 исполнительными органами и краевыми организациями и учреждениями, 67 органами местного самоуправления и муниципальными организациями и учреждениями, а также с 22 иными организациями.

Таблица 2

**Перечень государственных органов, органов местного самоуправления и организаций, с которыми заключены соглашения о предоставлении услуг на базе УМФЦ в режиме «одного окна», а также по вопросу предоставления информации и/или документов по запросу работников УМФЦ в связи с предоставлением услуг**

|  |
| --- |
| **Территориальные органы федеральных органов исполнительной власти, государственных внебюджетных органов** |
| 1 | Межрегиональное территориальное управление Федерального агентства по управлению государственным имуществом в Забайкальском крае и Республике Бурятия |
| 2 | Управление Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека по Забайкальскому краю |
| 3 | Управление Федеральной службы судебных приставов по Забайкальскому краю |
| 4 | Управление Министерства внутренних дел Российской Федерации по Забайкальскому краю |
| 5 | Управление Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека по железнодорожному транспорту |
| 6 | Управление Федеральной налоговой службы по Забайкальскому краю |
| 7 | Управление Федеральной службы государственной регистрации, кадастра и картографии по Забайкальскому краюФилиал ФГБУ «Федеральная кадастровая палата Федеральной службы государственной регистрации, кадастра и картографии» по Забайкальскому краю |
| 8 | Межрегиональное управление № 107 Федерального медико-биологического агентства |
| 9 | Федеральное агентство по делам национальностей |
| 10 | Государственное учреждение – Отделение Пенсионного фонда Российской Федерации по Забайкальскому краю |
| 11 | Государственное учреждение – Забайкальское региональное отделение Фонда социального страхования РФ |
| **Исполнительные органы Забайкальского края,** **краевые учреждения и предприятия** |
| 1 | Государственная инспекция Забайкальского края |
| 2 | Министерство природных ресурсов Забайкальского края |
| 3 | Министерство культуры Забайкальского края |
| 4 | Департамент записи актов гражданского состояния Забайкальского края |
| 5 | Министерство образования и науки Забайкальского края |
| 6 | Министерство сельского хозяйства Забайкальского края   |
| 7 | Департамент государственного имущества и земельных отношений Забайкальского края |
| 8 | Региональная служба по тарифам и ценообразованию Забайкальского края |
| 9 | Министерство строительства, дорожного хозяйства и транспорта Забайкальского края |
| 10 | Министерство труда и социальной защиты населения Забайкальского края, Государственное казенное учреждение «Краевой центр социальной защиты населения» Забайкальского края |
|  |  |
| 11 | Министерство труда и социальной защиты населения Забайкальского края, Государственное казенное учреждение «Краевой центр занятости населения» Забайкальского края |
| **Органы местного самоуправления Забайкальского края,****муниципальные учреждения и организации** |
| 1 | Администрация Железнодорожного административного района городского округа «Город Чита» |
| 2 | Администрация Центрального административного района городского округа «Город Чита» |
| 3 | Администрация Черновского административного района городского округа» «Город Чита» |
| 4 | Администрация Ингодинского административного района городского округа «Город Чита» |
| 5 | Комитет образования администрации городского округа «Город Чита» |
| 6 | Комитет культуры администрации городского округа «Город Чита» |
| 7 | Администрация городского округа город Чита |
| 8 | Комитет городского хозяйства администрации городского округа «Город Чита» |
| 9 | Комитет по управлению имуществом администрации городского округа «Город Чита» |
| 10 | Комитет градостроительной политики администрации городского округа «Город Чита» |
| 11 | Администрация городского округа «Поселок Агинское» |
| 12 | Администрация муниципального района «Агинский район» |
| 13 | Администрация городского поселения «Забайкальское» |
| 14 | Администрация муниципального района «Забайкальский район» |
| 15 | Администрация городского поселения «Город Балей» |
| 16 | Администрация муниципального района «Балейский район» |
| 17 | Муниципальное казенное учреждение «Администрация сельского поселения «Шелопугинское»» |
| 18 | Администрация муниципального района «Шелопугинский район» |
| 19 | Администрация муниципального района «Шелопугинский район» и Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Межпоселенческая централизованная клубная система Шелопугинского района» |
| 20 | Администрация муниципального района «Читинский район» |
| 21 | Администрация городского поселения «Могойтуй» |
| 22 | Администрация муниципального района «Могойтуйский район» |
| 23 | Администрация муниципального района «Могойтуйский район» и Муниципальное учреждение культуры «Межпоселенческий центр досуга» муниципального района «Могойтуйский район» |
| 24 | Администрация городского поселения «Хилокское» |
| 25 | Администрация муниципального района «Хилокский район» |
| 26 | Администрация городского поселения «Борзинское» |
| 27 | Администрация муниципального района «Борзинский район» |
| 28 | Администрация муниципального района «Акшинский район» |
| 29 | Администрация сельского поселения «Акшинское» |
| 30 | Администрация сельского поселения «Дульдурга» |
| 31 | Администрация муниципального района «Дульдургинский район» |
| 32 | Администрация муниципального района «Дульдургинский район» и МБУК «Социально-культурный центр» муниципального района «Дульдургинский район» |
| 33 | Администрация городского поселения «Нерчинское» |
| 34 | Администрация муниципального района «Нерчинский район» |
| 35 | Управление образования администрации муниципального района «Нерчинский район» Забайкальского края |
| 36 | Администрация муниципального района «Улетовский район» |
| 37 | Администрация сельского поселения «Красночикойское» |
| 38 | Администрация муниципального района «Красночикойский район» |
| 39 | Администрация муниципального района «Красночикойский район» и Муниципальным учреждением культуры «Культурно-досуговый центр» муниципального района «Красночикойский район» |
| 40 | Администрация городского поселения «Город Краснокаменск» |
| 41 | Комитет по управлению муниципальным имуществом Администрации муниципального района «Город Краснокаменск и Краснокаменский район» |
| 42 | Комитет экономического и территориального развития Администрации муниципального района «Город Краснокаменск и Краснокаменский район» Забайкальского края |
| 43 | Администрация городского поселения «Сретенское» |
| 44 | Управление образованием администрации муниципального района «Сретенский район» Забайкальского края |
| 45 | Администрация Приаргунского муниципального округа |
| 46 | Администрация Приаргунского муниципального округа и Межпоселенческое бюджетное учреждение культуры «Межпоселенческое социально-культурное объединение» Приаргунского муниципального округа  |
| 47 | Администрация городского поселения «Карымское» |
| 48 | Администрация муниципального района «Карымский район» |
| 49 | Администрация городского поселения «Оловяннинское» |
| 50 | Администрация муниципального района «Оловяннинский район» |
| 51 | Администрация муниципального района «Тунгокоченский район» |
| 52 | Администрация муниципального района «Могочинский район» |
| 53 | Администрация муниципального района «Александрово-Заводский район» |
| 54 | Администрация муниципального образования сельское поселение «Верх-Усуглинское» |
| 55 | Администрация городского округа «Город Петровск-Забайкальский» |
| 56 | Администрация муниципального района «Петровск-Забайкальский район» |
| 57 | Администрация сельского поселения «Газимуро-Заводское» |
| 58 | Администрация муниципального района «Газимуро-Заводский район» |
| 59 | Администрация городского поселения «Чернышевское» |
| 60 | Администрация муниципального района «Чернышевский район» |
| 61 | Администрация городского поселения «Шилкинское» |
| 62 | Администрация муниципального района «Шилкинский район» |
| 63 | Администрация муниципального района «Шилкинский район» и МУК «Межпоселенческий культурно-досуговый центр муниципального района «Шилкинский район» |
| 64 | Администрация муниципального района «Нерчинско-Заводский район» |
| 65 | Администрация муниципального района «Кыринский район» |
| 66 | Администрация Каларского муниципального округа Забайкальского края |
| 67 | Администрация муниципального района «Калганский район» |
| **Иные организации** |
| 1 | Краевое государственное унитарное предприятие «Забайкальское БТИ» |
| 2 | Уполномоченный по защите прав предпринимателей |
| 3 | Акционерное Общество «Производственное управление водоснабжения и водоотведения города Читы» |
| 4 | Некоммерческая микрокредитная компания Фонд поддержки малого предпринимательства Забайкальского края |
| 5 | Краевое государственное бюджетное учреждение по архивно-информационному и геопространственному обеспечению «Забайкальский архивно-геоинформационный центр» |
| 6 | Акционерное общество «Федеральная корпорация по развитию малого и среднего предпринимательства» |
| 7 | Избирательная комиссия Забайкальского края |
| 8 | Администрация городского округа город Чита – Управление экономики |
| 9 | Фонд развития промышленности Забайкальского края (микрокредитная компания)Федеральное государственное автономное учреждение «Российский фонд технологического развития» |
| 10 | Федеральное бюджетное учреждение здравоохранения «Центр гигиены и эпидемиологии в Забайкальском крае» |
| 11 | Союз «Забайкальская торгово-промышленная палата» |
| 12 | Департамент по обеспечению деятельности мировых судей Забайкальского края |
| 13 | Территориальный фонд обязательного медицинского страхования Забайкальского края,Государственное унитарное предприятие Забайкальского края «Государственная страховая медицинская компания «Забайкалмедстрах» |
| 14 | Общество с ограниченной ответственностью «Гарантийный фонд Забайкальского края» |
| 15 | Общество с ограниченной ответственностью Микрокредитная компания Забайкальский микрофинансовый центр |
| 16 | Акционерное общество «Корпорация развития Забайкальского края» |
| 17 | Автономная некоммерческая организация «Центр инноваций и поддержки предпринимательства» |
| 18 | Микрокредитная компания Фонд поддержки малого предпринимательства городского поселения «Город Краснокаменск» |
| 19 | Общероссийский народный фронт |
| 20 | Федеральное государственное бюджетное учреждение культуры «Центральный музей Великой Отечественной войны 1941-1945 гг.» |
| 21 | Министерство цифрового развития, связи и массовых коммуникаций Российской Федерации |
| 22 | Министерство труда и социальной защиты населения |

В оценке качества предоставления услуг приняло участие 3747 респондентов. Получатели услуг полностью удовлетворены качеством организации их предоставления (оценка общего уровня удовлетворенности заявителей услуг – 97,86 %).

В 7 филиалах (Акшинском, Шелопугинском, Ононском, Могочинском, Сретенском, Оловяннинском, Приаргунском) и 4 офисах (Александрово-Заводском, Тунгокоченском, Кыринском, Нерчинско-Заводском) получатели услуг на 100 % удовлетворены качеством организации предоставления услуг.

Необходимо отметить, что в связи с лимитом для проведения оценки оказанных услуг по SMS, введенным на стороне ФТЦ (федерального телефонного центра) в отчетном периоде снизилось количество оцененных фактов предоставления госуслуг – с 18315 (в 2021 г) до 3720 (в 2022 г.), при этом количество переданных для оценки телефонных номеров составило – 84699 (2022 г.), 107309 (2021 г.)

Таблица 3

**Оценка качества организации предоставления**

**государственных (муниципальных) услуг**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **№ п/п** | **Наименование филиала** | **Оценка общего уровня удовлетворенности заявителей, %** | **Количество оценённых фактов предоставления услуг** | **Количество оценок по филиалу** |
| 1 | МО № 1 | 97,67 | 756 | 3559 |
| 2 | МО № 2 | 97,16 | 744 | 3519 |
| 3 | МО № 3 | 99,19 | 128 | 617 |
| 4 | ФЧР  | 93,94 | 151 | 726 |
| 5 | Агинский филиал  | 97,65 | 105 | 502 |
| 6 | Забайкальский филиал  | 94,25 | 73 | 348 |
| 7 | Балейский филиал  | 99,62 | 55 | 260 |
| 8 | Шелопугинский филиал  | 100 | 10 | 44 |
| 9 | Хилокский филиал  | 99,78 | 96 | 458 |
| 10 | Могойтуйский филиал  | 100 | 105 | 490 |
| 11 | Борзинский филиал  | 98,28 | 114 | 524 |
| 12 | Ононский филиал  | 100 | 39 | 186 |
| 13 | Краснокаменский филиал | 98,21 | 179 | 780 |
| 14 | Нерчинский филиал  | 98,83 | 91 | 427 |
| 15 | Красночикойский филиал  | 98,51 | 94 | 404 |
| 16 | Акшинский филиал  | 100 | 15 | 70 |
| 17 | Дульдургинский филиал  | 95,9 | 26 | 122 |
| 18 | Могочинский филиал  | 100 | 28 | 129 |
| 19 | Шилкинский филиал  | 95,06 | 103 | 506 |
| 20 | Сретенский филиал  | 100 | 36 | 168 |
| 21 | Улётовский филиал  | 98,59 | 180 | 779 |
| 22 | Александрово-Заводский офис  | 100 | 18 | 79 |
| 23 | Карымский филиал  | 97,66 | 53 | 214 |
| 24 | Оловяннинский филиал  | 100 | 40 | 182 |
| 25 | Чернышевский филиал  | 98,79 | 156 | 741 |
| 26 | Приаргунский филиал  | 100 | 25 | 114 |
| 27 | Петровск-Забайкальский филиал  | 99,51 | 130 | 609 |
| 28 | Тунгокоченский офис  | 100 | 30 | 137 |
| 29 | Нерчинско-Заводский офис  | 100 | 43 | 173 |
| 30 | Каларский офис  | 95,31 | 27 | 128 |
| 31 | Кыринский офис  | 100 | 14 | 69 |
| 32 | Газимуро-Заводский офис  | 97,23 | 83 | 290 |

Предоставление услуг в филиалах (ТОСПах) УМФЦ осуществляется в соответствии с Федеральным законом от 27 июля 2010 года № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»; постановлением Правительства РФ от 22 декабря 2012 года № 1376 «Об утверждении правил организации деятельности многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг»; постановлением Правительства Российской Федерации от 27 сентября 2011 года № 797 «О взаимодействии между многофункциональными центрами предоставления государственных и муниципальных услуг и федеральными органами исполнительной власти, органами государственных внебюджетных фондов, органами государственной власти субъектов Российской Федерации, органами местного самоуправления»; постановлением Правительства Забайкальского края от 24 октября 2017 года № 434 «Об утверждении стандарта обслуживания заявителей в многофункциональных центрах предоставления государственных и муниципальных услуг Забайкальского края»; распоряжением Правительства Забайкальского края от 25 июля 2017 года № 328-р «Об утверждении Перечня услуг и мер поддержки, предоставление которых организовано в краевом государственном автономном учреждении «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг Забайкальского краю), ориентированном на предоставление государственных, муниципальных, дополнительных (сопутствующих) услуг субъектам малого и среднего предпринимательства» и другими нормативными правовыми актами, регулирующими предоставление государственных и муниципальных услуг, а также административными регламентами предоставления государственных (муниципальных) услуг.

Фактическое значение основных показателей оценки качества оказания услуги, а также параметров требований, характеризующих качество оказания государственной услуги, в том числе: требования к материально-техническому обеспечению оказания услуги, к законности и безопасности оказания услуги, к доступности услуги для потребителей, к уровню кадрового обеспечения оказания услуги, к уровню информационного обеспечения потребителей услуги, к организации учета мнения потребителей о качестве оказания услуги соответствует нормативному значению утвержденного стандарта качества оказания указанной услуги.

Информация о порядке предоставления государственных (муниципальных услуг) размещена на информационных стендах в залах приёма филиалов (ТОСПах) УМФЦ, а также на официальном сайте МФЦ в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет». Кроме того, указанную информацию можно получить по отдельной телефонной линии справочно-информационной службы Центра телефонного обслуживания МФЦ, с помощью электронного сервиса «On-line консультирования» на сайте МФЦ.

Бланки заявлений и других документов, необходимых для получения услуг, размещены в свободном доступе в специально отведенных местах МФЦ, предназначенных для оформления документов. Кроме того, указанные бланки доступны для заявителей на официальном сайте МФЦ, на рабочих местах сотрудников МФЦ, к которым обращаются заявители.

Режим работы филиалов (ТОСПов) УМФЦ распределена по 10 группам режима работы, исходя из численности населения в муниципальном районе.

Таблица 4

**Режим работы филиалов КГАУ «МФЦ Забайкальского края»**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **№ п/п** | **Наименование филиала** | **Режим работы** |
| **Группа 1** |
| 1 | МО № 1 | Понедельник - с 09.00 до 18.00, без перерыва, по графику очередности;Вторник - с 11.00 до 20.00, без перерыва;  Среда, четверг, пятница, - с 09.00 до 18.00, без перерыва;Суббота – с 09.00 до 18.00, без перерыва, по графику очередности;Воскресенье - выходной. |
| 2 | МО № 2, ФЧР | Понедельник - с 09.00 до 18.00, без перерыва, по графику очередности;Вторник, четверг, пятница - с 09.00 до 18.00, без перерыва;Среда - с 11.00 до 20.00, без перерыва;Суббота - с 09.00 до 18.00, без перерыва, по графику очередности; Воскресенье - выходной. |
| 3 | МО № 3 | Понедельник - с 09.00 до 18.00, без перерыва, по графику очередности;Вторник, среда, пятница, - с 09.00 до 18.00, без перерыва;Четверг - с 11.00 до 20.00, без перерыва; Суббота - с 09.00 до 18.00, без перерыва, по графику очередности; Воскресенье - выходной. |
| **Группа 2** |
| 5 | Шелопугинский филиал  | Понедельник, вторник, среда, четверг - с 08.00 до 17.00;Пятница - с 08.00 до 14.00; Суббота, воскресенье - выходной. |
| 6 | Ононский филиал  |
| 7 |  Красночикойский филиал |
| 8 | Дульдургинский филиал  |
| 9 | Акшинский филиал  |
| 10 | Улетовский филиал  |
| 11 | Чернышевский филиал  |
| 12 | Карымский филиал  |
| 13 | Оловяннинский филиал  |
| 14 | Приаргунский филиал  |
| 15 | Сретенский филиал  |
| 16 | Шилкинский филиал  |
| 17 | Забайкальский филиал  |
| 18 | Балейский филиал  |
| 19 | Могойтуйский филиал |
| 20 | Хилокский филиал  |
| 21 | Могочинский филиал  |
| 22 | Нерчинский филиал  |
| **Группа 3** |
| 23 | Агинский филиал  | Понедельник, среда, четверг - с 08.30 до 17.30;Вторник - с 11.00 до 20.00;Пятница - с 08.30 до 14.00;  Суббота с 8:30 до 17:30, перерыв с 12:30 до 13:30Воскресенье - выходной. |
| 24 | Петровск-Забайкальский филиал  | Понедельник, среда, четверг с 8-00 до 17-00;Вторник - с 8.00 до 20.00; Пятница с 8-00 до 14-00;Суббота - с 8:00 до 17:00, перерыв с 12:00 до 13:00Воскресенье - выходной |
| **Группа 4** |
| 25 | Борзинский филиал  | Понедельник, среда, четверг с 08.00 до 17.00, без перерыва;Вторник - с 08.00 до 20.00, без перерыва; Пятница - с 08.00 до 14.00, без перерываСуббота - с 08.00 до 17.00, без перерыва;Воскресенье - выходной. |
| 26 | Краснокаменский филиал  |
| **Группа 5** |
| 27 | Тунгокоченский офис  | Понедельник, вторник, среда, четверг - с 9:00 до 15:00, перерыв 12:00-13:00;Пятница – с 9:00 до 12:00;Суббота, воскресенье – выходной. |
| **Группа 6** |
| 28 | Александро-Заводский офис  | Понедельник, вторник, среда, четверг - с 8:00 до 15:00, перерыв 12:00-13:00Пятница – с 8:00 до 12:00;Суббота, воскресенье – выходной. |
| **Группа 7** |
| 29 | Нерчинско-Заводский офис  | Понедельник, вторник, среда, четверг - с 09.00 до 16.00, без перерыва; Пятница - с 09.00 до 12.00;Суббота, воскресенье - выходной. |
| **Группа 8** |
| 30 | Каларский офис | Понедельник, вторник, среда, четверг, пятница - с 08.30 до 14.00, перерыв с 12.00 до 13.00;Суббота, воскресенье - выходной. |
| **Группа 9** |
| 31 | Кыринский офис | понедельник, вторник, среда, четверг с 8-00 до 15-00 пятница с 8-00 до 14-00;Суббота, воскресенье - выходной |
| **Группа 10** |
| 32 | Газимуро - Заводский офис | понедельник, вторник, среда, четверг, пятница с 8-00 до 13-00;Суббота, воскресенье - выходной |

Работа справочно-информационной службы Центра телефонного обслуживания УМФЦ осуществляется 6 дней в неделю: понедельник, пятница, суббота с 9.00 до 18.00 часов, вторник, среда, четверг – с 9.00 до 20.00 часов, воскресенье – выходной день.

В период проведения мониторинга по исследуемым услугам не зарегистрировано судебных исков в отношении должностных лиц УМФЦ на ненадлежащее оказание услуг. Количество обоснованных зарегистрированных жалоб в отношении работников филиалов (ТОСПов) УМФЦ по г. Чите – 3, ФЧР – 1, Нерчинскому филиалу – 2,
Каларский офис – 1. В остальных филиалах УМФЦ обоснованные жалобы не зарегистрированы.

 Таблица 5

**Среднее время ожидания в очереди при обращении заявителей услуг в** **филиалы (ТОСП) МФЦ**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **№ п/п** | **Наименование филиала** | **Среднее время ожидания в очереди при обращении заявителей услуг (минут)** |
| 1 | МО № 1 | 8,25 |
| 2 | МО № 2 | 7,85 |
| 3 | МО № 3 | 6,66 |
| 4 | ФЧР  | 6,74 |
| 5 | Агинский филиал  | 0,57 |
| 6 | Забайкальский филиал  | 1,19 |
| 7 | Балейский филиал  | 0,67 |
| 8 | Шелопугинский филиал  | 1,04 |
| 9 | Хилокский филиал  | 1,1 |
| 10 | Могойтуйский филиал  | 1,23 |
| 11 | Борзинский филиал  | 1,31 |
| 12 | Ононский филиал  | 0,83 |
| 13 | Краснокаменский филиал  | 2 |
| 14 | Нерчинский филиал  | 1,23 |
| 15 | Красночикойский филиал  | 1,14 |
| 16 | Акшинский филиал  | 0,63 |
| 17 | Дульдургинский филиал  | 2,34 |
| 18 | Могочинский филиал  | 1,18 |
| 19 | Шилкинский филиал  | 1,79 |
| 20 | Сретенский филиал  | 1,14 |
| 21 | Улётовский филиал  | 0,69 |
| 22 | Александрово-Заводский офис  | 1,18 |
| 23 | Карымский филиал | 0,81 |
| 24 | Оловяннинский филиал  | 0,74 |
| 25 | Чернышевский филиал  | 1,5 |
| 26 | Приаргунский филиал  | 0,55 |
| 27 | Петровск-Забайкальский филиал  | 1,23 |
| 28 | Тунгокоченский офис  | 0,75 |
| 29 | Нерчинско-Заводский офис  | 0,82 |
| 30 | Каларский офис  | 3,04 |
| 31 | Кыринский офис  | 3,43 |
| 32 | Газимуро-Заводский офис  | 1,19 |

На сегодняшний день наиболее актуальными проблемами, связанными с предоставлением услуг, являются:

1.1 Текучесть кадров УМФЦ.

В УМФЦ наиболее остро на протяжении ряда лет стоит вопрос, связанный с большой текучестью кадров в УМФЦ. На 31.07.2022 года коэффициент текучести кадров составляет 35 %.

Текучесть кадров негативно сказывается на качестве приема документов, времени ожидания в очереди, обуславливает длительное время ожидания для обращений по предварительной записи, что, в свою очередь, ведет к снижению уровня удовлетворенности граждан качеством предоставления государственных услуг.

1.2. Необходимость модернизации автоматизированной информационной системы (АИС МФЦ).

В настоящее время АИС требует модернизации в соответствии с изменениями в НПА, современными потребностями общества и происходящими технологическими изменениями. Учитывая постоянный ввод новых функциональных и технических требований в связи с изменением законодательства в сфере предоставления государственных и муниципальных услуг, поддерживать АИС в состоянии технической готовности в соответствии с современными требованиям собственными силами МФЦ крайне затруднительно. Кроме этого, на данный момент ввиду низкого уровня заработной платы, ключевые программисты МФЦ ушли на другое место работы, а найти новых, сотрудников, обладающих необходимыми компетенциями в ИТ области с текущем уровнем заработной платы и предъявляемых требований нелегко.

АИС должна обеспечивать производственные процессы при оказании услуг МФЦ во исполнение 210-ФЗ и ППРФ от 22.12.2012 года № 1376, ввиду отсутствия технической поддержки и сопровождения программного-технического комплекса и принимая во внимание сложность организации данного программного продукта, существуют риски приостановки оказания некоторых услуг населению или затягивание на долгий период времени ввода новых услуг, что может привести к жалобам в прокуратуру на бездействие краевых властей, так как МФЦ воспринимается гражданам как учреждение Правительства Забайкальского края. Стоит добавить, что Забайкальский край единственный в РФ, который не имеет сторонней технической поддержки АИС.

Кроме того, в МФЦ требуется обновление парка компьютерной техники - сервисных комплектов, МФУ и системных блоков, приобретение координаторов VipNet. Под угрозой остановки Агинский, Балейский, Шелопугинский филиалы, а также ФЧР и МО № 2 (ул. Г. Белика, 12) в случае выхода из строя морально устаревших рабочих станций и части критически важных серверов. Дальнейшее использование морально устаревшей техники – приводит к увеличению времени приема граждан. Учитывая высокую важность сохранения информации, защиты персональных данных, защиты информации от актуальных внешних угроз, экстерриториальный принцип оказания услуг, сервер МФЦ является важной составляющей, без которой функционирование офиса не представляется возможным.

1.3. Отсутствие централизованной системы подготовки кадров МФЦ.

Система подготовки работников приема в УМФЦ основана на проведении обучения силами отдела по методической работе, опытными универсальными специалистами в соответствие с утвержденной программой обучения. Ввиду недостаточного финансирования, УМФЦ не имеет возможности направлять работников приёма, обработки, ЦТО, на обучение в иные регионы для повышения квалификации, профильные отделы для обмена опытом по вопросам передовых методик обучения персонала.

Таблица 6

**Справочная информация о деятельности МФЦ в период проведения мониторинга качества предоставления услуг**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **№ п/п** | **Наименование показателя** | **С 01.01.2022 по 31.07.2022**  | **Примечания** |
| 1 | Количество принятых заявлений о предоставлении государственных и иных услуг | 215939 |  |
| 2 | Количество выданных результатов предоставления услуг | 145946 |  |
| 3 | Количество отказов в приеме документов (возврат документов) от заявителей | - | Статистика не ведется |
| 4 | Количество обращений в Центр телефонного обслуживания  | 82742 |  |
| 5 | Количество «ответных звонков» заявителям, осуществленных специалистами учреждения | 27041 |  |
| 6 | Максимальный срок ожидания в очереди для получения информации (консультирования) | 115 мин |  |
| 7 | Максимальный срок ожидания в очереди при подаче заявления на предоставление услуги | 162 мин |  |
| 8 | Максимальный срок ожидания в очереди при получении результата услуги | 158 мин |  |
| 9 | Количество жалоб о деятельности МФЦ | 7 | Общее количество  |
| 10 | Количество запросов, направленных работниками УМФЦ в соответствии с соглашениями, указанными в п. 15, в целях получения информации/документов, необходимых для предоставления услуг заявителю | 88 | Соглашение о взаимодействии между УМФЦ и Министерством труда и социальной защиты населения Забайкальского края, Государственное казенное учреждение «Краевой центр социальной защиты населения» Забайкальского края в рамках пилотного проекта (Кыринский район) от 27.09.2019 года расторгнуто 02.06.2022 года |
| 11 | Количество ответов, полученных МФЦ по запросам, указанным в п.16 | 88 |
| 12 | Количество органов власти, включенных в систему межведомственного информационного взаимодействия с МФЦ | 8, а также услуги АО "Федеральной корпорации по развитию малого и среднего предпринимательства», Территориального фонда обязательного медицинского страхования, Избирательной комиссии Забайкальского края |  |

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_