**Доклад**

**об итогах мониторинга качества предоставления государственных и муниципальных услуг в Забайкальском крае в 2019 году**

1. **Введение**

Доклад об итогах мониторинга качества предоставления государственных и муниципальных услуг в Забайкальском крае в 2019 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 государственной власти 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» и «Портал 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 государственной власти и органы местного самоуправления, а также обращения в организации, обусловленные требованиями исполнительных органов государственной власти 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 государственной власти и органов местного самоуправления, предоставляющих государственную (муниципальную) услугу;

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

**2. Итоги мониторинга качества предоставления**

**государственных услуг**

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» включено 174 государственных услуг. Из них мониторинг проведен 13 органами исполнительной власти по 107 услугам (61,5 %), в 2018 году – 14 органами исполнительной власти по 104 услугам   
(58,7 %).

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

Из исследованных 107 государственных услуг по 8 услугам провести опрос заявителей не представилось возможным в связи с отсутствием обращений за их получением в период осуществления мониторинга (Министерство сельского хозяйства Забайкальского края – 3 услуги, Министерство природных ресурсов Забайкальского края – 3 услуги, Министерство труда и социальной защиты населения Забайкальского края – 2 услуги).

Всего проанализировано, с учетом проведенного соцопроса получателей государственных услуг, 3635 анкет (в 2018 году – 3630 анкет).

Жалоб и судебных исков в отношении должностных лиц органов исполнительной власти на ненадлежащее оказание исследуемых услуг не поступало.

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 государственных услуг – 99,7 %).

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 17,3 дня, что меньше установленных административными регламентами на 11,9 дня (29,2 дня);

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 4,8 минуты, что меньше установленных административными регламентами на 9,9 минуты (14,7 минуты);

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 0,2 раза (1,4 раза).

В социологических опросах получателей государственных услуг в 2019 году приняло участие 3528 респондентов (в 2018 году – 3630 респондентов).

В ходе проведения соцопросов 30,9 % респондентов отметили, что информацию об услуге получили при личном посещении органа (учреждения) или от друзей (родственников, знакомых), на официальном сайте органа (учреждения) или другом Интернет-ресурсе – 30,12 % респондентов, по телефону – 14,4 % респондентов, на Едином портале государственных и муниципальных услуг – 14,35 % респондентов, на информационных стендах в органе (учреждении) – 5,7 % респондентов, в средствах массовой информации – 4,8 % респондентов.

Подали заявление и другие документы, необходимые для получения услуги, в бумажной форме – 95,2 % респондентов, в электронной форме через официальный сайт органа (учреждения) или другой Интернет-ресурс – 2,9 % респондентов, через Единый портал государственных и муниципальных услуг – 1,9 % респондентов.

96,2 % респондентов отметили, что не обращались к посредникам для получения услуги или отдельных документов (процедур). Обращались к посредникам для обеспечения качества и быстрого оформления документов 1,3 % респондентов, из-за сложности получения отдельных документов или прохождения процедур – 0,5 % респондентов, так как посредник был предложен как обязательное условие получения результата – 0,1 % респондентов, по другим причинам – 1,9 % респондентов.

94,6 % респондентов оценили качество предоставления услуг на 5 баллов, на 4 балла – 4,7 % респондентов, на 3 балла – 0,7 % респондентов.

Среди проблем при проведении соцопроса 2,2 % респондентов отметили, что помещение плохо оборудовано для приема посетителей, неудобный режим работы органа (учреждения) – 1,2 % респондентов, не понятен порядок получения услуги (сложная процедура оформления документов) – 0,6 % респондентов, требование большого количества документов из других органов (учреждений) – 0,4 % респондентов, требование платы, сверх установленной в соответствии с порядком (взятка, подарок) – 0,03 % респондентов, другое – 1,2 % респондентов.

**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 – 0,91), получатели государственных услуг полностью удовлетворены качеством и доступностью их предоставления (оценка общего уровня удовлетворенности заявителей государственной услуги – 100 %).

В процессе проведения мониторинга проанализировано, с учетом проведенного опроса заявителей государственных услуг, 13 анкет.

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 (далее – МФЦ).

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.

Бланки заявлений и других документов, необходимых для получения услуги, размещенына Едином портале государственных и муниципальных услуг, на официальном сайте органа, на информационных стендах в органе, на рабочих местах сотрудников государственного органа, к которым обращаются заявители услуги.

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

Место предоставления государственной услуги оборудовано бесплатными автомобильными парковками, местами ожидания для посетителей, а также специальными местами для заполнения необходимых документов. Кроме того, при предоставлении государственной услуги имеются указатели о местах приема посетителей на этажах и в кабинетах.

Жалоб и судебных исков в отношении должностных лиц органа на ненадлежащее оказание услуги 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 62,8 дня, что меньше установленного административным регламентом на 27,2 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 2019 году приняло участие 12 респондентов (в 2018 году – 6 респондентов).

В ходе проведения соцопросов 91,67 % респондентов отметили, что информацию об услуге получили на Едином портале государственных и муниципальных услуг, на официальном сайте органа – 8,33 % респондентов.

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 данный 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» http://минфин.забайкальскийкрай.рф/deyatel-nost/gosudarstvennye-uslugi/monitoring-kachestva-predostavleniya-gosudarstvennyh-uslug/129152-monitoring-kachestva-predostavleniya-gosudarstvennyh-uslug-2019-god.

**Министерство жилищно-коммунального хозяйства, энергетики, цифровизации и связи Забайкальского края**

В связи с реорганизационными мероприятиями полномочия Министерства территориального развития Забайкальского края переданы в Министерство жилищно-коммунального хозяйства, энергетики, цифровизации и связи Забайкальского края и Министерство строительства, дорожного хозяйства и транспорта Забайкальского края.

Приказом Министерства территориального развития Забайкальского края от 21 ноября 2018 года № 147 был утвержден План проведения мониторинга качества предоставления государственных услуг на 2019 год, включающий государственные услуги, предоставляемые исключительно Министерством строительства, дорожного хозяйства и транспорта Забайкальского края. В связи с этим, мониторинг качества предоставления государственных услуг на 2019 год Министерством жилищно-коммунального хозяйства, энергетики, цифровизации и связи Забайкальского края не проводился.

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

Мониторинг проведен Министерством строительства, дорожного хозяйства и транспорта Забайкальского края по 7 государственным услугам из 13 услуг (53,8 %), включенных в Перечень государственных услуг.

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 %).

В процессе проведения мониторинга проанализировано, с учетом проведенного опроса заявителей государственных услуг, 84 анкеты.

По информации, представленной в докладе, 4 услуги из числа исследуемых государственных услуг предоставляются в электронном виде.

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.

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

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.

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 14,08 дня, что меньше установленных административными регламентами на 5,57 дня (19,65 дня);

среднее время ожидания в очереди в целом по органу по данным соцопроса составило 0,7 минуты, что меньше установленных административными регламентами на 14,3 минуты (15 минут);

среднее число обращений в орган по данным соцопроса составило 2,07 раза, что больше установленных административными регламентами на 0,08 раза (1,99 раза).

В социологических опросах получателей государственных услуг в 2019 году приняло участие 77 респондентов (в 2018 году – 39 респондентов).

В ходе проведения соцопросов 69,0 % респондентов отметили, что информацию об услуге получили при личном посещении органа (учреждения) или от друзей (родственников, знакомых), по телефону –   
27,0 % респондентов, на официальном сайте органа, в средствах массовой информации, на Едином портале государственных и муниципальных услуг – по 1,3 % респондентов.

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

97,0 % респондентов отметили, что не обращались к посредникам для получения услуги или отдельных документов (процедур), 1,3 % отметили, что обращались в основном из-за сложности получения отдельных документов или прохождения процедур, по другим причинам – 3,9 % респондентов.

97,0 % респондентов оценили качество предоставления услуг на 5 баллов, на 4 балла – 2,6 % респондентов.

Среди проблем при получении государственных услуг по 1,3 % респондентов отметили, что им не понятен порядок получения услуги и требуется большое количество документов из других органов.

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 территориального развития Забайкальского края в сети «Интернет» http://минстрой.забайкальскийкрай.рф/deyatel-nost/monitoring/2019-god.

**Министерство природных ресурсов**

**Забайкальского края**

Мониторинг проведен Министерством природных ресурсов Забайкальского края по 23 государственным услугам из 37 услуг (62,2 %), включенных в Перечень государственных услуг, из них по 3 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 – 97,5 %).

В процессе проведения мониторинга проанализировано, с учетом проведенного опроса заявителей государственных услуг, 415 анкет.

Государственные услуги, в отношении которых осуществлялся мониторинг, не предоставляются в электронном виде.

Из исследуемых государственных услуг 3 услуги 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 и муниципальных услуг, на официальном сайте Министерства, 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 гражданину 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, по желанию заявителя, на адрес его электронной почты;

посредством использования порталов и официального сайта Министерства.

Условия, созданные для предоставления государственных услуг, являются комфортными и соответствуют предъявляемым требованиям. Также оборудованы места для заполнения необходимых документов. Около здания Министерства природных ресурсов Забайкальского края имеются бесплатные автомобильные парковочные места.

Жалоб и судебных исков в отношении должностных лиц за ненадлежащее оказание услуг в Министерство 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 12,68 дня, что меньше установленных административными регламентами на 5,58 дня (18,26 дня);

среднее время ожидания в очереди в целом по органу по данным соцопроса составило 6,98 минуты, что меньше установленных административными регламентами на 6,85 минуты (13,83 минуты);

среднее число обращений в орган по данным соцопроса составило 1,33 раза, что меньше установленных административными регламентами на 0,06 раза (1,39 раза).

В социологических опросах получателей государственных услуг в 2019 году приняли участие 392 респондента (в 2018 году – 371 респондент).

В ходе проведения соцопросов 48,21 % респондентов отметили, что информацию об услуге получили при личном посещении органа (учреждения) или от друзей (родственников, знакомых), по телефону – 28,83 % респондентов, на информационных стендах в органе (учреждении) – 9,44 % респондентов, на официальном сайте органа – 7,65 % респондентов, на Едином портале государственных и муниципальных услуг – 3,57 % респондентов, в средствах массовой информации – 2,3 % респондентов.

Подали заявление и другие документы, необходимые для получения услуги, в бумажной форме 96,43 % респондентов, через Единый портал государственных и муниципальных услуг – 3,32 % респондентов, через официальный сайт органа – 0,26 % респондентов.

94,9 % респондентов отметили, что не обращались к посредникам для получения услуги или отдельных документов (процедур). При этом в основном для обеспечения качества и быстрого оформления документов обращались 2,55 % респондентов, в основном из-за сложности получения отдельных документов – 2,04 % респондентов, по другим причинам – 0,51 % респондентов.

68,37 % респондентов оценили качество предоставления услуг на 5 баллов, на 4 балла – 24,75 % респондентов, на 3 балла – 6,89 % респондента.

Среди проблем при получении государственных услуг 10,46 % респондентов отметили, что им неудобен режим работы органа (учреждения), помещение плохо оборудовано для приема посетителей –   
7,91 % респондентов, не понятен порядок получения услуги (сложная процедура оформления документов) – 6,38 % респондентов, требование большого количества документов из других органов (учреждений) – 1,79 % респондентов, другое – 6,89 % респондентов.

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

улучшить оборудование мест для приема посетителей;

утвердить административные регламенты предоставления государственных услуг «Предоставление в пределах земель лесного фонда лесных участков в аренду по результатам аукциона по продаже права на заключение договора аренды лесного участка», «Предоставление в пределах земель лесного фонда лесных участков, в аренду без проведения аукциона (для осуществления видов деятельности в сфере охотничьего хозяйства, для выполнения работ по геологическому изучению недр для разработки месторождений полезных ископаемых, строительства и эксплуатации водохранилищ, иных искусственных водных объектов, а также гидротехнических сооружений, специализированных портов, строительства, реконструкции, эксплуатации линейных объектов)».

пересмотреть режим работы по предоставлению государственных услуг в районах края;

дополнительно оборудовать в лесничествах ГКУ «Управления лесничествами Забайкальского края» места для заполнения необходимых документов и информационные стенды с размещением информации о порядке предоставления государственной услуги;

организовать выезд специалистов лесничества ГКУ «Управления лесничествами Забайкальского края» в отдаленные населенные пункты для заключения договоров купли-продажи лесных насаждений на местах.

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» http://минприр.забайкальскийкрай.рф/action/gosudarstvennye-uslugi- gosudarstvennye-funkcii/monitoring-gosudarstvennyh-uslug/.

**Министерство сельского хозяйства Забайкальского края**

Мониторинг проведен Министерством сельского хозяйства Забайкальского края по 4 государственным услугам из 6 услуг (67,0 %), включенных в Перечень государственных услуг, из них по 3 государственным услугам провести опрос заявителей услуги 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 – 0,89), получатели государственных услуг полностью удовлетворены качеством и доступностью их предоставления (оценка общего уровня удовлетворенности заявителей государственной услуги – 100 %).

В процессе проведения мониторинга проанализировано, с учетом проведенного опроса заявителей государственных услуг, 36 анкет.

Государственные услуги, в отношении которых осуществлялся мониторинг, не предоставляются в электронном виде.

Исследуемые государственные услуги предоставляются по принципу «одного окна», в том числе в МФЦ.

Информация о порядке предоставления государственных услуг размещена на официальном сайте Министерства, на Едином портале государственных и муниципальных услуг, на информационных стендах по месту нахождения Министерства.

По всем государственным услугам образцы бланков заявлений и других документов, необходимых для получения государственной услуги, размещены на официальном сайте Министерства, на Едином портале государственных и муниципальных услуг, 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.

При представлении государственных услуг имеется бесплатная автомобильная парковка, места для сидения посетителей при ожидании получения услуги, оборудованы места для заполнения необходимых документов. Кроме того, имеются информационные таблички о фамилии, имени, отчестве и должности сотрудников, предоставляющих государственные услуги, пандусы и другие элементы доступной среды для инвалидов и иных маломобильных групп населения.

Жалоб и судебных исков в отношении должностных лиц 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 в целом по органу по данным соцопроса составило 9,65 дней, что меньше установленных административными регламентами на 10,35 дней (20 дней);

среднее время ожидания в очереди в целом по органу по данным соцопроса составило 9,26 минут, что меньше установленных административными регламентами на 5,74 минут (15 минут);

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

В социологических опросах получателей государственных услуг в 2019 году приняло участие 31 респондент (в 2018 году – 34 респондента).

В ходе проведения соцопросов 32,26 % респондентов отметили, что информацию об услуге получили в средствах массовой информации, при личном посещении органа (учреждения) или от друзей (родственников, знакомых) – 29,03 % респондентов, на официальном сайте органа – 22,58 % респондентов, по телефону – 9,68 % респондентов, на Едином портале государственных и муниципальных услуг – 6,45 %.

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

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

87,1 % респондентов оценили качество предоставления услуг на 5 баллов, 12,9 % респондентов оценили на 4 балла.

Среди проблем при получении государственных услуг 12,9 % респондентов отметили, что помещение плохо оборудовано для приема посетителей.

С целью повышения качества предоставления государственных услуг необходимо повысить комфортность мест ожидания и заполнения 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» http://минсельхоз.забайкальскийкрай.рф/[action/gosudarstvennye-uslugi/monitoring-kachestva-predostavleniya-gosudarstvennyh-uslug/](http://xn--e1aebnchjv2b7d.xn--80aaaac8algcbgbck3fl0q.xn--p1ai/action/gosudarstvennye-uslugi/monitoring-kachestva-predostavleniya-gosudarstvennyh-uslug/).

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

Мониторинг в сфере труда и социальной защиты населения проведен по 33 государственным услугам из 63 услуг (52,4 %), включенных в Перечень государственных услуг, из них по 2 государственным услугам провести опрос заявителей услуги 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 – 0,83), получатели государственных услуг полностью удовлетворены качеством и доступностью их предоставления (оценка общего уровня удовлетворенности заявителей государственной услуги – 99,9 %).

В процессе проведения мониторинга проанализировано, с учетом проведенного опроса заявителей государственных услуг, 1349 анкет.

Возможность подачи заявления в электронном виде реализована в отношении 3 государственных услуг через Единый портал государственных и муниципальных услуг и 12 государственных услуг через официальные сайты ГКУ «Краевой центр занятости населения» Забайкальского края и ГКУ «Краевой центр социальной защиты населения» Забайкальского края.

По принципу «одного окна» реализована возможность получения 27 услуг, в том числе через МФЦ – 22 услуги.

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 отделов, на рабочих местах сотрудников органа, к которым обращаются заявители услуги.

В соответствии с графиком приема заявителей услуги предоставляется в течение всей рабочей недели и в течение всего рабочего дня.

Условия предоставления услуг:

бесплатная автомобильная парковка имеется в органе и во всех территориальных отделах;

пандусы и другие элементы доступной среды для инвалидов и иных маломобильных групп населения имеются в органе и в 19 территориальных отделах ГКУ «Краевой центр социальной защиты населения» Забайкальского края (из 32) и в 16 территориальных отделах ГКУ «Краевой центр занятости населения» Забайкальского края (из 28), в которых проводился мониторинг;

наличие кнопок вызова персонала;

указатели о местах приема заявителей имеются на этажах и в кабинетах в органе и во всех территориальных отделах;

места для сидения в местах ожидания имеются в органе и во всех территориальных отделах;

оборудованные места для заполнения необходимых документов имеются 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 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 11,89 дня, что меньше установленных административными регламентами на 13,09 дня (24,98 дня);

среднее время ожидания в очереди в целом по органу по данным соцопроса составило 5,41 минуты, что меньше установленных административными регламентами на 9,59 минуты (15 минут);

среднее число обращений в орган по данным соцопроса составило 1,06 раз, что меньше установленных административными регламентами на 0,1 раза (1,16 раз).

В социологических опросах получателей государственных услуг в 2019 году приняло участие 1316 респондентов (в 2018 году – 1367 респондент).

В ходе проведения соцопросов 59,95 % респондентов отметили, что информацию об услуге получили при личном посещении органа (учреждения) или от друзей (родственников, знакомых), по телефону –   
15,65 % респондентов, на информационных стендах в органе (учреждении) – 14,36 % респондентов, в средствах массовой информации – 5,4 % респондентов, на официальном сайте органа – 2,81 % респондентов, на Едином портале государственных и муниципальных услуг – 1,82 % респондентов.

Подали заявление и другие документы, необходимые для получения услуги, в бумажной форме 98,86 % респондентов, в электронной форме через Единый портал государственных и муниципальных услуг – 0,91 % респондентов, через официальный сайт органа (учреждения) – 0,23 % респондентов.

98,86 % 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 – 0,23 % респондентов, из-за сложности получения отдельных документов или прохождения процедур и так как посредник был предложен как обязательное условие получения результата по 0,08 % респондентов, по другим причинам – 0,76 % респондентов.

97,26 % респондентов оценили качество предоставления услуг на 5 баллов, на 4 балла – 2,66 % респондентов, на 3 балла – 0,08 % респондентов.

Среди проблем при получении государственных услуг по 0,53 % респондентов отметили, что им не понятен порядок получения услуги (сложная процедура оформления документов), помещение плохо оборудовано для приема посетителей – 0,23 % респондентов, требование большого количества документов из других органов (учреждений) – 0,08 %, другое – 1,98 % 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;

повышение уровня информированности населения о способах получения 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» <http://минсоц.забайкальскийкрай.рф/deyatel-nost/129798-gosudarstvennye-uslugi>.

**Министерство здравоохранения Забайкальского края**

Мониторинг в сфере здравоохранения проведен по 4 государственным услугам из 5 услуг (80 %), включенных в Перечень государственных услуг.

По результатам мониторинга уровень качества предоставления услуг характеризуется как хороший (общая оценка качества предоставления услуг – 0,88), получатели государственных услуг полностью удовлетворены качеством и доступностью их предоставления (оценка общего уровня удовлетворенности заявителей государственной услуги – 100 % респондентов).

В процессе проведения мониторинга проанализировано, с учетом проведенного опроса заявителей государственных услуг, 141 анкета.

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

Информация о порядке предоставления услуг, 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 в Министерстве, 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 в Министерстве, 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.

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 47 дней, что меньше установленных административными регламентами на 30 дней (77 дней);

среднее время ожидания в очереди в целом по органу по данным соцопроса составило 4,85 минут, что меньше установленных административными регламентами на 11,15 минут (15 минут);

среднее число обращений в орган по данным соцопроса составило 1,35 раза, что меньше установленных административными регламентами на 1,08 раза (2,43 раза).

В социологических опросах получателей государственных услуг в 2019 году приняло участие 137 респондентов (в 2018 году – 218 респондентов).

В ходе проведения соцопросов 50,37 % респондентов отметили, что информацию об услуге получили на официальном сайте органа, при личном посещении органа (учреждения) или от друзей (родственников, знакомых) – 31,39 % респондентов, на информационных стендах в органе (учреждении) – 13,87 % респондентов, на Едином портале государственных и муниципальных услуг – 3,65 % респондентов, по телефону – 0,73 % респондентов.

Подали заявление и другие документы, необходимые для получения услуги, в бумажной форме 100 % респондентов, в электронной форме через официальный сайт органа (учреждения) – 0 % респондентов.

91,97 % респондентов отметили, что не обращались к посредникам для получения услуги или отдельных документов (процедур). 7,3 % респондентов обращались к посредникам для обеспечения качества быстрого оформления документов, по другим причинам – 0,73 % респондентов.

100 % респондентов оценили качество предоставления услуг на 5 баллов.

В целях улучшения качества предоставления государственных услуг с сотрудниками Министерства проводится учебно-методическая и разъяснительная работа по неукоснительному исполнению законодательства Российской Федерации в сфере предоставления 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» http://www.chitazdrav.ru/taxonomy/term/89.

**Министерство образования, науки и молодежной политики Забайкальского края**

Мониторинг в сфере образования проведен по 5 государственным услугам из 7 услуг (71,4 %), включенных в Перечень государственных услуг.

По результатам мониторинга уровень качества предоставления услуг характеризуется как хороший (общая оценка качества предоставления услуг – 0,81), получатели государственных услуг полностью удовлетворены качеством и доступностью их предоставления (оценка общего уровня удовлетворенности заявителей государственной услуги – 99,5 %).

В процессе проведения мониторинга проанализировано, с учетом проведенного опроса заявителей государственных услуг, 220 анкет.

Государственные услуги, в отношении которых осуществлялся мониторинг, не предоставляются в электронном виде.

По трем услугам разработаны технологические схемы для предоставления по принципу «одного» окна в МФЦ.

По всем государственным услугам имеется информация о телефонах для консультирования по услуге в средствах массовой информации и в сети «Интернет», а также на информационных стендах, содержащих сведения о порядке и условиях предоставления услуги.

Бланки и образцы документов по всем государственным услугам размещены на Едином портале государственных и муниципальных услуг, на информационных стендах и рабочих местах специалистов Министерства.

В 100 % случаев предоставление государственных услуг осуществляется в течение всего рабочего дня.

Почти все государственные услуги предоставляются в зданиях, не оборудованных пандусами и другими элементами доступной среды для инвалидов и иных маломобильных групп населения. В пунктах предоставления услуг имеются бесплатные автомобильные парковки, места для сидения посетителей при ожидании получения услуги. Специальные места для заполнения необходимых документов оборудованы во всех помещениях.

Жалобы в отношении должностных лиц органа на ненадлежащее оказание исследуемых услуг не зафиксированы.

Наиболее актуальными проблемами, связанными с предоставлением услуг, выявленными в процессе соцопроса, являются:

помещения плохо оборудованы для приема посетителей;

неудобный график работы органа.

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 8,11 дня, что меньше установленных административными регламентами на 26,29 дня (34,4 дня);

среднее время ожидания в очереди в целом по органу по данным соцопроса составило 3,09 минуты, что меньше установленных административными регламентами на 9,91 минуты (13 минут);

среднее число обращений в орган по данным соцопроса составило 1,11 раза, что меньше установленных административными регламентами на 0,13 раза (1,24 раз).

В социологических опросах получателей государственных услуг в 2019 году приняло участие 215 респондентов (в 2018 году – 196 респондент).

В ходе проведения соцопросов по 26,51 % респондентов отметили, что информацию об услуге получили на официальном сайте органа (учреждения) и по телефону, при личном посещении органа (учреждения) или от друзей (родственников, знакомых) – 22,79 % респондентов, на Едином портале государственных и муниципальных услуг – 10,23 % респондентов, в средствах массовой информации – 8,84 % респондентов, на информационных стендах в органе (учреждении) – 5,12 % респондентов.

Подавали заявление и другие документы, необходимые для получения услуги, в бумажной форме – 86,51 % респондентов, в электронной форме через официальный сайт органа – 9,77 % респондентов, через Единый портал государственных и муниципальных услуг – 3,72 % респондентов.

79,54 % респондентов отметили, что не обращались к посредникам для получения услуги или отдельных документов (процедур). Для обеспечения качества и быстрого оформления документов обращались к посредникам   
4,65 % респондентов, из-за сложности получения отдельных документов или прохождения процедур – 2,33 % респондентов, посредник был предложен как обязательное условие получения результата – 0,93 % респондентов, по другим причинам – 12,56 % респондентов.

94,42 % респондентов оценили качество предоставления услуг на 5 баллов, на 4 балла – 4,19 % респондентов, на 3 балла – 1,4 % респондентов.

Среди проблем при получении государственных услуг 1,86 % респондентов отметили требование большого количества документов из других органов (учреждений), неудобный режим работы органа и требование платы, сверх установленной в соответствии с порядком, отметили по 0,47 % респондентов и другое – 3,26 % респондентов.

Комплекс мер, направленных на устранение выявленных проблем и недостатков, в целях повышения качества предоставляемых услуг:

провести переоборудование помещений, предназначенных для оказания государственной услуги;

актуализировать сведения по предоставлению государственных услуг в электронном виде в государственных информационных системах «Реестр государственных и муниципальных услуг Забайкальского края»;

активизировать работу по информированию граждан о работе Единого портала государственных и муниципальных услуг Забайкальского края и возможностях подачи заявлений на получение услуг через портал;

обеспечить возможность получения услуг по принципу «одного окна», в том числе в МФЦ.

Отчеты 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://минобр.забайкальскийкрай.рф/action/gosudarstvennye-uslugi-i-funkcii/monitoring-predostavleniya-gosudarstvennyh-uslug-/.

**Министерство инвестиционного развития Забайкальского края**

Мониторинг проведен Министерством инвестиционного развития Забайкальского края по одной государственной услуге «Заверение печатью органа координации списков групп российских туристов и подтверждений о приеме групп китайских туристов; ведение учета заверенных списков групп российских туристов и подтверждений о приеме групп китайских туристов» (100 % от услуг, включенных в Перечень государственных услуг).

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

В процессе проведения мониторинга проанализировано, с учетом проведенного опроса заявителей государственных услуг, 12 анкет.

Государственная услуга не предоставляется в электронном виде.

Государственная услуга, в отношении которой осуществлялся мониторинг, предоставляется по принципу «одного окна» на базе привлекаемой организации.

Информация о порядке предоставления государственной услуги размещена на официальном сайте Министерства, на Едином портале государственных и муниципальных услуг, на информационных стендах в местах предоставления государственной услуги, доступных для заинтересованных лиц.

Информация о размещении бланков заявлений и других документов, необходимых для получения услуг, размещена на официальном сайте органа, на Едином портале государственных и муниципальных услуг.

Для удобства граждан введен следующий график работы отдела по туризму в п. Забайкальск:

все дни недели, включая выходные и праздничные 8.30 – 20.30;

пятница и предпраздничные дни 8.30 – 21.00;

обеденный перерыв: 12.30 – 14.00.

Имеется бесплатная автомобильная парковка, указатели о местах приема заявителей, места для сидения в местах ожидания.

Места, оборудованные для заполнения необходимых документов, не требуются, так как юридическое лицо, направившее представителя, согласно установленному порядку представляют предварительно оформленные документы.

Место непосредственного оказания услуги располагается на территории Международного автомобильного пункта пропуска «Забайкальск», «Часовой шлагбаум № 3», в нережимной части автоперехода. В соответствии с постановлением Правительства Российской Федерации от 9 апреля 2016 года № 292 «О внесении изменений в Положение о Министерстве транспорта Российской Федерации и признании утратившими силу отдельных актов Правительства Российской Федерации в связи с упразднением Федерального агентства по обустройству государственной границы Российской Федерации» исключительными полномочиями по благоустройству и проведению каких-либо строительных работ на данной территории обладает ФГКУ «Росгранстрой», Министерство не вправе самостоятельно оборудовать элементы доступной среды для инвалидов.

Используемое помещение для оказания государственной услуги выбрано как максимально близко расположенное к пункту пропуска через Государственную границу Забайкальск-Маньчжурия. Граждане Российской Федерации и Китайской Народной Республики, следующие с различных направлений своих стран к пункту пропуска, получают данную услугу непосредственно при пересечении государственной границы.

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

Наиболее актуальной проблемой, связанной с предоставлением услуги, является отсутствие элементов доступной среды для инвалидов.

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 один день, что соответствует установленному административным регламентом;

среднее время ожидания в очереди по данным соцопроса составило 3,09 минут, что меньше установленного административным регламентом на 11,91 минут (15 минут);

среднее число обращений в орган по данным соцопроса составило один раз, что соответствует установленному административным регламентом.

В социологических опросах получателей государственных услуг в 2019 году приняло участие 11 респондентов (в 2018 году – 11 респондентов).

В ходе проведения соцопросов 100 % респондентов отметили, что информацию об услуге получили на официальном сайте органа (учреждения).

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

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

100 % респондентов оценили качество предоставления услуг на 5 баллов.

В 2019 году Министерством в целях повышения качества и доступности предоставления государственной услуги внесены изменения в график работы должностных лиц Министерства в п. Забайкальск. Изменения в график работы должностных лиц на период «горячего» сезона (июль, август), а именно перенос временных рамок оказания государственной услуги с 8.30 на 6.00, благоприятно сказались на своевременной подготовке документов, подтверждающих прием организованных туристических групп КНР и, как следствие, на объемах въездного туризма.

Устойчивая тенденция роста въездного туризма (в среднем на 15 % по сравнению с аналогичными периодами прошлых лет) вынуждает туроператоров, имеющих право работы по Межправсоглашению, обращаться с предложением оказывать государственную услугу круглосуточно.

С целью повышения доступности и качества предоставления государственных услуг необходимо обеспечить дальнейшее взаимодействие с ФГКУ «Росгранстрой» по вопросу обустройства помещений пункта пропуска пандусами и иными элементами доступной среды для маломобильных групп населения.

Отчеты о проведении мониторинга качества предоставления государственных услуг и доклад о результатах мониторинга качества предоставления услуг размещены на официальном сайте Министерства в сети «Интернет» http://минмсвэст.забайкальскийкрай.рф/action/monitoring-kachestva-predostavleniya-gosudarstvennyh-municipalnyh-uslug/.

**Министерство физической культуры и спорта**

**Забайкальского края**

Мониторинг качества услуг в сфере физической культуры и спорта проведен по 6 государственным услугам (100 % от услуг, включенных в Перечень государственных услуг).

По результатам мониторинга уровень качества предоставления услуг характеризуется как хороший (общая оценка качества предоставления услуг – 0,88), получатели государственных услуг полностью удовлетворены качеством и доступностью их предоставления (оценка общего уровня удовлетворенности заявителей государственной услуги – 100 %).

В процессе проведения мониторинга проанализировано, с учетом проведенного опроса заявителей государственных услуг, 132 анкеты.

Государственные услуги, в отношении которых осуществлялся мониторинг, не предоставляются в электронном виде.

По принципу «одного окна» реализована возможность получения 3 услуг.

Информация о порядке предоставления всех услуг, бланки заявлений и других документов, необходимых для получения государственных услуг размещены на официальном сайте органа, на Едином портале государственных и муниципальных услуг, на информационном стенде Министерства.

График приема заявителей по вопросам предоставления государственных услуг размещен на официальном сайте органа, на Едином портале государственных и муниципальных услуг, а также на информационном стенде органа. Услуги предоставляются в течение всего рабочего дня, в течение всей рабочей недели.

Жалоб и судебных исков в отношении должностных лиц Министерства на ненадлежащее оказание государственных 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 10 дней, что меньше установленных административными регламентами на 26,2 дня (36,2 дня);

среднее время ожидания в очереди в целом по органу по данным соцопроса составило 2,12 минуты, что меньше установленных административными регламентами на 12,88 минуты (15 минут);

среднее число обращений в орган по данным соцопроса составило 1 раз, что соответствует числу обращений, установленных административными регламентами.

В социологических опросах получателей государственных услуг в 2019 году приняло участие 126 респондентов (в 2018 году – 118 респондента).

В ходе проведения соцопросов 100 % респондентов отметили, что информацию об услуге получили на официальном сайте органа или на другом Интернет-ресурсе.

75 % респондентов подали заявление и другие документы, необходимые для получения услуги, в бумажной форме, в электронной форме через официальный сайт органа подали 25 % респондентов.

100 % респондентов отметили, что не обращались к посредникам для получения услуги или отдельных документов (процедур), так как в этом не было необходимости.

100 % респондентов оценили качество предоставления услуг на 5 баллов.

Проблем при получении государственных услуг не выявлено.

Отчеты о проведении мониторинга качества предоставления государственных услуг и доклад о результатах мониторинга качества предоставления государственных услуг размещены на официальном сайте Министерства физической культуры и спорта Забайкальского края в сети «Интернет» http://минспорт.забайкальскийкрай.рф/deyatel-nost/130744-gosudarstvennye-uslugi-i-administrativnye-reglamenty.

**Департамент государственного имущества**

**и земельных отношений Забайкальского края**

Мониторинг проведен Департаментом государственного имущества и земельных отношений Забайкальского края по 13 государственным услугам из 22 услуги (59 %), включенных в Перечень государственных услуг.

По результатам мониторинга уровень качества предоставления услуг характеризуется как хороший (общая оценка качества предоставления услуг – 0,80), получатели государственных услуг полностью удовлетворены качеством и доступностью их предоставления (оценка общего уровня удовлетворенности заявителей государственной услуги – 99,2 %).

В процессе проведения мониторинга проанализировано, с учетом проведенного опроса заявителей государственных услуг, 248 анкет.

Из числа исследуемых государственных услуг Департамента, по двум услугам имеется возможность подачи заявления в интернет-приемную на сайте Департамента.

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, среда, четверг, пятница, суббота с 08-00 до 18-00 часов, вторник с 08-00 до 20-00 часов, 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 18,56 дня, что меньше установленных административными регламентами на 0,9 дня (19,5 дня);

среднее время ожидания в очереди в целом по органу по данным соцопроса составило 10,14 минуты, что меньше установленных административными регламентами на 4,86 минуты (15 минут);

среднее число обращений в орган по данным соцопроса составило 1,33 раза, что меньше установленных административными регламентами на 0,23 раза (1,56 раза).

В социологических опросах получателей государственных услуг в 2019 году приняло участие 248 респондентов (в 2018 году – 214 респондентов).

В ходе проведения соцопросов 48,39 % респондентов отметили, что информацию об услуге получили при личном посещении органа (учреждения) или от друзей (родственников, знакомых), по телефону –   
32,26 % респондентов, на Едином портале государственных и муниципальных услуг – 6,05 % респондентов, в средствах массовой информации и на информационных стендах в органе по 4,84 % респондентов, на официальном сайте органа – 3,63 % респондентов.

Подавали заявление и другие документы, необходимые для получения услуги, в бумажной форме – 96,37 % респондентов, в электронной форме через официальный сайт органа – 2,02 % респондентов, через Единый портал государственных и муниципальных услуг – 1,61 % респондентов.

89,92 % респондентов отметили, что не обращались к посредникам для получения услуги или отдельных документов (процедур). Для обеспечения качества и быстрого оформления документов обращались к посредникам 2,02 % респондентов, из-за сложности получения отдельных документов или прохождения процедур – 0,81 % респондентов, так как посредник был предложен как обязательное условие получения результата – 0,4 % респондентов, по другим причинам – 6,86 % респондентов.

90,32 % респондентов оценили качество предоставления услуг на 5 баллов, на 4 балла – 9,27 % респондентов, на 3 балла – 0,4 % респондентов.

При получении государственных услуг 6,05 % респондентов отметили, что помещение плохо оборудовано для приема посетителей, неудобный режим работы органа (учреждения) – 2,02 % респондентов, другое – 2,42 % 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» http://куги.забайкальскийкрай.рф/action/gosudarstvennye-uslugi/otchet-o-provedenii-monitoringa-kachestva-predostavleniya-gosudarstvennyh-uslug-v-2019-godu/.

**Департамент записи актов гражданского состояния**

**Забайкальского края**

Мониторинг проведен Департаментом записи актов гражданского состояния Забайкальского края по 4 государственным услугам (100 % от услуг, включенных в Перечень государственных услуг).

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 %).

В процессе проведения мониторинга проанализировано, с учетом проведенного опроса заявителей государственных услуг, 350 анкет.

По информации, представленной в докладе Департамента, по 3 услугам предоставление осуществляется в электронном виде.

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

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.

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

Условия, созданные для предоставления государственных услуг, являются комфортными и соответствуют предъявляемым требованиям: имеются бесплатные автомобильные парковочные места, 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 заполнения необходимых документов.

Жалоб и судебных исков в отношении должностных лиц органа 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 в целом по органу по данным соцопроса составило 2,43 дня, что меньше установленных административными регламентами на 9,34 дня (11,77 дня);

среднее время ожидания в очереди в целом по органу по данным соцопроса составило 4,11 минуты, что меньше установленных административными регламентами на 10,89 минуты (15 минут);

среднее число обращений в орган по данным соцопроса составило 1,3 раза, что меньше установленных административными регламентами на 0,07 раза (1,37 раз).

В социологических опросах получателей государственных услуг в 2019 году приняло участие 350 респондентов (в 2018 году – 345 респондентов).

В ходе проведения соцопросов 29,71 % респондентов отметили, что информацию об услуге получили при личном посещении органа (учреждения) или от друзей (родственников, знакомых), на Едином портале государственных и муниципальных услуг – 19,43 % респондентов, по телефону – 18,29 % респондентов, на информационных стендах в органе (учреждении) – 16,0 % респондентов, на официальном сайте органа – 15,71 % респондентов, в средствах массовой информации – 0,86 % респондентов.

Подавали заявление и другие документы, необходимые для получения услуги, в бумажной форме – 86,86 % респондентов, в электронной форме через Единый портал государственных и муниципальных услуг – 13,14 % респондентов.

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

96 % респондентов оценили качество предоставления услуг на 5 баллов, на 4 балла – 4 % респондентов.

Среди проблем при получении государственных услуг 2,57 % респондентов отметили неудобный режим работы органа, помещение плохо оборудовано для приема посетителей – 1,14 % респондентов, не понятен порядок получения услуги (сложная процедура оформления документов) – 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» загс.забайкальскийкрай.рф/action/predostavlenie-uslug/monitoring-kachestva-uslug/areforma/monitoring.html.

**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 – 0,9), получатели государственных услуг полностью удовлетворены качеством и доступностью их предоставления (оценка общего уровня удовлетворенности заявителей государственной услуги – 100 %).

В процессе проведения мониторинга проанализированы, с учетом проведенного опроса заявителей государственных услуг, 64 анкеты.

Предоставление государственной услуги в электронном виде не осуществляется.

Предоставление услуги на базе МФЦ осуществляется в части приема документов для получения лицензии на розничную продажу алкогольной продукции.

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 24,76 дня, что меньше установленного административным регламентом на 5,24 дня (30 дней);

среднее время ожидания в очереди по данным соцопроса составило 3,67 минуты, что меньше установленного административным регламентом на 11,33 минуты (15 минут);

среднее число обращений в орган по данным соцопроса составило 1 раз, что соответствует установленному административным регламентом.

В социологических опросах получателей государственных услуг в 2019 году приняли участие 63 респондента (в 2018 году – 60 респондентов).

В ходе проведения соцопросов 39,68 % респондентов отметили, что информацию об услуге получили на Едином портале государственных и муниципальных услуг, на официальном сайте органа (учреждения) или другом Интернет-ресурсе – 25,4 % респондентов, при личном посещении органа (учреждения) или от друзей (родственников, знакомых) – 22,22 % респондентов, по телефону – 12,7 % респондентов.

98,41 % респондентов подали заявление и другие документы, необходимые для получения услуги в бумажной форме, в электронной форме через Единый портал государственных и муниципальных услуг – 1,59 % респондентов.

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 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» http://рст.забайкальскийкрай.рф/action/sfery-regulirovaniya/gosudarstvennoe-regulirovanie-v-sfere-oborota-alkogolnoy-i-spirtosoderjashchey-produkcii/licenzirovanie-roznichnoy-prodaji-alkogolnoy-produkcii/monitoring-predostavleniya-kachestva-gosudarstvennoy-uslugi-vydacha-licenziy-na-roznichnuyu-prodaju-alkogolnoy-produkcii/.

**Государственная инспекция Забайкальского края**

Мониторинг проведен Государственной инспекцией Забайкальского края по 5 государственным услугам из 8 услуг (62,5 %), включенных в Перечень государственных услуг.

По результатам мониторинга уровень качества предоставления услуг характеризуется как хороший (общая оценка качества предоставления услуг – 0,88), получатели государственных услуг полностью удовлетворены качеством и доступностью их предоставления (оценка общего уровня удовлетворенности заявителей государственной услуги – 100 %).

В процессе проведения мониторинга проанализировано, с учетом проведенного опроса заявителей государственных услуг, 555 анкет.

По всем исследуемым услугам реализована возможность подачи заявления на предоставление услуги в электронной форме с помощью Единого портала государственных и муниципальных услуг и с помощью официального сайта Инспекции.

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

Информация о порядке предоставления услуг размещена на официальном сайте инспекции, на Едином портале государственных и муниципальных услуг, на информационных стендах, расположенных в инспекции.

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 1,11 дня, что меньше установленных административными регламентами на 5,89 дня (7 дней);

среднее время ожидания в очереди в целом по органу по данным соцопроса составило 4,52 минуты, что меньше установленных административными регламентами на 10,48 минуты (15 минут);

среднее число обращений в орган по данным соцопроса составило 1,06 раза, что меньше установленных административными регламентами на 0,94 раза (2 раза).

В социологических опросах получателей государственных услуг в 2019 году принял участие 550 респондентов (в 2018 году – 555 респондентов).

В ходе проведения соцопросов 37,09 % респондентов отметили, что информацию об услуге получили при личном посещении органа (учреждения) или от друзей (родственников, знакомых), на официальном сайте органа (учреждения) или другом Интернет-ресурсе – 27,27 % респондентов, по телефону – 15,09 % респондентов, на информационных стендах в органе – 10,55 % респондентов, в средствах массовой информации – 7,27 % респондентов, на Едином портале государственных и муниципальных услуг – 2,73 % респондентов.

99,82 % респондентов подали заявление и другие документы, необходимые для получения услуги в бумажной форме, в электронной форме через официальный сайт органа – 0,18 % респондентов.

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

99,46 % респондентов оценили качество предоставления услуг на 5 баллов, на 4 балла – 0,55 % респондентов.

В целях повышения качества предоставляемых услуг необходимо помещения инспекторов гостехнадзора, непосредственно предоставляющих государственные услуги, оснастить более удобной современной мебелью и оргтехникой. Сами помещения необходимо располагать в административных зданиях, 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 размещены на официальном сайте в сети «Интернет» http://госинспекция.забайкальскийкрай.рф[/vidy-nadzora-i-kontrolya/gostehnadzor/monitoring-uslug/](http://xn--c1aeibjqfkpc2d3f.xn--80aaaac8algcbgbck3fl0q.xn--p1ai/vidy-nadzora-i-kontrolya/gostehnadzor/monitoring-uslug/).

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

Информация по мониторингу качества предоставления государственных услуг Государственной службой по охране объектов культурного наследия Забайкальского края не представлена.

Таблица № 1

**Итоги мониторинга качества предоставления государственных услуг в Забайкальском крае за 2019 год**

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **№ п/п** | **Наименование исполнительного органа государственной власти** | **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 | 12 | 0,91 | 100 | 1 | 1 | 100 |
| 2 | Министерство строительства, дорожного хозяйства и транспорта Забайкальского края | 77 | 0,85 | 100 | 7 | 13 | 53,8 |
| 3 | Министерство природных ресурсов Забайкальского края | 392 | 0,74 | 97,5 | 23 | 37 | 62,2 |
| 4 | Министерство сельского хозяйства Забайкальского края | 31 | 0,88 | 100 | 4 | 6 | 67 |
| 5 | Министерство инвестиционного развития Забайкальского края | 11 | 0,87 | 100 | 1 | 1 | 100 |
| 6 | Министерство образования, науки и молодежной политики Забайкальского края | 215 | 0,81 | 99,5 | 5 | 7 | 71,4 |
| 7 | Министерство здравоохранения Забайкальского края | 137 | 0,88 | 100 | 4 | 5 | 80 |
| 8 | Министерство труда и социальной защиты населения Забайкальского края | 1316 | 0,83 | 99,9 | 33 | 63 | 52,4 |
| 9 | Министерство физической культуры и спорта Забайкальского края | 126 | 0,88 | 100 | 6 | 6 | 100 |
| 10 | Департамент государственного имущества и земельных отношений Забайкальского края | 248 | 0,80 | 99,2 | 13 | 22 | 59 |
| 11 | Департамент записи актов гражданского состояния Забайкальского края | 350 | 0,90 | 100 | 4 | 4 | 100 |
| 12 | Региональная служба по тарифам и ценообразованию Забайкальского края | 63 | 0,90 | 100 | 1 | 1 | 100 |
| 13 | Государственная инспекция Забайкальского края | 550 | 0,88 | 100 | 5 | 8 | 62,5 |
| 14 | Государственная служба по охране объектов культурного наследия Забайкальского края | Мониторинг качества предоставления государственных услуг не проведен | | | | | |
| В целом по исполнительным органам государственной власти Забайкальского края | | 3528 | 0,85 | 99,7 | 107 | 174 | 61,5 |

**3. Итоги мониторинга качества предоставления**

**муниципальных услуг**

Мониторинг проводился по 846 муниципальным услугам из 1423 муниципальных услуг (61,3 %), входящих в Перечни муниципальных услуг, в 4 городских округах, 26 муниципальных районах. Информация по мониторингу качества предоставления муниципальных услуг муниципальными районами «Агинский район», «Город Краснокаменск и Краснокаменский район», «Дульдургинский район», «Ононский район», «Сретенский район» не представлена.

Итоги мониторинга качества предоставления муниципальных услуг представлены в таблице 2.

Всего проанализировано, с учетом проведенного соцопроса получателей муниципальных услуг, 11547 анкет (в 2018 году – 12200 анкет).

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 – 99,1 %).

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 получения услуги в целом по городским округам и муниципальным районам по данным соцопроса составило 8,23 дней, что меньше установленных административными регламентами на 13,04 дня (21,27 дня);

среднее время ожидания в очереди в целом по городским округам и муниципальным районам по данным соцопроса составило 5,4 минуты, что меньше установленных административными регламентами на 8,7 минуты (14,1 минуты);

среднее число обращений в орган в целом по городским округам и муниципальным районам по данным соцопроса составило 1,15 раза, что меньше установленных административными регламентами на 0,35 раза (1,5 раза).

В социологических опросах получателей муниципальных услуг в 2019 году приняло участие 10701 респондентов (2018 году – 11465 респондентов).

В ходе проведения соцопросов 49,0 % респондентов отметили, что информацию об услуге получили при личном посещении органа (учреждения) или от друзей (родственников, знакомых), по телефону –   
16,7 % респондентов, на Едином портале государственных и муниципальных услуг – 11,6 % респондентов, на официальном сайте органа (учреждения) или другом Интернет-ресурсе – 9,8 % респондентов, на информационных стендах в органе (учреждении) – 9,1 % респондентов, в средствах массовой информации – 3,8 % респондентов.

Подали заявление и другие документы, необходимые для получения услуги, в бумажной форме – 85,1 % респондентов, в электронной форме через Единый портал государственных и муниципальных услуг – 9,3 % респондентов, через официальный сайт органа (учреждения) или другой Интернет-ресурс – 5,6 % респондентов.

93,8 % респондентов отметили, что не обращались к посредникам для получения услуги или отдельных документов (процедур). Обращались к посредникам из-за сложности получения отдельных документов или прохождения процедур 1,3 % респондентов, для обеспечения качества и быстрого оформления документов – 1,0 % респондентов, посредник был предложен как обязательное условие получения результата – 0,8 % респондентов, по другим причинам – 3,1 % респондентов.

92,2 % респондентов оценили качество предоставления услуг на 5 баллов, на 4 балла – 6,9 % респондентов, на 3 балла – 0,4 % респондентов, не удовлетворены качеством предоставления услуг – 0,5 % респондентов.

При проведении соцопроса 2,3 % респондентов отметили неудобный режим работы органа (учреждения), помещение плохо оборудовано для приема посетителей – 2,2 % респондентов, не понятен порядок получения услуги (сложная процедура оформления документов) – 1,0 % респондентов, требование большого количества документов из других органов (учреждений) – 0,6 % респондентов, низкий профессионализм сотрудников (не могут ответить на поставленные вопросы, отсылают друг к другу) –   
0,08 % респондентов, отказ в предоставлении услуги без пояснения причин отказа – 0,05 % респондентов, грубость, невнимательность сотрудников – 0,03 % респондентов, другие причины – 1,6 % респондентов.

**Городской округ «Город Чита»**

Мониторинг проведен городским округом «Город Чита» по 38 муниципальным услугам из 73 услуг (52 %), включенных в Перечень муниципальных услуг, из них по 20 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 – 0,79), получатели муниципальных услуг полностью удовлетворены качеством и доступностью их предоставления (оценка общего уровня удовлетворенности заявителей муниципальных услуг – 99,5 %).

В процессе проведения мониторинга проанализированы, с учетом проведенного опроса заявителей муниципальных услуг, 1203 анкеты.

По информации, представленной в докладе администрации городского округа «Город Чита», по 18 муниципальным услугам предоставление осуществляется в электронном виде.

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

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 Краевом государственном автономном учреждении «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг Забайкальского края». 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 5,6 дня, что меньше установленных административными регламентами на 10,99 дня (16,59 дня);

среднее время ожидания в очереди в целом по городскому округу по данным соцопроса составило 4,54 минуты, что меньше установленных административными регламентами на 10,46 минуты (15 минут);

среднее число обращений в структурные подразделения администрации городского округа по данным соцопроса составило 1 раз, что меньше установленных административными регламентами на 0,2 раза (1,2 раза).

В социологических опросах получателей муниципальных услуг в 2019 году приняло участие 1185 респондентов (в 2018 году – 926 респондентов).

В ходе проведения соцопросов 37,89 % респондентов отметили, что информацию об услуге получили при личном посещении органа (учреждения) или от друзей (родственников, знакомых), по телефону – 29,87 % респондентов, на информационных стендах в органе (учреждении) – 15,19 % респондентов, на официальном сайте органа – 7,93 % респондентов, на Едином портале государственных и муниципальных услуг – 5,49 % респондентов, в средствах массовой информации – 3,63 % респондентов,.

Подали заявление и другие документы, необходимые для получения услуги, в бумажной форме 86,25 % респондентов, в электронной форме через Единый портал государственных и муниципальных услуг – 8,52 % респондентов, официальный сайт органа – 5,23 % респондентов.

91,48 % респондентов отметили, что не обращались к посредникам для получения услуги или отдельных документов (процедур), при этом для обеспечения качества и быстрого оформления документов – 1,44 % респондентов, из-за сложности получения отдельных документов или прохождения процедур обращались к посредникам – 1,01 % респондентов, посредник был предложен как обязательное условие получения результата – 0,08 % респондентов, по другим причинам – 5,99 % респондентов.

85,74 % респондентов оценили качество предоставления услуг на 5 баллов, на 4 балла – 13,67 % респондентов, на 3 балла – 0,59 % респондентов.

Среди проблем при получении услуг 5,4 % респондентов выбрали неудобный режим работы органа, помещение плохо оборудовано для приема посетителей – 4,81 % респондентов, не понятен порядок получения услуги (сложная процедура оформления документов) – 2,53 % респондентов, требование большого количества документов из других органов – 0,25 % респондентов, низкий профессионализм сотрудников –   
0,08 % респондентов, другое – 1,35 % респондентов.

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» https://admin.msuchita.ru/2019-мониторинг-качества-предоставления-муниципальных-услуг.

**Городской округ ЗАТО п. Горный**

Мониторинг проведен городским округом ЗАТО п. Горный по 21 муниципальной услуге (100 %), включенных в Перечень муниципальных услуг, из них по 12 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 – 0,74), получатели муниципальных услуг полностью удовлетворены качеством и доступностью их предоставления (оценка общего уровня удовлетворенности заявителей муниципальных услуг – 98,99 %).

В процессе проведения мониторинга проанализировано, с учетом проведенного опроса заявителей муниципальных услуг, 108 анкет.

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 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 5,33 дней, что меньше установленных административными регламентами на 2,42 дней (7,75 дней);

среднее время ожидания в очереди в целом по городскому округу по данным соцопроса составило 4,15 минуты, что меньше установленных административными регламентами на 0,85 минуты (5 минут);

среднее число обращений в структурные подразделения администрации городского округа по данным соцопроса составило 1,44 раз, что меньше установленных административными регламентами на 0,22 раза (1,66 раза).

В социологических опросах получателей муниципальных услуг в 2019 году приняло участие 99 респондентов.

В ходе проведения соцопросов 29,29 % респондентов отметили, что информацию об услуге получили при личном посещении органа (учреждения) или от друзей (родственников, знакомых), по телефону –   
24,24 % респондентов, на информационных стендах в органе – 15,15 % респондентов, на Едином портале государственных и муниципальных услуг – 11,11 % респондентов, на официальном сайте органа и в средствах массовой информации по 10,1 % респондентов,.

Подали заявление и другие документы, необходимые для получения услуги, в бумажной форме 97,98 % респондентов, в электронной форме через Единый портал государственных и муниципальных услуг и официальный сайт органа по 1,01 % респондентов.

52,53 % респондентов отметили, что не обращались к посредникам для получения услуги или отдельных документов (процедур), при этом для обеспечения качества и быстрого оформления документов – 15,15 % респондентов, посредник был предложен как обязательное условие получения результата – 8,08 % респондентов, из-за сложности получения отдельных документов или прохождения процедур обращались к посредникам – 3,03 % респондентов, по другим причинам – 21,21 % респондентов.

92,93 % респондентов оценили качество предоставления услуг на 5 баллов, на 4 балла – 7,07 % респондентов.

Среди проблем при получении услуг 5,05 % респондентов выбрали требование большого количества документов из других органов, не понятен порядок получения услуги (сложная процедура оформления документов) – 2,02 % респондентов.

Отчет о проведении мониторинга качества предоставления муниципальных услуг и доклад о результатах мониторинга качества предоставления муниципальных услуг размещены на официальном сайте городского округа «ЗАТО п. Горный» в сети «Интернет»http://горный.забайкальскийкрай.рф/deyatelnost/monitoring-kachestva-predostavleniya-gosudarstvennyh-municipalnyh-uslug/

**Городской округ «Поселок Агинское»**

Мониторинг проведен городским округом «Поселок Агинское» по 27 муниципальным услугам из 49 услуг (55,1%), 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 – 0,73), 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, 546 анкет.

По информации, представленной в докладе администрации городского округа «Поселок Агинское», из числа исследуемых муниципальных услуг по двум услугам предоставление осуществляется в электронном виде.

Из числа исследуемых муниципальных услуг 7 услуг предоставляются по принципу «одного окна», в том числе вМФЦ.

Информация о порядке предоставления услуг размещена на официальном сайте администрации городского округа, на Едином портале государственных и муниципальных услуг, на информационных стендах в местах предоставления услуг, в Агинском филиале КГАУ «МФЦ Забайкальского края».

Формы бланков заявлений и других документов, необходимых для получения услуг, размещены на Едином портале государственных и муниципальных услуг, на официальном сайте администрации городского округа, на рабочих местах сотрудников, к которым обращаются заявители, по просьбе заявителей с использованием почтовой, электронной, факсимильной связи.

Информация о графике приема заявителей по вопросам предоставления услуги размещена на официальном сайте администрации городского округа, на информационных стендах в учреждениях, на Едином портале государственных и муниципальных услуг, в административных регламентах предоставления муниципальных услуг, а также сообщаются по просьбе заявителя с помощью телефонной, электронной, факсимильной связи.

Плата за предоставление муниципальных услуг не взимается (за исключением платежей, предусмотренных Налоговым кодексом РФ). Территория, прилегающая к зданию места непосредственного предоставления услуги, оборудована местом для парковки автотранспортных средств. Доступ заявителей к парковочным местам является бесплатным. Центральные входы в здание мест предоставления услуг оборудованы информационной табличкой, содержащей наименование органа, осуществляющего предоставление услуги. Места информирования оборудованы стендами, предназначенными для ознакомления заявителей с информационными материалам, 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, с указанием номера кабинета, фамилии имени и отчества и должности специалиста, осуществляющего прием. Рабочее место специалиста оборудовано персональным компьютером с возможностью доступа к необходимым информационным базам данных, печатающим и сканирующим устройствами. В целях обеспечения конфиденциальности сведений о заявителе специалистом одновременно ведется прием только одного посетителя.

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 22,8 дня, что меньше установленных административными регламентами на 0,12 дня (22,92 дня);

среднее время ожидания в очереди в целом по городскому округу по данным соцопроса составило 14,89 минуты, что меньше установленных административными регламентами на 0,11 минуты (15 минут);

среднее число обращений в учреждения, структурные подразделения администрации района по данным соцопроса составило 1,99 раза, что меньше установленных административными регламентами на 0,01 раза (2 раза).

В социологических опросах получателей муниципальных услуг в 2019 году приняло участие 525 респондентов (в 2018 году – 835 респондентов).

В ходе проведения соцопросов 75,81 % респондентов отметили, что информацию об услуге получили при личном посещении органа (учреждения) или от друзей (родственников, знакомых), на официальном сайте органа – 13,14 % респондентов, по телефону – 8,19 % респондентов, на информационных стендах в органе – 1,71 % респондентов, на Едином портале государственных и муниципальных услуг – 1,14 % респондентов.

Подали заявление и другие документы, необходимые для получения услуги в бумажной форме 99,05 % респондентов, через Единый портал государственных и муниципальных услуг – 0,95 % респондентов.

99,81 % респондентов отметили, что не обращались к посредникам для получения услуги или отдельных документов (процедур).

100 % респондентов оценили качество предоставления услуг на 5 баллов.

Комплекс мер, направленный на устранение выявленных проблем и недостатков, в целях повышения качества предоставляемых услуггородским округом 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 «Поселок Агинское» в сети «Интернет» http://go-aginskoe.ru/content/monitoring-kachestva-predostavleniya-gosudarstvennykh-i-munitsipalnykh-uslug.

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

Мониторинг проведен городским округом «Город Петровск-Забайкальский» по 36 муниципальным услугам из 69 услуг (52,2 %), включенной в Перечень муниципальных услуг, из них по 10 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 проанализировано, с учетом проведенного опроса заявителей муниципальных услуг, 230 анкет.

По информации, представленной в докладе администрации городского округа «Город Петровск-Забайкальский», из числа исследуемых муниципальных услуг по 16 услугам предоставление осуществляется в электронном виде.

Из числа исследуемых муниципальных услуг 14 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 12,73 дня, что меньше установленных административными регламентами на 10,92 дня (23,65 дня);

среднее время ожидания в очереди в целом по городскому округу по данным соцопроса составило 4,32 минуты, что меньше установленных административными регламентами на 9,94 минуты (14,26 минуты);

среднее число обращений в учреждения, структурные подразделения администрации района по данным соцопроса составило 1,07 раза, что меньше установленных административными регламентами на 0,04 раза (1,11 раза).

В социологических опросах получателей муниципальных услуг в 2019 году приняло участие 204 респондента (в 2018 году – 24 респондента).

В ходе проведения соцопросов 47,06 % респондентов отметили, что информацию об услуге получили при личном посещении органа (учреждения) или от друзей (родственников, знакомых), по телефону –   
20,1 % респондентов, на официальном сайте администрации района –   
19,12 % респондентов, на информационных стендах в органе – 12,26 % респондентов, в средствах массовой информации – 1,47 % респондентов.

Подали заявление и другие документы, необходимые для получения услуги в бумажной форме 83,33 % респондентов, через официальный сайт органа – 16,67 % респондентов.

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 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» <http://петзаб.забайкальскийкрай.рф/about/komitet-ekonomiki-i-upravleniya-municipalnym-imushchestvom-i-zemelnymi-otnosheniyami/municipalnye-uslugi/>

**Муниципальный район «Агинский район»**

Информация по мониторингу качества предоставления муниципальных услуг муниципальным районом «Агинский район» не представлена.

**Муниципальный район «Акшинский район»**

Мониторинг проведен муниципальным районом «Акшинский район» по 30 муниципальным услугам из 55 услуг (54,5 %), включенных в Перечень муниципальных услуг, из них по 19 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 – 0,81), 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, 307 анкет.

По информации, представленной в докладе администрации района, 1 услуга из числа исследуемых муниципальных услуг предоставляется в электронном виде.

Из числа исследуемых муниципальных услуг по принципу «одного окна», в том числе в МФЦ ни одна услуга не предоставляется.

Информация о порядке предоставления услуг размещена на информационных стендах в учреждениях, на официальном сайте органа в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», на Едином портале государственных и муниципальных услуг. Также информацию о порядке предоставления услуг можно получить по телефону или при личном обращении в орган.

Формы бланков заявлений и других документов, необходимых для получения услуг, размещены на официальном сайте муниципального района, на информационных стендах в местах предоставления услуг, на Едином портале государственных и муниципальных услуг, в местах предоставления услуг у специалистов.

Все исследуемые муниципальные услуги предоставляются в течение всей рабочей недели, в течение всего рабочего дня, по 2 услугам предоставление осуществляется в один из выходных дней.

При представлении услуг в учреждениях имеются бесплатные автомобильные парковки, пандусы для инвалидов и иных маломобильных групп населения, места для сидения посетителей при ожидании получения услуги, оборудованы места для заполнения необходимых документов. Плата за предоставление услуг не взимается.

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 5,54 дня, что меньше установленных административными регламентами на 24,13 дня (29,67 дня);

среднее время ожидания в очереди в целом по муниципальному району по данным соцопроса составило 5,53 минуты, что меньше установленных административными регламентами на 9,47 минуты (15 минут);

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

В социологических опросах получателей муниципальных услуг в 2019 году приняло участие 296 респондентов (в 2018 год – 211 респондентов).

В ходе проведения соцопросов 48,31 % респондентов отметили, что информацию об услуге получили при личном посещении органа (учреждения) или от друзей (родственников, знакомых), по телефону –   
35,14 % респондентов, на информационных стендах учреждений, структурных подразделений администрации района – 11,82 % респондентов, на официальном сайте администрации района – 4,73 % респондентов.

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

98,99 % респондентов отметили, что не обращались к посредникам для получения услуги или отдельных документов (процедур), при этом 0,68 % респондентов обращались из-за сложности получения отдельных документов или прохождения процедур, по другим причинам – 0,34 % респондентов.

98,99 % респондентов оценили качество предоставления услуг на 5 баллов, на 4 балла – 1,01 % респондентов.

Среди проблем при получении услуг 1,01 % респондентов отметили неудобный режим работы органа.

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 «Акшинский район» в сети «Интернет» http://акша.забайкальскийкрай.рф/[razdely-i-podrazdely-sayta/municipalnye-uslugi/monitoring-kachestva-predostavleniya-municipalnyh-uslug/](http://xn--80aa3a8c.xn--80aaaac8algcbgbck3fl0q.xn--p1ai/razdely-i-podrazdely-sayta/municipalnye-uslugi/monitoring-kachestva-predostavleniya-municipalnyh-uslug/)

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

В план мониторинга муниципального района «Александрово-Заводский район» вошли 40 муниципальных услуг из 71 услуги (56,3 %), включенной в Перечень муниципальных услуг, из них по 24 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 – 0,81), получатели муниципальных услуг полностью удовлетворены качеством и доступностью их предоставления (оценка общего уровня удовлетворенности заявителей муниципальных услуг – 99,2 %).

В процессе проведения мониторинга проанализировано, с учетом проведенного опроса заявителей муниципальных услуг 141 анкета.

Информация о количестве муниципальных услуг из числа исследуемых, предоставление которых осуществляется в электронном виде и по принципу «одного окна», в том числе в МФЦ, в докладе администрации района отсутствует.

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.

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 16,0 дня, что меньше установленного административными регламентами на 23,6 дня (39,6 дня);

среднее время ожидания в очереди в целом по муниципальному району по данным соцопроса составило 3,93 минуты, что меньше установленных административными регламентами на 11,27 минуты (15,2 минуты);

среднее число обращений в учреждения, структурные подразделения администрации района по данным соцопроса составило 1,18 раза, что меньше установленных административными регламентами на 0,74 раза (1,92 раза).

В социологических опросах получателей муниципальных услуг в 2019 году приняло участие 125 респондентов (в 2018 году – 113 респондентов).

В ходе проведения соцопросов 40,0 % респондентов отметили, что информацию об услуге получили при личном посещении органа (учреждения) или от друзей (родственников, знакомых), на Едином портале государственных и муниципальных услуг – 28,0 % респондентов, на информационных стендах учреждений – 12,8 % респондентов, по телефону – 9,6 % респондентов, в средствах массовой информации – 8,0 % респондентов, на официальном сайте органа – 1,6 % респондентов.

Подали заявление и другие документы, необходимые для получения услуги в бумажной форме 68,0 % респондентов, через Единый портал государственных и муниципальных услуг – 30,4 % респондентов, через официальный сайт органа – 1,6 % респондентов.

96,0 % респондентов отметили, что не обращались к посредникам для получения услуги или отдельных документов (процедур), при этом обращались из-за сложности получения отдельных документов или прохождения процедур 3,2 % респондентов, по другим причинам – 0,8 % респондентов.

92,0 % респондентов оценили качество предоставления услуг на 5 баллов, на 4 балла – 7,2 % респондентов, не удовлетворены качеством предоставления услуг – 0,8 % респондентов.

При проведении соцопроса среди проблем при получении услуг 5,6 % респондентов отметили требование большого количества документов из других органов (учреждений), 1,6 % респондентов отметили, что им не понятен порядок получения услуги (сложная процедура оформления документов), 0,8 % респондентов – другие причины.

В целях повышения качества предоставляемых услуг на территории муниципального района «Александрово-Заводский район» необходимо обеспечить:

создание многофункционального центра предоставления услуг;

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

Отчет о проведении мониторинга качества предоставления муниципальных услуг и доклад о результатах мониторинга качества предоставления муниципальных услуг размещены на официальном сайте муниципального района «Александрово-Заводский район» в сети «Интернет» http://ал-завод.забайкальскийкрай.рф/action/municipalnye-uslugi/.

**Муниципальный район «Балейский район»**

Мониторинг проведен муниципальным районом «Балейский район» по 25 муниципальным услугам из 40 услуг (62,5 %), включенных в Перечень муниципальных услуг, из них по 10 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 – 0,89), 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, 369 анкет.

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

Из числа исследуемых муниципальных услуг 9 услуг 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;

имеются бесплатные автомобильные парковочные места, пандусы для инвалидов и иных маломобильных групп населения;

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 4,59 дня, что меньше установленных административными регламентами на 15,79 дня (20,38 дня);

среднее время ожидания в очереди в целом по муниципальному району по данным соцопроса составило 4,4 минуты, что меньше установленных административными регламентами на 11,36 минут (15,76 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 социологических опросах получателей муниципальных услуг в 2019 году приняли участие 354 респондента (в 2018 году – 333 респондента).

В ходе проведения соцопросов 55,65 % респондентов отметили, что информацию об услуге получили при личном посещении органа (учреждения) или от друзей (родственников, знакомых), по телефону –   
25,14 % респондентов, на официальном сайте администрации района – 6,78 % респондентов, на информационных стендах учреждений – 5,93 % респондентов, на Едином портале государственных и муниципальных услуг – 3,39 % респондентов, в средствах массовой информации – 3,11 % респондентов.

Подали заявление и другие документы, необходимые для получения услуги в бумажной форме 88,42 % респондентов, в электронной форме через Единый портал государственных и муниципальных услуг – 7,63 % респондентов, через официальный сайт органа – 3,96 % респондентов.

99,72 % респондентов отметили, что не обращались к посредникам для получения услуги или отдельных документов (процедур), при этом обращались из-за сложности получения отдельных документов или прохождения процедур 0,28 % респондентов.

92,09 % респондентов оценили качество предоставления услуг на 5 баллов, на 4 балла – 7,63 % респондентов, на 3 балла – 0,28 % респондентов.

При проведении соцопроса среди проблем при получении услуг 4,52 % респондентов отметили неудобный режим работы органа (учреждения), не понятен порядок получения услуги (сложная процедура оформления документов) – 2,26 % респондентов, помещение плохо оборудовано для приема посетителей – 1,13 % респондентов.

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

повышения информированности населения о возможности приема заявлений в электронном виде;

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

об оборудовании помещения, в котором предоставляется муниципальная услуга;

проведения работ по оптимизации осуществления отдельных административных процедур и сроков оказания муниципальных услуг;

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

более широкого использования системы межведомственного электронного документооборота.

Отчет о проведении мониторинга качества предоставления муниципальных услуг и доклад о результатах мониторинга качества предоставления муниципальных услуг размещены на официальном сайте муниципального района «Балейский район» в сети «Интернет» http://балей.забайкальскийкрай.рф/administraciya-mr-quotbaleyskiy-rayonquot/municipalnye-uslugi/.

**Муниципальный район «Борзинский район»**

Мониторинг проведен Администрацией муниципального района «Борзинский район» по 31 муниципальной услуге из 62 услуг (50 %), включенных в Перечень муниципальных услуг, по 5 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 – 0,81), 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, 628 анкет.

По информации, представленной в докладе администрации района, 25 услуг из числа исследуемых муниципальных услуг предоставляются в электронном виде.

Из исследуемых муниципальных услуг предоставляются по принципу «одного окна» – 14 услуг, в том числе в МФЦ – 11 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.

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

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 10,67 дня, что меньше установленных административными регламентами на 5,34 дня (16,01 дня);

среднее время ожидания в очереди в целом по муниципальному району по данным соцопроса составило 5,68 минуты, что меньше установленных административными регламентами на 9,32 минуты (15 минут);

среднее число обращений в учреждения, структурные подразделения администрации района по данным соцопроса составило 1,2 раз, что меньше установленных административными регламентами на 0,1 раза (1,3 раза).

В социологических опросах получателей муниципальных услуг в 2019 году приняло участие 597 респондентов (в 2018 году – 525 респондентов).

В ходе проведения соцопросов 59,97 % респондентов отметили, что информацию об услуге получили при личном посещении органа (учреждения) или от друзей (родственников, знакомых), на официальном сайте органа – 12,56 % респондентов, на информационных стендах – 9,88 % респондентов, по телефону – 9,05  % респондентов, в средствах массовой информации – 4,52 % респондентов, через Единый портал государственных и муниципальных услуг – 4,02 % респондентов.

Подали заявление и другие документы, необходимые для получения услуги, в бумажной форме 88,78 % респондентов, в электронной форме через официальный сайт органа – 7,2 % респондентов, через Единый портал государственных и муниципальных услуг – 4,02 % респондентов.

98,49 % респондентов отметили, что не обращались к посредникам для получения услуги или отдельных документов (процедур). При этом, для обеспечения качества и быстрого оформления документов к посредникам обращались 1,17 % респондентов, из-за сложности получения отдельных документов или прохождения процедур, а также по другим причинам по   
0,17 % респондентов.

98,49 % респондентов оценили качество предоставления услуг на 5 баллов, на 4 балла – 1,51 % респондентов.

Среди проблем при получении муниципальных услуг 1,34 % респондентов отметили неудобный режим работы органа (учреждения), помещение плохо оборудовано для приема посетителей – 0,17 % респондентов.

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 25 муниципальным услугам из 36 услуг (69,4 %), включенных в Перечень муниципальных услуг.

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, 181 анкета.

По информации, представленной в докладе администрации района, 21 услуга из числа исследуемых муниципальных услуг предоставляется в электронном виде.

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

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 1,38 дня, что меньше сроков, установленных административными регламентами, на 6,69 дня (8,07 дня);

среднее время ожидания в очереди в целом по муниципальному району по данным соцопроса составило 5,16 минуты, что меньше установленных административными регламентами на 1,84 минуты (7 минут);

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

В социологических опросах получателей муниципальных услуг в 2019 году приняло участие 155 респондентов (в 2018 году – 220 респондентов).

В ходе проведения соцопросов 74,19 % респондентов отметили, что информацию об услуге получили при личном посещении органа (учреждения) или от друзей (родственников, знакомых), на официальном сайте администрации района – 16,13 % респондентов, на информационных стендах органа – 4,52 % респондентов, по телефону и на Едином портале государственных и муниципальных услуг по 2,58 % респондентов.

Подали заявление и другие документы, необходимые для получения услуги, в бумажной форме 98,07 % респондентов, в электронной форме через официальный сайт органа – 1,94 % респондентов.

99,36 % респондентов отметили, что не обращались к посредникам для получения услуги или отдельных документов, так как в этом не было необходимости; 0,65 % респондентов обращались по разным причинам.

Все респонденты оценили качество предоставления услуг на 5 баллов.

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 муниципальных услуг, а также обеспечения доступа к необходимой 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» http://gazim-zavod.ru/mestnoe-samoupravlenie/administratsiya-rajona/ekonomika/monitoring-kachestva-munitsipalnykh-uslug-2019.

**Муниципальный район «Дульдургинский район»**

Информация по мониторингу качества предоставления муниципальных услуг муниципальным районом «Дульдургинский район» не представлена.

**Муниципальный район «Забайкальский район»**

Мониторинг проведен муниципальным районом «Забайкальский район» в отношении всех услуг (25 услуг), включенных в Перечень муниципальных услуг, из них по 10 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 – 0,83), 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, 107 анкет.

По информации, представленной в докладе администрации района,   
96 % муниципальных услуг из числа исследуемых муниципальных услуг предоставляются в электронном виде.

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

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.

22 муниципальные услуги предоставляются в течение всей рабочей недели, 3 муниципальные услуги – менее 5 дней в неделю. Все муниципальные услуги предоставляются в течение всего рабочего дня.

Места предоставления муниципальных услуг оборудованы бесплатными автомобильными парковками. В помещениях для приема заявителей имеются таблички с указанием номера кабинета и должности лица, осуществляющего прием, информационные карточки о фамилии, имени, отчестве и должности сотрудников, к которым обращаются получатели в ходе получения услуг.

При предоставлении 100 % муниципальных услуг имеются места для сидения посетителей при ожидании получения услуги, оборудованные специальные места для заполнения необходимых документов.

95,8 % муниципальных услуг 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 16,75 дня, что меньше установленных административными регламентами на 9,73 дня (26,48 дня);

среднее время ожидания в очереди в целом по муниципальному району по данным соцопроса составило 9,76 минуты, что меньше установленных административными регламентами на 5,57 минуты (15,33 минут);

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

В социологических опросах получателей муниципальных услуг в 2019 году приняло участие 92 респондента (в 2018 году – 519 респондентов).

В ходе проведения соцопросов 47,83 % респондентов отметили, что информацию об услуге получили при личном посещении органа (учреждения) или от друзей (родственников, знакомых), по телефону –   
22,83 % респондентов, на Едином портале государственных и муниципальных услуг – 16,3 % респондентов, на официальном сайте администрации района – 7,61 % респондентов, на информационных стендах органа – 3,26 % респондентов, в средствах массовой информации – 2,17 % респондентов.

Подали заявление и другие документы, необходимые для получения услуги, в бумажной форме 78,26 % респондентов, в электронной форме через Единый портал государственных и муниципальных услуг – 18,42 % респондентов, через официальный сайт органа – 3,26 % респондентов.

92,39 % респондентов отметили, что не обращались к посредникам для получения услуги или отдельных документов (процедур). При этом, для обеспечения качества и быстрого оформления документов к посредникам обращались 5,44 % респондентов, по другим причинам – 2,17 % респондентов.

78,26 % респондентов оценили качество предоставления услуг на 5 баллов, 21,74 % респондентов оценили качество предоставления услуг на 4 балла.

Среди проблем при получении муниципальных услуг 10,87 % респондентов отметили неудобный режим работы органа (учреждения), помещение плохо оборудовано для приема посетителей – 8,7 % респондентов, другое – 2,17 % респондентов.

В целях повышения доступности муниципальных услуг для граждан с ограниченными возможностями здоровья администрацией муниципального района разработана и утверждена муниципальная программа «Социальная поддержка граждан на 2016-2020 годы» (постановление Администрации муниципального района «Забайкальский район» от 23 сентября 2015 года   
№ 584), в рамках которой в зданиях администрации муниципального района планируется создание необходимых условий для беспрепятственного доступа инвалидов и иных маломобильных групп населения.

В целях повышения качества предоставления услуг необходимо обеспечить модернизацию 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/municipal.html>.

**Муниципальный район «Каларский район»**

Мониторинг проведен муниципальным районом «Каларский район» по 30 муниципальным услугам из 58 услуг (51,7 %), включенных в Перечень муниципальных услуг, из них по 20 муниципальной услуге 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 – 0,8), 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, 176 анкет.

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

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, размещенына официальном сайте администрации муниципального района, Едином портале государственных и муниципальных услуг, на информационных стендах. Кроме того, указанную информацию можно получить при непосредственном посещении мест предоставления услуг, посредством телефонной связи, а также при направлении письменного обращения, в том числе в электронной форме.

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

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

Место предоставления муниципальной услуги оборудовано бесплатными автомобильными парковками, местами ожидания для посетителей, а также специальными местами для заполнения необходимых документов. Кроме того, при предоставлении муниципальной услуги имеются указатели о местах приема посетителей на этажах и в кабинетах.

**Все муниципальные услуги предоставляются в зданиях, не оборудованных пандусами и иными элементами доступной среды для инвалидов и иных маломобильных групп населения.**

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 9,39 дня, что меньше установленных административными регламентами на 7,73 дня (17,12 дня);

среднее время ожидания в очереди в целом по муниципальному району по данным соцопроса составило 5,97 минуты, что меньше установленных административными регламентами на 5,75 минуты (11,72 минуты);

среднее число обращений в структурные подразделения администрации муниципального района по данным соцопроса составило 1,28 раз, что меньше числа обращений, установленных административными регламентами, на 7,19 раза (8,47 раза).

В социологических опросах получателей муниципальных услуг в 2019 году приняли участие 163 респондента (в 2018 году – 153 респондента).

В ходе проведения соцопросов 50,61 % респондентов отметили, что информацию об услуге получили при личном посещении органа (учреждения) или от друзей (родственников, знакомых), по телефону –   
21,34 % респондентов, на информационных стендах в органе (учреждении) – 16,46 % респондентов, в средствах массовой информации – 9,15 % респондентов, на официальном сайте органа – 2,44 % респондентов.

Подали заявление и другие документы, необходимые для получения услуги, в бумажной форме – 93,06 % респондентов, в электронной форме через официальный сайт органа – 6,36 % респондентов, через Единый портал государственных и муниципальных услуг – 0,58 % респондентов.

95,38 % респондентов отметили, что не обращались к посредникам для получения услуги или отдельных документов (процедур), при этом 4,62 % респондентов обращались к посредникам по другим причинам.

88,44 % респондентов оценили качество предоставления услуг на 5 баллов, 4 балла – 10,98 % респондентов, 3 балла – 0,58 % респондентов.

Среди проблем при получении муниципальных услуг 6,36 % респондентов отметили, что им не понятен порядок получения услуги (сложная процедура оформления документов), и неудобный режим работы органа (учреждения) – 5,2 % респондентов.

В целях повышения качества предоставляемых муниципальных услуг разработан комплекс мер, включающий:

увеличение информированности населения о возможности приема заявлений в электронном виде, в том числе и через МФЦ;

организацию работы по переводу муниципальных услуг в электронный вид, в целях сокращения количества личных посещений и обращений граждан в орган, предоставляющий муниципальные услуги;

оборудование здания пандусами и иными элементами доступной среды для инвалидов и иных маломобильных групп населения.

Отчет о проведении мониторинга качества предоставления муниципальных услуг и доклад о результатах мониторинга качества предоставления муниципальных услуг размещены на официальном сайте муниципального района «Каларский район» в сети «Интернет» http://калар.забайкальскийкрай.рф/deyatelnost/monitoring-kachestva-predostavleniya-gosudarstvennyh-i-municipalnyh-uslug/.

**Муниципальный район «Калганский район»**

Мониторинг проведен муниципальным районом «Калганский район» по 21 муниципальным услугам из 28 услуг (75 %), 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, 373 анкеты.

Доклад о результатах мониторинга качества предоставления муниципальных услуг представлен по неустановленной форме, в нем отсутствует информация о количестве муниципальных услуг, предоставляемых на территории муниципального района, в соответствии с Перечнем муниципальных услуг, предоставляемых в электронном виде и по принципу «одного окна», в том числе в МФЦ.

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.

16 исследуемых муниципальных услуг предоставляются в течение всего рабочего дня, в течение всей рабочей недели; 2 муниципальные услуги предоставляются в вечерние часы, 3 услуги – в выходные дни.

Из числа исследуемых муниципальных услуг 21 услуга предоставляется по принципу «одного окна», в том числе 12 услуг через МФЦ.

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 дней, что меньше установленных административными регламентами на 7,88 дней (12,88 дней);

среднее время ожидания в очереди в целом по муниципальному району по данным соцопроса составило 3,28 минуты, что меньше установленных административными регламентами на 6,19 минуты (9,47 минуты);

среднее число обращений в структурные подразделения администрации муниципального района 1,06 раз, что соответствует числу обращений, установленных административными регламентом (1,06 раз).

В социологических опросах получателей муниципальных услуг в 2019 году приняли участие 351 респондент (в 2018 году – 138 респондентов).

В ходе проведения соцопросов 65,24 % респондентов отметили, что информацию об услуге получили при личном посещении органа (учреждения) или от друзей (родственников, знакомых), по телефону –   
20,23 % респондентов, на информационных стендах в органе – 5,98 % респондентов, в средствах массовой информации – 5,41 % респондентов, на Едином портале государственных и муниципальных услуг – 2,28 % респондентов, на официальном сайте органа – 0,86 % респондентов,

Подали заявление и другие документы, необходимые для получения услуги, в бумажной форме – 94,87 % респондентов, в электронной форме через официальный сайт органа – 3,13 % респондентов, через Единый портал государственных и муниципальных услуг – 1,99 % респондентов.

99,15 % респондентов отметили, что не обращались к посредникам для получения услуги или отдельных документов (процедур), для обеспечения качества и быстрого оформления документов обращались 0,29 % респондентов, по другим причинам – 0,57 % респондентов.

99,43 % респондентов оценили качество предоставления услуг на 5 баллов, на 4 балла – 0,57 % респондентов.

Среди проблем при получении муниципальных услуг 0,57 % респондентов отметили, что неудобный режим работы органа (учреждения).

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» http://калга.забайкальскийкрай.рф/administraciya-rayona/municipalnye-uslugi/.

**Муниципальный район «Карымский район»**

Мониторинг проведен муниципальным районом «Карымский район» по 11 муниципальным услугам из 19 услуг (57,9 %), включенных в Перечень муниципальных услуг.

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, 452 анкеты.

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 3,52 дня, что меньше установленных административными регламентами на 0,77 дня (4,29 дней);

среднее время ожидания в очереди в целом по муниципальному району по данным соцопроса составило 6,05 минуты, что меньше установленного административными регламентами на 8,9 минуты (14,95 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 социологических опросах получателей муниципальных услуг в 2019 году приняло участие 441 респондент (в 2018 году – 331 респондент).

В ходе проведения соцопросов 41,04 % респондентов отметили, что информацию об услуге получили на официальном сайте органа, на Едином портале государственных и муниципальных услуг – 22,45 % респондентов, по телефону – 15,19 % респондентов, на информационных стендах в органе – 14,74 % респондентов, в средствах массовой информации – 6,58 % респондентов.

Подали заявление и другие документы, необходимые для получения услуги, в бумажной форме 46,94 % респондентов, в электронной форме через Единый портал государственных и муниципальных услуг – 39,46 % респондентов, официальный сайт органа – 13,61 % респондентов.

99,77 % респондентов отметили, что не обращались к посредникам для получения услуги или отдельных документов (процедур), так как в этом не было необходимости, обращались по некоторым причинам 0,23 % респондентов.

99,77 % респондентов оценили качество предоставления услуг на 5 баллов, на 4 балла – 0,23 % респондентов.

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/доклад-о-результатах-мониторинга-кач-3.

**Муниципальный район «Город Краснокаменск и**

**Краснокаменский район»**

Информация по мониторингу качества предоставления муниципальных услуг муниципальным районом «Город Краснокаменск и Краснокаменский район» не представлена.

**Муниципальный район «Красночикойский район»**

Мониторинг проведен муниципальным районом «Красночикойский район» по 29 муниципальным услугам из 56 услуг (51,8 %), включённых 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 – 0,89), 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, 209 анкет.

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

Из числа исследуемых муниципальных услуг 13 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/,%20на) 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/,%20на) 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, слабая 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 8,78 дня, что меньше установленных административными регламентами на 17,41 дня (26,19 дня);

среднее время ожидания в очереди в целом по муниципальному району по данным соцопроса составило 4,47 минуты, что меньше установленных административными регламентами на 10,36 минуты (14,83 минуты);

среднее число обращений в структурные подразделения администрации муниципального района по данным соцопроса составило 1,01 раза, что меньше числа обращений, установленных административными регламентами на 0,03 раза (1,04 раза).

В социологических опросах получателей муниципальных услуг в 2019 году приняло участие 180 респондентов (в 2018 году – 175 респондентов).

В ходе проведения соцопросов 56,67 % респондентов отметили, что информацию об услуге получили при личном посещении органа (учреждения) или от друзей (родственников, знакомых), по телефону –   
13,89 % респондентов, на информационных стендах в органе и в средствах массовой информации по 9,44 % респондентов, на официальном сайте органа – 6,67 % респондентов, на Едином портале государственных и муниципальных услуг – 3,89 % респондентов.

Подали заявление и другие документы, необходимые для получения услуги, в бумажной форме – 95,0 % респондентов, в электронной форме через официальный сайт органа – 2,78 % респондентов, через Единый портал государственных и муниципальных услуг – 2,22 % респондентов.

95,0 % респондентов отметили, что не обращались к посредникам для получения услуги или отдельных документов (процедур). Из-за сложности получения отдельных документов или прохождения процедур обращались к услугам посредников 0,56 % респондентов, для обеспечения качества и быстрого оформления документов – 0,56 % респондентов, по другим причинам – 3,89 % респондентов.

99,44 % респондентов оценили качество предоставления услуг на 5 баллов, 0,56 % респондентов – 4 балла.

Среди проблем при получении муниципальных услуг 0,56 % респондентов отметили требование большого количества документов из других органов (учреждений).

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 «Красночикойский район» в сети «Интернет» http://чикой.забайкальскийкрай.рф/action/municipalnye-uslugi/monitoring/.

**Муниципальный район «Кыринский район»**

Мониторинг проведен муниципальным районом «Кыринский район» по 33 муниципальным услугам из 54 услуг (61 %), включённых 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 – 0,88), 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 анкет.

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

Возможность получения муниципальных услуг по принципу «одного окна», в том числе через МФЦ, реализована по 4 исследуемым муниципальным услугам.

Регламенты предоставления муниципальных услуг, бланки заявлений, необходимых для получения услуг размещены на Едином портале государственных и муниципальных услуг.

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 13,05 дня, что меньше установленных административными регламентами на 10,49 дня (23,54 дня);

среднее время ожидания в очереди в целом по муниципальному району по данным соцопроса составило 4,93 минуты, что меньше установленных административными регламентами на 12,99 минуты (17,92 минут);

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

В социологических опросах получателей муниципальных услуг в 2019 году приняло участие 159 респондентов (в 2018 году – 206 респондентов).

В ходе проведения соцопросов 36,48 % респондентов отметили, что информацию об услуге получили при личном посещении органа (учреждения) или от друзей (родственников, знакомых), по телефону –   
28,93 % респондентов, на Едином портале государственных и муниципальных услуг – 15,09 % респондентов, на официальном сайте органа – 14,47 % респондентов, на информационных стендах в органе (учреждении) – 3,77 % респондентов, в средствах массовой информации – 1,26 % респондентов.

Подали заявление и другие документы, необходимые для получения услуги, в бумажной форме – 66,04 % респондентов, через официальный сайт органа – 20,13 % респондентов, через Единый портал государственных и муниципальных услуг – 13,84 % респондентов.

100 % респондентов отметили, что не обращались к посредникам для получения услуги или отдельных документов (процедур), так как в этом не было необходимости.

98,11 % респондентов оценили качество предоставления услуг на 5 баллов, на 4 балла – 1,89 % респондентов.

При получении муниципальных услуг среди проблем 1,89 % респондентов отметили неудобный режим работы органа (учреждения).

В целях повышения качества предоставления услуг необходимо оборудовать помещения для приема посетителей, обеспечить соблюдение режима работы учреждения, утвержденного регламентом.

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» http://кыра.забайкальскийкрай.рф/deyatelnost/ekonomika/monitoring-kachestva-predostavleniya-municipalnyh-uslug/.

**Муниципальный район «Могойтуйский район»**

Мониторинг проведен муниципальным районом «Могойтуйский район» по 17 муниципальным услугам из 47 услуг (36,2 %), включенных в Перечень муниципальных услуг, что не соответствует требованию, установленному в соответствии с пунктом 1.10 раздела 1. «Общие положения» Методических рекомендаций. Из них 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 – 0,91), 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, 180 анкет.

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

Из числа исследуемых муниципальных услуг 6 услуг предоставляются по принципу «одного окна» через МФЦ.

Информация о порядке и условиях предоставления услуг, графике приема заявителей по вопросам предоставления услуги размещены на Едином портале государственных и муниципальных услуг Забайкальского края, на официальном сайте администрации района, на информационных стендах в местах предоставления услуг.

Бланки заявлений и другие документы, необходимые для получения муниципальных услуг, размещены на Едином портале государственных и муниципальных услуг, на официальном сайте администрации района, на рабочих местах специалистов.

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 5,65 дня, что меньше установленных административными регламентами на 25,16 дня (30,81 дня**)**;

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

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

В социологических опросах получателей муниципальных услуг в 2019 году приняло участие 169 респондентов (в 2018 году – 433 респондента).

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

Подали заявление и другие документы, необходимые для получения услуги, в бумажной форме 84,62 % респондентов, в электронной форме через Единый портал государственных и муниципальных услуг – 15,39 % респондентов.

89,94 % респондентов отметили, что не обращались к посредникам для получения услуги или отдельных документов (процедур), при этом 9,47 % респондентов обращались к посредникам в основном из-за сложности получения отдельных документов или прохождения процедур, 0,59 % респондентов – по другим причинам.

100 % респондентов оценили качество предоставления услуг на 5 баллов.

В целях повышения качества предоставления услуг необходимо:

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

обеспечить необходимой квалификацией специалистов, участвующих в предоставлении услуг;

обеспечить проведение работ по оптимизации осуществления отдельных административных процедур и сроков предоставления муниципальных услуг;

разработать комплекс мер, направленных на повышение качества предоставления муниципальных услуг.

Отчет о проведении мониторинга качества предоставления муниципальных услуг и доклад о результатах мониторинга качества предоставления муниципальных услуг размещены на официальном сайте муниципального района «Могойтуйский район» в сети «Интернет» http://www.mogoitui.ru/munitsipalnye-uslugi.

**Муниципальный район «Могочинский район»**

Мониторинг проведен муниципальным районом «Могочинский район» по 31 муниципальной услуге из 48 услуг (64,6 %), включённых в Перечень муниципальных услуг, из них по 7 муниципальным услугам провести опрос заявителей услуг не представилось возможным в связи с отсутствием обращений за их получением в период осуществления мониторинга.

По результатам мониторинга уровень качества предоставления услуг характеризуется как хороший (общая оценка качества предоставления услуг – 0,80), получатели муниципальных услуг в основном удовлетворены качеством и доступностью их предоставления (оценка общего уровня удовлетворенности заявителей муниципальных услуг – 87,03 %).

В процессе проведения мониторинга проанализированы, с учетом проведенного опроса заявителей муниципальных услуг, 479 анкет.

По информации, представленной в докладе администрации района, возможность получения муниципальных услуг в электронном виде реализована по 19 исследуемым услугам.

Из числа исследуемых муниципальных услуг 11 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 4,43 дня, что меньше установленных административными регламентами на 7,13 дня (11,56 дня);

среднее время ожидания в очереди в целом по муниципальному району по данным соцопроса составило 3,71 минуты, что меньше установленных административными регламентами на 11,21 минуты (14,92 минуты);

среднее число обращений в структурные подразделения администрации муниципального района по данным соцопроса составило 1,08 раза, что соответствует числу установленных административными регламентами.

В социологических опросах получателей муниципальных услуг в 2019 году приняли участие 455 респондентов (в 2018 году – 474 респондентов).

В ходе проведения соцопросов 72,75 % респондентов отметили, что информацию об услуге получили при личном посещении органа (учреждения) или от друзей (родственников, знакомых), по телефону –   
8,13 % респондентов, на официальном сайте органа – 6,59 % респондентов, в средствах массовой информации – 5,71 % респондентов, на Едином портале государственных и муниципальных услуг – 3,96 % респондентов, на информационных стендах в органе – 2,86 % респондентов.

Подали заявление и другие документы, необходимые для получения услуги, в бумажной форме – 93,19 % респондентов, в электронной форме через Единый портал государственных и муниципальных услуг – 4,18 % респондентов, через официальный сайт органа – 2,64 % респондентов.

88,35 % респондентов отметили, что не обращались к посредникам для получения услуги или отдельных документов (процедур). При этом   
8,57 % респондентов посредник был предложен как обязательное условие получения результата, 2,42 % респондентов ответили, что обращались из-за сложности получения отдельных документов или прохождения процедур, для обеспечения качества и быстрого оформления документов – 0,44 % респондентов, по другим причинам – 0,22 % респондентов.

73,63 % респондентов оценили качество предоставления услуг на 5 баллов, на 4 балла – 12,53 % респондентов, на 3 балла – 2,2 % респондентов, не удовлетворены качеством предоставления услуг – 11,65 % респондентов.

Среди проблем при получении муниципальных услуг 14,07 % респондентов отметили, что помещение плохо оборудовано для приема посетителей, не понятен порядок получения услуги (сложная процедура оформления документов) – 2,2 % респондентов, требование большого количества документов из других органов – 1,1 % респондентов, отказ в предоставлении услуги без пояснения причин отказа – 0,88 % респондентов, неудобный режим работы органа (учреждения) – 0,66 % респондентов, грубость, невнимательность сотрудников – 0,44 % респондентов, низкий профессионализм сотрудников – 0,22 % респондентов, другое – 7,69 % респондентов.

Наиболее актуальной проблемой, связанной с предоставлением услуг, является плохое оборудование помещений для приема посетителей, сбор большого количества документов.

Комплекс мер, направленных на устранение выявленных проблем и недостатков, в целях повышения качества предоставляемых 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 «Могочинский район» в сети «Интернет» http://могоча.забайкальскийкрай.рф/events/ekonomicheskiy-blok/monitoring-municipalnyh-uslug/.

**Муниципальный район «Нерчинский район»**

Мониторинг осуществлен муниципальным районом «Нерчинский район» по 19 муниципальным услугам из 38 услуг (50 %), 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, 103 анкеты.

По информации, представленной в докладе администрации района, возможность получения муниципальных услуг в электронном виде реализована по 12 исследуемым услугам.

Из числа исследуемых муниципальных услуг 12 услуг предоставляются по принципу «одного окна», в том числе в МФЦ.

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 17,58 дней, что меньше установленных административными регламентами на 13 дней (30,58 дней);

среднее время ожидания в очереди в целом по муниципальному району по данным соцопроса составило 10,63 минут, что меньше установленных административными регламентами на 8,18 минут (18,81 минут);

среднее число обращений в структурные подразделения администрации муниципального района по данным соцопроса составило 1,3 раза, что больше числа обращений, установленных административными регламентами, на 0,2 раза (1,1 раз).

В социологических опросах получателей муниципальных услуг в 2019 году приняло участие 84 респондента (в 2018 году – 64 респондента).

В ходе проведения соцопросов 41,67 % респондентов отметили, что информацию об услуге получили при личном посещении органа (учреждения) или от друзей (родственников, знакомых), на Едином портале государственных и муниципальных услуг – 27,38 % респондентов, по телефону – 21,43 % респондентов, на информационных стендах в органе – 5,95 % респондентов, на официальном сайте администрации муниципального района – 3,57 % респондентов.

Подали заявление и другие документы, необходимые для получения услуги, в бумажной форме – 64,29 % респондентов, через Единый портал государственных и муниципальных услуг – 35,71 % респондентов.

94,05 % респондентов отметили, что не обращались к посредникам для получения услуги или отдельных документов (процедур). При этом 2,38 % респондентов отметили, что обращались в основном из-за сложности получения отдельных документов или прохождения процедур, другие причины отметили – 3,57 % респондентов.

98,81 % респондентов оценили качество предоставления услуг на 5 баллов, на 4 балла – 1,19 % респондентов.

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.

Отчет о проведении мониторинга качества предоставления муниципальных услуг и доклад о результатах мониторинга качества предоставления муниципальных услуг размещены на официальном сайте муниципального района «Нерчинский район» в сети «Интернет» <http://нерчинск.забайкальскийкрай.рф/deyatelnost/municipalnye-uslugi/provedenie-monitoringa-kachestva-predostavleniya-municipalnyh-uslug/>.

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

Мониторинг проведен муниципальным районом «Нерчинско-Заводский район» по 21 муниципальным услугам из 42 услуг (50 %), включённых в Перечень муниципальных услуг.

По результатам мониторинга уровень качества предоставления услуг характеризуется как хороший (общая оценка качества предоставления услуг – 0,71), получатели муниципальных услуг полностью удовлетворены качеством и доступностью их предоставления (оценка общего уровня удовлетворенности заявителей муниципальных услуг – 96,1 %).

В процессе проведения мониторинга проанализировано, с учетом проведенного опроса заявителей муниципальных услуг, 482 анкеты.

По информации, представленной в докладе администрации района, возможность получения муниципальных услуг в электронном виде реализована по 15 муниципальным услугам.

21 исследуемая муниципальная услуга предоставляется по принципу «одного окна».

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 4,68 дня, что меньше установленных административными регламентами на 23,03 дня (27,71 дня);

среднее время ожидания в очереди в целом по муниципальному району по данным соцопроса составило 9,31 минуты, что меньше установленных административными регламентами на 5,69 минуты (15 минут);

среднее число обращений в структурные подразделения администрации муниципального района по данным соцопроса составило 1,52 раза, что больше числа обращений, установленных административными регламентами, на 0,35 раза (1,17 раз).

В социологических опросах получателей муниципальных услуг в 2019 году приняли участие 461 респондент (в 2018 году – 208 респондента).

В ходе проведения соцопросов 60,74 % респондентов отметили, что информацию об услуге получили при личном посещении органа (учреждения) или от друзей (родственников, знакомых), по телефону – 16,05 % респондентов, на официальном сайте органа – 10,2 % респондентов, на информационных стендах – 8,03 % респондентов, в средствах массовой информации – 3,91 % респондентов, на Едином портале государственных и муниципальных услуг – 1,09 % респондентов,.

Подали заявление и другие документы, необходимые для получения услуги, в бумажной форме – 86,55 % респондентов, в электронной форме через официальный сайт органа – 10,85 % респондентов, в электронной форме через Единый портал государственных и муниципальных услуг –   
2,6 % респондентов.

67,9 % респондентов отметили, что не обращались к посредникам для получения услуги или отдельных документов (процедур). При этом 9,76 % респондентов отметили, что обращались из-за сложности получения отдельных документов или прохождения процедур, для обеспечения качества и быстрого оформления документов обращались 2,82 % респондентов, посредник был предложен как обязательное условие получения результата – 1,09 % респондентов, по другим причинам – 18,44 % респондентов.

82,86 % респондентов оценили качество предоставления услуг на 5 баллов, на 4 балла – 13,88 % респондентов, на 3 балла – 2,6 % респондентов, не удовлетворены качеством предоставления услуг – 0,65 % респондентов.

Среди проблем при получении муниципальных услуг 12,36 % респондентов отметили, что помещения плохо оборудовано для приема посетителей, не понятен порядок получения услуги – 2,17 % респондентов, низкий профессионализм сотрудников – 1,95 % респондентов, требование большого количества документов из других органов – 1,52 % респондентов, неудобный режим работы органа (учреждения) – 1,09 % респондентов, отказ в предоставлении услуги без пояснения причин отказа – 0,65 % респондентов, грубость, невнимательность сотрудников и другое по 0,22 % респондентов.

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

Отчет о проведении мониторинга качества предоставления муниципальных услуг и доклад о результатах мониторинга качества предоставления муниципальных услуг размещены на официальном сайте муниципального района «Нерчинско-Заводский район» в сети «Интернет» http://нер-завод.забайкальскийкрай.рф/ekonomika-i-upravlenie-imushchestvom/dokumenty/otchet-po-monitoringu-munuslug-2019g/.

**Муниципальный район «Оловяннинский район»**

Мониторинг проведен муниципальным районом «Оловяннинский район» по 32 муниципальным услугам из 58 услуг (55,2 %), включённых 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, 353 анкеты.

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

По всем исследуемым услугам реализована возможность получения муниципальных услуг по принципу «одного окна».

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 3,14 дня, что меньше установленных административными регламентами на 7,65 дня (10,79 дня);

среднее время ожидания в очереди в целом по муниципальному району по данным соцопроса составило 4,36 минуты, что меньше установленных административными регламентами на 10,69 минуты (15,05минуты);

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

В социологических опросах получателей муниципальных услуг в 2019 году приняли участие 321 респондент (в 2018 году – 377 респондентов).

В ходе проведения соцопросов 34,27 % респондентов отметили, что информацию об услуге получили на Едином портале государственных и муниципальных услуг, на официальном сайте органа (учреждения) или другом Интернет-ресурсе – 23,05 % респондентов, при личном посещении органа (учреждения) или от друзей (родственников, знакомых) – 21,18 % респондентов, в средствах массовой информации – 11,22 % респондентов, по телефону – 8,72 % респондентов, на информационных стендах в органе – 1,56 % респондентов.

Подали заявление и другие документы, необходимые для получения услуги, в бумажной форме – 62,62 % респондентов, в электронной форме через Единый портал государственных и муниципальных услуг – 33,96 % респондентов, через официальный сайт органа – 3,43 % респондентов.

97,82 % респондентов отметили, что не обращались к посредникам для получения услуги или отдельных документов (процедур), при этом   
0,62 % респондентов отметили, что обращались из-за сложности получения отдельных документов или прохождения процедур, по другим причинам – 1,56 % респондентов.

100 % респондентов оценили качество предоставления услуг на 5 баллов.

Проблем, связанных с предоставлением услуг, не выявлено.

Отчет о проведении мониторинга качества предоставления муниципальных услуг и доклад о результатах мониторинга качества предоставления муниципальных услуг размещены на официальном сайте муниципального района «Оловяннинский район» в сети «Интернет» <http://оловян.забайкальскийкрай.рф/deyatelnost/otdel-ekonomicheskogo-planirovaniya-prognozirovaniya-i-kontrolya-za-municipalnymi-zakupkami-i-truda/>.

**Муниципальный район «Ононский район»**

Информация по мониторингу качества предоставления муниципальных услуг муниципальным районом «Ононский район» не представлена.

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

Мониторинг проведен муниципальным районом«Петровск-Забайкальский район»по 25 муниципальным услугам из 47 услуг (53,2 %), включённых в Перечень муниципальных услуг, из них по 5 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 проанализировано, с учетом проведенного опроса заявителей муниципальных услуг, 611 анкет.

По информации, представленной в докладе администрации района, возможность получения муниципальных услуг в электронном виде реализована по 8 исследуемым услугам, по принципу «одного окна» – по 23 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.

Большинство исследуемых муниципальных услуг предоставляются в течение всего рабочего дня, в течение всей рабочей недели, библиотечные услуги и услуги культуры 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 8,02 дня, что меньше установленных административными регламентами на 18,85 дня (26,87 дня);

среднее время ожидания в очереди в целом по муниципальному району по данным соцопроса составило 3,88 минуты, что меньше установленных административными регламентами на 11,12 минуты (15 минут);

среднее число обращений в структурные подразделения администрации муниципального района по данным соцопроса составило 1,21 раза, что меньше числа обращений, установленных административными регламентами, на 0,79 раза (2 раза).

В социологических опросах получателей муниципальных услуг в 2019 году приняло участие 591 респондент (в 2018 году – 574 респондента).

В ходе проведения соцопросов 75,64 % респондентов отметили, что информацию об услуге получили при личном посещении органа (учреждения) или от друзей (родственников, знакомых), по телефону – 17,43 % респондентов, на информационных стендах – 6,09 % респондентов, на официальном сайте органа – 0,68 % респондентов, на Едином портале государственных и муниципальных услуг – 0,17 % респондентов.

Подали заявление и другие документы, необходимые для получения услуги, в бумажной форме 98,31 % респондентов, в электронной форме через Единый портал государственных и муниципальных услуг и официальный сайт органа по 0,85 % респондентов.

99,66 % респондентов отметили, что не обращались к посредникам для получения услуги или отдельных документов (процедур), при этом   
0,34 % респондентов обращались из-за сложности получения отдельных документов или прохождения процедур.

97,29 % респондентов оценили качество предоставления услуг на 5 баллов, на 4 балла – 2,71 % респондентов.

Среди проблем при получении муниципальных услуг 1,69 % респондентов отметили неудобный режим работы органа (учреждения), помещение плохо оборудовано для приема посетителей – 0,68 % респондентов, не понятен порядок получения услуги – 0,34 % респондентов.

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;

организовать бесплатные обучающие компьютерные курсы преимущественно для возрастного населения для возможности оказания 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» <http://петровзаб.забайкальскийкрай.рф/deyatelnost/municipalnye-uslugi/monitoring-kachestva-predostavleniya-municipalnyh-uslug/>.

**Муниципальный район «Приаргунский район»**

Мониторинг проведен администрацией муниципального района «Приаргунский район» по 30 муниципальным услугам из 59 услуг (50,8 %), включенных в Перечень муниципальных услуг, администрациями сельских поселений: Досатуйское, Погадаевское, Урулюнгуйское, Староцурухайтуйское, Молодёжнинское и городского поселения Кличкинское.

По результатам мониторинга уровень качества предоставления услуг характеризуется как удовлетворительный (общая оценка качества предоставления услуг – 0,66), получатели муниципальных услуг полностью удовлетворены качеством и доступностью их предоставления (оценка общего уровня удовлетворенности заявителей муниципальных услуг – 99,2 %).

В процессе проведения мониторинга проанализировано, с учетом проведенного опроса заявителей муниципальных услуг, 1044 анкеты.

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

24 муниципальных услуги, из числа исследуемых, включены в перечень муниципальных услуг оказываемых по принципу одного окна, в том числе в МФЦ.

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.

98 % 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 94,02 % 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 2,33 дня, что меньше установленных административными регламентами на 6,66 дня (9,1 дня);

среднее время ожидания в очереди в целом по муниципальному району по данным соцопроса составило 1,04 минуты, что меньше установленных административными регламентами на 12,86 минуты (13,9 минуты);

среднее число обращений в структурные подразделения администрации муниципального района по данным соцопроса составило 1,01 раза, что меньше числа обращений, установленных административными регламентами, на 0,05 раза (1,06 раза).

В социологических опросах получателей муниципальных услуг в 2019 году приняло участие 1014 респондентов (в 2018 году – 1412 респондентов).

В ходе проведения соцопросов 64,89 % респондентов отметили, что информацию об услуге получили при личном посещении органа (учреждения) или от друзей (родственников, знакомых), на Едином портале государственных и муниципальных услуг – 9,47 % респондентов, по телефону – 8,19 % респондентов, на официальном сайте органа – 6,9 % респондентов, в средствах массовой информации – 5,62 % респондентов, на информационных стендах – 4,93 % респондентов.

Подали заявление и другие документы, необходимые для получения услуги, в бумажной форме 87,87 % респондентов, в электронной форме через Единый портал государственных и муниципальных услуг – 9,96 % респондентов, через официальный сайт органа – 2,17 % респондентов.

91,42 % респондентов отметили, что не обращались к посредникам для получения услуги или отдельных документов (процедур), при этом посредник был предложен как обязательное условие получения результат отметили 2,96 % респондентов, прибегали к услугам посредников из-за сложности получения отдельных документов или прохождения процедур и для обеспечения качества и быстрого оформления документов по 0,39 % респондентов, по другим причинам – 4,83 % респондентов.

87,48 % респондентов оценили качество предоставления услуг на 5 баллов, на 4 балла – 11,93 % респондентов, на 3 балла – 0,59 % респондентов.

Среди проблем при получении муниципальных услуг 11,14 % респондентов отметили, что помещение плохо оборудовано для приема посетителей, неудобный режим работы органа (учреждения) – 1,97 % респондентов, грубость, невнимательность сотрудников – 0,1 % респондентов.

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).

Отчет о проведении мониторинга качества предоставления муниципальных услуг и доклад о результатах мониторинга качества предоставления муниципальных услуг размещены на официальном сайте муниципального района «Приаргунский район» в сети «Интернет» http://приаргунск.забайкальскийкрай.рф/gosudarstvennye-i-municipalnye-uslugi/monitoringa-kachestva-predostavleniya-municipalnyh-uslug/.

**Муниципальный район «Сретенский район»**

Информация по мониторингу качества предоставления муниципальных услуг муниципальным районом «Сретенский район» не представлена.

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

Мониторинг проведен муниципальным районом «Тунгиро-Олёкминский район» по 14 муниципальным услугам из 26 услуг (53,8 %), включенных в Перечень муниципальных услуг, по 7 муниципальным услугам, включенным в план мониторинга 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, 34 анкеты.

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.

Информацию об условиях предоставления услуг и графике приема заявителей по вопросам предоставления услуг можно получить на Едином портале государственных и муниципальных услуг, официальном сайте администрации муниципального района.

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 1,48 дня, что меньше установленных административными регламентами на 22,48 дня (23,96 дня);

среднее время ожидания в очереди в целом по муниципальному району по данным соцопроса составило 7,04 минуты, что меньше установленных административными регламентами на 5,52 минуты (12,56 минут);

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

В социологических опросах получателей муниципальных услуг в 2019 году приняло участие 27 респондентов, количество которых не совпадает с требованием, установленным в соответствии с абзацем 2 пункта 3.3 раздела 3. «Порядок проведения опросов заявителей услуг» Методических рекомендаций (в 2018 году – 35 респондентов).

В ходе проведения соцопросов 37,04 % респондентов отметили, что информацию об услуге получили при личном посещении органа (учреждения) или от друзей (родственников, знакомых), по телефону –   
22,22 % респондентов, на информационных стендах в органе (учреждении) – 18,52 % респондентов, на Едином портале государственных и муниципальных услуг – 11,11 % респондентов, на официальном сайте органа – 7,41 % респондентов, в средствах массовой информации – 3,7 % респондентов.

Подали заявление и другие документы, необходимые для получения услуги, в бумажной форме – 77,78 % респондентов, в электронной форме через Единый портал государственных и муниципальных услуг и официальный сайт органа по 11,11 % респондентов.

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

100 % респондентов оценили качество предоставления услуг на 5 баллов.

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-Олекминский район» в сети «Интернет» http://тунгир.забайкальскийкрай.рф/municipalnye-uslugi/monitoring-kachestva-predostavleniya-municipalnyh-uslug/.

**Муниципальный район «Тунгокоченский район»**

Мониторинг проведен муниципальным районом «Тунгокоченский район» по 32 муниципальным услугам из 62 услуг (51,6 %), включённых в Перечень муниципальных услуг.

По результатам мониторинга уровень качества предоставления услуг характеризуется как хороший (общая оценка качества предоставления услуг – 0,91), 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, 455 анкет.

По информации, представленной в докладе администрации района, возможность получения муниципальных услуг в электронном виде реализована по 25 исследуемым услугам, по принципу «одного окна» – по 30 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 6,41 дня, что меньше установленных административными регламентами на 15,01 дня (21,42 дня);

среднее время ожидания в очереди в целом по муниципальному району по данным соцопроса составило 4,68 минуты, что меньше установленных административными регламентами на 10,32 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 социологических опросах получателей муниципальных услуг в 2019 году приняло участие 423 респондентов (в 2018 году – 247 респондентов).

В ходе проведения соцопросов 58,87 % респондентов отметили, что информацию об услуге получили при личном посещении органа (учреждения) или от друзей (родственников, знакомых), по телефону –   
16,31 % респондентов, на информационных стендах – 10,88 % респондентов, в средствах массовой информации – 5,2 % респондентов, на официальном сайте органа – 4,73 % респондентов, на Едином портале государственных и муниципальных услуг – 4,02 % респондентов.

Подали заявление и другие документы, необходимые для получения услуги, в бумажной форме – 89,84 % респондентов, в электронной форме через Единый портал государственных и муниципальных услуг – 5,44 % респондентов, через официальный сайт органа – 4,73 % респондентов.

99,53 % респондентов отметили, что не обращались к посредникам для получения услуги или отдельных документов (процедур), 0,47 % респондентов обращались по другим причинам.

100 % респондентов оценили качество предоставления услуг на 5 баллов.

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

Отчет о проведении мониторинга качества предоставления муниципальных услуг и доклад о результатах мониторинга качества предоставления муниципальных услуг размещены на официальном сайте муниципального района «Тунгокоченский район» в сети «Интернет» http://тунгокоч.забайкальскийкрай.рф/dokumenty/administrativnye-reglamenty/.

**Муниципальный район «Улётовский район»**

Мониторинг проведен муниципальным районом «Улётовский район» по 58 муниципальным услугам из 58 услуг (100 %), включенных в Перечень муниципальных услуг, из них по 31 муниципальной услуге 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, 134 анкеты.

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.

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.

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 12,01 дня, что меньше установленных административными регламентами на 16,8 дня (28,81 дней);

среднее время ожидания в очереди в целом по муниципальному району по данным соцопроса составило 4,43 минуты, что меньше установленных административными регламентами на 7,02 минуты (11,45 минуты);

среднее число обращений в структурные подразделения администрации муниципального района по данным соцопроса составило 1,17 раза, что меньше числа обращений, установленных административными регламентами, на 0,58 раза (1,75 раза).

В социологических опросах получателей муниципальных услуг в 2019 году приняло участие 107 респондентов (в 2018 году – 220 респондентов).

В ходе проведения соцопросов 62,62 % респондентов отметили, что информацию об услуге получили при личном посещении органа (учреждения) или от друзей (родственников, знакомых), по телефону –   
14,02 % респондентов, на официальном сайте органа – 10,28 % респондентов, на информационных стендах – 5,61 % респондентов, в средствах массовой информации – 4,67 % респондентов, на Едином портале государственных и муниципальных услуг – 2,8 % респондентов.

Подали заявление и другие документы, необходимые для получения услуги, в бумажной форме 94,39 % респондентов, в электронной форме через официальный сайт органа (учреждения) – 5,61 % респондентов.

98,13 % респондентов отметили, что не обращались к посредникам для получения услуги или отдельных документов (процедур). При этом прибегали к услугам посредников из-за сложности получения отдельных документов или прохождения процедур и посредник был предложен как обязательное условие получения результата по 0,94 % респондентов.

79,44 % респондентов оценили качество предоставления услуг на 5 баллов, на 4 балла – 20,56 % респондентов.

Среди проблем при получении муниципальных услуг 18,69 % респондентов отметили неудобный режим работы органа, не понятен порядок получения услуги (сложная процедура оформления документов) и другое отметили по 0,94 % респондентов.

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 «Улётовский район» в сети «Интернет» http://улёты.забайкальскийкрай.рф/deyatelnost/municipalnye-uslugi/monitoring/.

**Муниципальный район «Хилокский район»**

Мониторинг проведен муниципальным районом «Хилокский район» по 38 муниципальным услугам из 58 услуг (65,5 %), включенных в Перечень муниципальных услуг, из них по 13 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 – 0,86), 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, 361 анкета.

По информации, представленной в докладе администрации района, возможность получения муниципальных услуг в электронном виде реализована по 18 муниципальным услугам, по принципу «одного окна», в том числе в МФЦ по 28 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. 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 Едином портале государственных и муниципальных услуг, на официальном сайте администрации муниципального района, на информационных стендах, а также на рабочих местах сотрудников учреждений, осуществляющих предоставление услуг.

Все исследуемые услуги предоставляются в течение всей рабочей недели. Кроме того три услуги предоставляются 6 дней в неделю.

В процессе проведения мониторинга установлено, чтотолько 95 % муниципальных услуг предоставляются в доступных для инвалидов и иных маломобильных групп населения зданиях, оборудованных пандусами.

Места предоставления 92 % от общего количества исследуемых муниципальных услуг оборудованы бесплатными автомобильными парковками.

Кроме того, имеются места для сидения посетителей при ожидании получения услуг, специальные места для заполнения необходимых документов, а также 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 7,8 дня, что меньше установленных административными регламентами на 16,03 дня (23,83 дня);

среднее время ожидания в очереди в целом по муниципальному району по данным соцопроса составило 5,34 минуты, что меньше установленных административными регламентами на 9,66 минуты (15 минут);

среднее число обращений в структурные подразделения администрации муниципального района по данным соцопроса составило 1,3 раза, что больше числа обращений, установленных административными регламентами, на 0,04 раза (1,34 раза).

В социологических опросах получателей муниципальных услуг в 2019 году приняло участие 323 респондента (в 2018 году – 334 респондента).

В ходе проведения соцопросов 30,03 % респондентов отметили, что информацию об услуге получили при личном посещении органа (учреждения) или от друзей (родственников, знакомых), на информационных стендах – 19,81 % респондентов, по телефону – 18,89 % респондентов, на официальном сайте органа – 15,48 % респондентов, на Едином портале государственных и муниципальных услуг – 8,05 % респондентов, в средствах массовой информации – 7,74 % респондентов.

Подали заявление и другие документы, необходимые для получения услуги, в бумажной форме 78,02 % респондентов, в электронной форме через официальный сайт органа – 14,55 % респондентов, через Единый портал государственных и муниципальных услуг – 7,43 % респондентов.

87 % респондентов отметили, что не обращались к посредникам для получения услуги или отдельных документов (процедур), при этом прибегали к услугам посредников по разным причинам – 13 % респондентов.

93,81 % респондентов оценили качество предоставления услуг на 5 баллов, на 4 балла – 6,19 % респондентов.

Среди проблем при получении муниципальных услуг 3,41 % респондентов отметили, что помещения плохо оборудованы для приема посетителей, неудобный режим работы органа (учреждения) отметили 2,17 % респондентов, не понятен порядок получения услуги – 0,62 % респондентов.

В целях повышения качества предоставления услуг необходимо:

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

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

обеспечить создание комфортных условий в местах оказание услуг;

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

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» http://хилок.забайкальскийкрай.рф/action/municipalnye-uslugi/monitoring-kachestva-predostavleniya-municipalnyh-uslug/.

**Муниципальный район «Чернышевский район»**

Мониторинг проведен муниципальным районом «Чернышевский район» по 25 муниципальным услугам из 47 услуг (53 %), включённых в Перечень муниципальных услуг, из них по 1 муниципальной услуге 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 – 0,78), получатели муниципальных услуг полностью удовлетворены качеством и доступностью их предоставления (оценка общего уровня удовлетворенности заявителей муниципальных услуг – 97 %).

В процессе проведения мониторинга проанализировано, с учетом проведенного опроса заявителей муниципальных услуг, 618 анкет.

По информации, представленной в докладе администрации района, возможность получения муниципальных услуг в электронном виде реализована по 6 муниципальным услугам.

Предоставляются по принципу «одного окна» 4 услуги, в том числе в МФЦ – 21 услуга.

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

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

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

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

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

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

среднее время получения услуги в целом по муниципальному району по данным соцопроса составило 6,62 дня, что меньше установленных административными регламентами на 13,9 дня (20,52 дня);

среднее время ожидания в очереди в целом по муниципальному району по данным соцопроса составило 6,35 минуты, что меньше установленных административными регламентами на 8,58 минуты (15,03 минуты);

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

В социологических опросах получателей муниципальных услуг в 2019 году приняло участие 593 респондента (в 2018 году – 422 респондента).

В ходе проведения соцопросов 61,38 % респондентов отметили, что информацию об услуге получили при личном посещении органа (учреждения) или от друзей (родственников, знакомых), по телефону – 15,35 % респондентов, на информационных стендах – 6,91 % респондентов, на официальном сайте органа – 6,24 % респондентов, на Едином портале государственных и муниципальных услуг – 5,23 % респондентов, в средствах массовой информации – 4,89 % респондентов.

Подали заявление и другие документы, необходимые для получения услуги, в бумажной форме – 85,16 % респондентов, в электронной форме через официальный сайт органа – 8,94 % респондентов, через Единый портал государственных и муниципальных услуг – 5,9 % респондентов.

91,74 % респондентов отметили, что не обращались к посредникам для получения услуги или отдельных документов (процедур), при этом прибегали к услугам посредников из-за сложности получения отдельных документов или прохождения отдельных процедур – 2,87 % респондентов, для обеспечения качества и быстрого оформления документов – 2,7 % респондентов, посредник был предложен как обязательное условие получения результата – 0,51 % респондентов, по другим причинам – 2,19 % респондентов.

83,14 % респондентов оценили качество предоставления услуг на 5 баллов, на 4 балла – 12,65 % респондентов, на 3 балла – 2,7 % респондентов, не удовлетворены качеством предоставления услуг – 1,52 % респондентов.

Среди проблем при получении муниципальных услуг 6,75 % респондентов отметили, что им не понятен порядок получения услуги, требование большого количества документов из других органов (учреждений) – 3,71 % респондентов, помещения плохо оборудованы для приема посетителей – 3,2 % респондентов, неудобный режим работы органа (учреждения) – 2,53 % респондентов, низкий профессионализм сотрудников – 0,34 % респондентов, отказ в предоставлении услуги без пояснения причин отказа, требование платы, сверх установленной в соответствии с порядком, грубость, невнимательность сотрудников по 0,17 % респондентов.

В целях повышения качества предоставления услуг необходимо:

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

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

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

продумать режим работы органа (учреждения) в один из выходных дней (например, в субботу), или продлить часы приема заявителей в один из рабочих дней;

изъять из требуемых документов, дублирующие друг друга (если таковые имеются);

принять меры к улучшению оборудования помещений для приема посетителей в соответствии с требованием регламента.

Отчет о проведении мониторинга качества предоставления муниципальных услуг и доклад о результатах мониторинга качества предоставления муниципальных услуг размещены на официальном сайте муниципального района «Чернышевский район» в сети «Интернет» http://www.чернышевск.забайкальскийкрай.рф/action/municipalnye-uslugi/monitoring-kachestva-predostavleniya-municipalnyh-uslug-v-2018-godu/za-2019-god/.

**Муниципальный район «Читинский район»**

Мониторинг проведен муниципальным районом «Читинский район» по 23 муниципальным услугам из 44 услуг (52,3 %), включенных в Перечень муниципальных услуг, из них по 3 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 – 0,83), получатели муниципальных услуг полностью удовлетворены качеством и доступностью их предоставления (оценка общего уровня удовлетворенности заявителей муниципальных услуг – 98,2 %).

В процессе проведения мониторинга проанализировано, с учетом проведенного опроса заявителей муниципальных услуг, 360 анкет.

По информации, представленной в докладе администрации района, в отношении 43,5 % исследуемых муниципальных услуг предусмотрена возможность их получения в электронном виде.

Все муниципальные услуги предоставляются по принципу «одного окна».

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 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 на в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» по адресу: <http://mouo.chit.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 16,19 дня, что меньше установленных административными регламентами на 11,67 дня (27,86 дня);

среднее время ожидания в очереди в целом по муниципальному району по данным соцопроса составило 9,82 минут, что меньше установленных административными регламентами на 4,33 минут (14,15 минут);

среднее число обращений в структурные подразделения администрации муниципального района по данным соцопроса составило 1,26 раза, что меньше установленных административными регламентами на 0,39 раза (1,65 раз).

В социологических опросах получателей муниципальных услуг в 2019 году приняло участие 337 респондентов (в 2018 году – 330 респондентов).

В ходе проведения соцопросов 35,31 % респондентов отметили, что информацию об услуге получили при личном посещении органа (учреждения) или от друзей (родственников, знакомых), на Едином портале государственных и муниципальных услуг – 24,63 % респондентов, по телефону – 17,51 % респондентов, на официальном сайте органа – 11,87 % респондентов, на информационных стендах – 9,5 % респондентов, в средствах массовой информации – 1,19 % респондентов.

Подали заявление и другие документы, необходимые для получения услуги, в бумажной форме – 79,53 % респондентов, через Единый портал государственных и муниципальных услуг – 13,65 % респондентов, через официальный сайт органа (учреждения) или другой Интернет-ресурс –   
6,83 % респондентов.

91,1 % респондентов отметили, что не обращались к посредникам для получения услуги или отдельных документов (процедур), при этом прибегали к услугам посредников из-за сложности получения отдельных документов или прохождения отдельных процедур – 1,19 % респондентов, для обеспечения качества и быстрого оформления документов – 0,89 % респондентов, по другим причинам – 6,83 % респондентов.

84,87 % респондентов оценили качество предоставления услуг на 5 баллов, на 4 балла – 12,76 % респондентов, на 3 балла – 2,08 % респондентов, не удовлетворены качеством предоставления услуг – 0,3 % респондентов.

Среди проблем при получении муниципальных услуг 5,94 % респондентов отметили, что помещения плохо оборудованы для приема посетителей, неудобный режим работы органа (учреждения) – 5,64 % респондентов, не понятен порядок получения услуги – 3,86 % респондентов, требование большого количества документов из других органов (учреждений) – 0,59 % респондентов.

В 2020-2021 годах администрацией муниципального района «Читинский район» будет продолжена работа по устранению факторов, влияющих на снижение удовлетворенности качеством оказания услуг, по дальнейшему повышению уровня доступности предоставления муниципальных услуг, популяризации их предоставления в электронном виде, а также реализация заключительных этапов оказания 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 «Читинский район» в сети «Интернет» http://www.читинск.забайкальскийкрай.рф/action/otdel--ekonomiki-i-razvitiya-predprinimatelstva1/municipalnye-uslugi/2019-god/

**Муниципальный район «Шелопугинский район»**

Мониторинг проведен муниципальным районом «Шелопугинский район» по 17 муниципальным услугам из 31 услуга (54,8 %), 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, 177 анкет.

1 услуга из числа исследуемых, предоставляется в электронном виде.

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

Информация о порядке предоставления муниципальных услуг размещена на официальном сайте администрации муниципального района, на Едином портале государственных и муниципальных услуг.

Бланки заявлений и других документов, необходимых для получения услуг, размещены на Едином портале государственных и муниципальных услуг, в местах приема заявлений, на официальном сайте администрации муниципального района.

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

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

Актуальными проблемами, связанными с предоставлением услуг, являются:

длительные сроки выполнения кадастровых работ, отсутствие кадастровых инженеров на территории района;

низкое количество запросов, поступающих через МФЦ.

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 5,04 дня, что меньше установленных административными регламентами на 22,44 дня (27,48 дня);

среднее время ожидания в очереди в целом по муниципальному району по данным соцопроса составило 2,28 минуты, что меньше установленных административными регламентами на 12,72 минуты (15 минут);

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

В социологических опросах получателей муниципальных услуг в 2019 году приняло участие 160 респондентов (в 2018 году – 74 респондента).

В ходе проведения соцопросов 50,63 % респондентов отметили, что информацию об услуге получили при личном посещении органа (учреждения) или от друзей (родственников, знакомых), на официальном сайте органа – 21,88 % респондентов, на Едином портале государственных и муниципальных услуг – 11,25 % респондентов, на информационных стендах – 8,13 % респондентов, по телефону – 6,88 % респондентов, в средствах массовой информации – 1,25 % респондентов.

Подали заявление и другие документы, необходимые для получения услуги, в бумажной форме 97,5 % респондентов, в электронной форме через официальный сайт органа – 1,88 % респондентов, через Единый портал государственных и муниципальных услуг – 0,63 % респондентов.

99,38 % респондентов отметили, что не обращались к посредникам для получения услуги или отдельных документов (процедур), при этом 0,62 % респондентов приходилось обращаться к посредникам.

79,38 % респондентов оценили качество предоставления услуг на 5 баллов, на 4 балла – 20,0 % респондентов, на 3 балла – 0,63 % респондентов.

Среди проблем при получении муниципальных услуг 2,5 % респондентов отметили неудобный режим работы органа (учреждения),   
18,13 % респондентов отметили другие проблемы.

В целях повышения качества предоставления услуг необходимо увеличить количество предоставления услуг через МФЦ, а также проводить разъяснительные работы по данному вопросу среди населения района.

Отчет о проведении мониторинга качества предоставления муниципальных услуг и доклад о результатах мониторинга качества предоставления муниципальных услуг размещены на официальном сайте муниципального района «Шелопугинский район» в сети «Интернет» <http://shelopugino.ru/administraciya-raiona/municipalnye-uslugi-1/monitoring-kachestva-predostavleniya-municipalnyh-uslug/2019-god>.

**Муниципальный район «Шилкинский район»**

Мониторинг проведен муниципальным районом «Шилкинский район» по 42 муниципальным услугам из 42 услуг (100 %), включённых в Перечень муниципальных услуг, из них по 18 муниципальным услугам провести опрос заявителей услуги 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 – 0,88), получатели муниципальных услуг полностью удовлетворены качеством и доступностью их предоставления (оценка общего уровня удовлетворенности заявителей муниципальных услуг – 99,72 %).

В процессе проведения мониторинга проанализировано, с учетом проведенного опроса заявителей муниципальных услуг, 734 анкеты.

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 4,57 дня, что меньше установленных административными регламентами на 17,09 дня (21,66 дня);

среднее время ожидания в очереди в целом по муниципальному району по данным соцопроса составило 3,6 минуты, что меньше установленных административными регламентами на 11,4 минуты (15 минут);

среднее число обращений в структурные подразделения администрации муниципального района по данным соцопроса составило 1,11 раза, что меньше числа обращений, установленных административными регламентами, на 0,81 раза (1,92 раза).

В социологических опросах получателей муниципальных услуг в 2019 году принял участие 710 респондентов (в 2018 году – 493 респондент).

В ходе проведения соцопросов 55,78 % респондентов отметили, что информацию об услуге получили при личном посещении органа (учреждения) или от друзей (родственников, знакомых), на информационных стендах – 13,94 % респондентов, на официальном сайте органа – 12,68 % респондентов, по телефону – 10,28 % респондентов, в средствах массовой информации – 4,51 % респондентов, на Едином портале государственных и муниципальных услуг – 2,82 % респондентов.

Подали заявление и другие документы, необходимые для получения услуги, в бумажной форме 89,16 % респондентов, в электронной форме через официальный сайт органа – 5,92 % респондентов, через Единый портал государственных и муниципальных услуг – 4,93 % респондентов.

98,73 % респондентов отметили, что не обращались к посредникам для получения услуги или отдельных документов (процедур), при этом прибегали к услугам посредников, так как был предложен как обязательное условие получения результата, – 0,42 % респондентов, по другим причинам – 0,85 % респондентов.

81,13 % респондентов оценили качество предоставления услуг на 5 баллов, на 4 балла – 18,31 % респондентов, на 3 балла – 0,42 % респондентов, не удовлетворены качеством предоставления услуги – 0,14 % респондентов.

Среди проблем при получении муниципальных услуг 1,13 % респондентов отметили неудобный режим работы органа (учреждения), не понятен порядок получения услуги (сложная процедура оформления документов) – 0,42 % респондентов, помещение плохо оборудовано для приема посетителей, требование большого количества документов из других органов (учреждений) отметили по 0,14 % респондентов, другое – 17,18 % респондентов.

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://шилкинский.рф/otdely/otdel-ekonomiki/munitsipalnye-uslugi.

**4. Предложения по оптимизации порядка и условий**

**предоставления государственных и муниципальных услуг**

В целях повышения доступности и качества предоставления государственных и муниципальных услуг, оптимизации порядка и условий их предоставления деятельность исполнительных органов государственной власти и органов местного самоуправления Забайкальского края должна быть направлена на реализацию следующих мероприятий:

завершение процесса разработки и утверждения административных регламентов предоставления услуг, в том числе по муниципальным услугам в соответствии с типовыми (модельными) административными регламентами предоставления муниципальных услуг;

проведение анализа причин, повлекших снижение уровня удовлетворенности получателей услуг качеством их предоставления, по итогам анализа разработка комплекса мер, направленных на повышение качества предоставления услуг;

повышение информационной доступности сведений о порядке и условиях предоставления услуг, возможности их получения в электронном виде, по принципу «одного окна», о порядке досудебного (внесудебного) обжалования результатов предоставления услуг, в том числе в средствах массовой информации, на официальных сайтах органов (учреждений), участвующих в оказании услуг, на информационных стендах в местах предоставления услуг;

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

улучшение комфортности предоставления услуг, в том числе путем обеспечения наличия мест для сидения при ожидании получения услуг и мест для заполнения необходимых документов, а также путем размещения указателей о месте приема заявителей на этажах и в кабинетах, обеспечения наличия информационных карточек о фамилии, имени, отчестве и должности сотрудников, к которым обращается получатель в процессе предоставления услуги;

обеспечение необходимой квалификации специалистов, участвующих в предоставлении услуг, исключение недоброжелательного отношения сотрудников в ходе предоставления услуг;

устранение нарушения сроков предоставления услуг, а также сроков ожидания в очереди при подаче запросов о предоставлении услуг и при получении результатов их предоставления, установленных административными регламентами;

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);

проведение анализа административных регламентов по предоставлению муниципальных услуг с целью оптимизации порядка и условий их предоставления;

установление контроля за требованием неформальных платежей (платежей, не имеющих документального подтверждения) при предоставлении услуг.

*\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_*

Таблица № 2

**Итоги мониторинга качества предоставления муниципальных услуг в Забайкальском крае за 2019 год**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **№ п/п** | **Наименование исполнительного органа государственной власти** | **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 | 1185 | 0,79 | | 99,5 | 38 | 73 | | 52 |
| 2 | Город Петровск-Забайкальский | 204 | 0,85 | | 100 | 36 | 69 | | 52,2 |
| 3 | ЗАТО п. Горный | 99 | 0,74 | 98,99 | | 21 | 21 | 100 | |
| 4 | Поселок Агинское | 525 | 0,73 | | 100 | 27 | 49 | | 55,1 |
| 5 | Агинский район | Мониторинг качества предоставления муниципальных услуг не проведен | | | | | | | |
| 6 | Акшинский район | 296 | 0,81 | | 100 | 30 | 55 | | 54,5 |
| 7 | Александрово-Заводский район | 125 | 0,81 | | 99,2 | 40 | 71 | | 56,3 |
| 8 | Балейский район | 354 | 0,89 | | 100 | 25 | 40 | | 62,5 |
| 9 | Борзинский район | 597 | 0,81 | | 100 | 31 | 62 | | 50 |
| 10 | Газимуро-Заводский район | 155 | 0,92 | | 100 | 25 | 36 | | 69,4 |
| 11 | Город Краснокаменск и Краснокаменский район | Мониторинг качества предоставления муниципальных услуг не проведен | | | | | | | |
| 12 | Дульдургинский район | Мониторинг качества предоставления муниципальных услуг не проведен | | | | | | | |
| 13 | Забайкальский район | 92 | 0,83 | | 100 | 25 | 25 | | 100 |
| 14 | Каларский район | 163 | 0,80 | | 100 | 30 | 58 | | 51,7 |
| 15 | Калганский район | 351 | 0,88 | | 100 | 21 | 28 | | 75 |
| 16 | Карымский район | 441 | 0,87 | | 100 | 11 | 19 | | 57,9 |
| 17 | Красночикойский район | 180 | 0,89 | | 100 | 29 | 56 | | 51,8 |
| 18 | Кыринский район | 159 | 0,88 | | 100 | 33 | 54 | | 61 |
| 19 | Могойтуйский район | 169 | 0,91 | | 100 | 17 | 47 | | 36,2 |
| 20 | Могочинский район | 455 | 0,80 | | 87,03 | 31 | 48 | | 64,6 |
| 21 | Нерчинский район | 84 | 0,82 | | 100 | 19 | 38 | | 50 |
| 22 | Нерчинско-Заводский район | 461 | 0,71 | | 96,1 | 21 | 42 | | 50 |
| 23 | Оловяннинский район | 321 | 0,88 | | 100 | 32 | 58 | | 55,2 |
| 24 | Ононский район | Мониторинг качества предоставления муниципальных услуг не проведен | | | | | | | |
| 25 | Петровск-Забайкальский район | 591 | 0,85 | | 100 | 25 | 47 | | 53,2 |
| 26 | Приаргунский район | 1014 | 0,66 | | 99,2 | 30 | 59 | | 50,8 |
| 27 | Сретенский район | Мониторинг качества предоставления муниципальных услуг не проведен | | | | | | | |
| 28 | Тунгиро-Олёкминский район | 27 | 0,88 | | 100 | 14 | 26 | | 53,8 |
| 29 | Тунгокоченский район | 423 | 0,91 | | 100 | 32 | 62 | | 51,6 |
| 30 | Улётовский район | 107 | 0,87 | | 100 | 58 | 58 | | 100 |
| 31 | Хилокский район | 323 | 0,86 | | 100 | 38 | 58 | | 65,5 |
| 32 | Чернышевский район | 593 | 0,78 | | 97 | 25 | 47 | | 53 |
| 33 | Читинский район | 337 | 0,83 | | 98,2 | 23 | 44 | | 52,3 |
| 34 | Шелопугинский район | 160 | 0,88 | | 100 | 17 | 31 | | 54,8 |
| 35 | Шилкинский район | 710 | 0,88 | | 99,7 | 42 | 42 | | 100 |
| **В целом по муниципальным образованиям Забайкальского края** | | **10701** | **0,83** | | **99,1** | **846** | **1423** | | **61,3** |

**Доклад**

**об итогах мониторинга качества организации предоставления государственных и муниципальных услуг на базе многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг в Забайкальском крае в 2019 году**

1. **Введение**

Доклад об итогах мониторинга качества организации предоставления государственных и муниципальных услуг на базе многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг (далее также – МФЦ) в Забайкальском крае в 2019 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 – КГАУ «МФЦ Забайкальского края»).

При проведении мониторинга выявляются, анализируются и оцениваются значения следующих [параметров](#Par313) 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;

оценка заявителями финансовых затрат при получении государственной (муниципальной) услуги на базе МФЦ;

оценка заявителями временных затрат при получении государственной (муниципальной) услуги на базе МФЦ;

наличие неформальных платежей (платежей, не имеющих документального подтверждения), связанных с получением государственной (муниципальной) услуги на базе МФЦ;

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

наличие и функционирование автоматизированной информационной системы на базе МФЦ.

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

В 2019 году мониторинг осуществлялся в обособленных подразделениях КГАУ «МФЦ Забайкальского края»: Межрайонном отделе № 1 филиала КГАУ «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг Забайкальского края» по городу Чите (далее – МО № 1); Межрайонном отделе № 2 филиала КГАУ «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг Забайкальского края» по городу Чите (далее – МО № 2); филиале КГАУ «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг Забайкальского края» по Читинскому району (далее – ФЧР); Агинском филиале КГАУ «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг Забайкальского края» (далее – Агинский филиал МФЦ); Балейском филиале КГАУ «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг Забайкальского края» (далее – Балейский филиал МФЦ); Шелопугинском филиале КГАУ «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг Забайкальского края» (далее – Шелопугинский филиал МФЦ); Забайкальском филиале КГАУ «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг Забайкальского края» (далее – Забайкальский филиал МФЦ); Хилокском филиале КГАУ «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг Забайкальского края» (далее – Хилокский филиал МФЦ); Могойтуйском филиале КГАУ «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг Забайкальского края» (далее – Могойтуйский филиал МФЦ); Борзинском филиале КГАУ «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг Забайкальского края» (далее – Борзинский филиал МФЦ); Ононском филиале КГАУ «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг Забайкальского края» (далее – Ононский филиал МФЦ); Краснокаменском филиале КГАУ «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг Забайкальского края» (далее – Краснокаменский филиал МФЦ); Нерчинском филиале КГАУ «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг Забайкальского края» (далее – Нерчинский филиал МФЦ); Красночикойском филиале КГАУ «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг Забайкальского края» (далее – Красночикойский филиал МФЦ); Акшинском филиале КГАУ «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг Забайкальского края» (далее – Акшинский филиал МФЦ); Дульдургинском филиале КГАУ «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг Забайкальского края» (далее – Дульдургинский филиал МФЦ); Могочинском филиале КГАУ «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг Забайкальского края» (далее – Могочинский филиал МФЦ); Шилкинском филиале КГАУ «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг Забайкальского края» (далее – Шилкинский филиал МФЦ); Сретенском филиале КГАУ «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг Забайкальского края» (далее – Сретенский филиал МФЦ); Улётовском филиале КГАУ «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг Забайкальского края» (далее – Улётовский филиал МФЦ); Александрово-Заводском офисе КГАУ «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг Забайкальского края» (далее – Александрово-Заводский офис МФЦ); Карымском филиале КГАУ «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг Забайкальского края» (далее – Карымский филиал МФЦ); Оловяннинском филиале КГАУ «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг Забайкальского края» (далее – Оловяннинский филиал МФЦ); Чернышевском филиале КГАУ «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг Забайкальского края» (далее – Чернышевский филиал МФЦ); Приаргунском филиале КГАУ «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг Забайкальского края» (далее – Приаргунский филиал МФЦ); Петровск-Забайкальском филиале КГАУ «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг Забайкальского края» (далее – Петровск-Забайкальский филиал МФЦ); Тунгокоченском офисе КГАУ «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг Забайкальского края» (далее – Тунгокоченский офис МФЦ); Нерчинско-Заводском офисе КГАУ «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг Забайкальского края» (далее – Нерчинско-Заводский офис МФЦ); Каларском офисе КГАУ «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг Забайкальского края» (далее – Каларский офис МФЦ) в отношении 14 государственных услуг, предоставляемых федеральными органами власти, 10 государственных услуг, предоставляемых исполнительными органами государственной власти Забайкальского края, 2 муниципальные услуги, предоставляемые администрацией городского округа «Город Чита» и Комитетом образования администрации городского округа «Город Чита».

Таблица 1

**Месторасположение и количество окон приема-выдачи документов филиалов КГАУ «МФЦ Забайкальского края»**

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

КГАУ «МФЦ Забайкальского края» подписаны соглашения о предоставлении услуг на базе МФЦ в режиме «одного окна», а также по вопросу предоставления информации и/или документов по запросу специалистов МФЦ в связи с предоставлением услуг с 12 территориальными органами федеральных органов исполнительной власти и государственных внебюджетных фондов, с 15 органами исполнительной государственной власти и краевыми организациями и учреждениями, 74 органами местного самоуправления и муниципальными организациями и учреждениями, а также с 14 иными организациями.

Таблица 2

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

|  |  |
| --- | --- |
| **Территориальные органы федеральных органов исполнительной власти, государственных внебюджетных органов** | |
| 1 | Управление Федеральной службы государственной регистрации, кадастра и картографии по Забайкальскому краю и Филиал Федерального Государственного Бюджетного Учреждения «Федеральная кадастровая палата Федеральной службы государственной регистрации, кадастра и картографии» по Забайкальскому краю» |
| 2 | Управление Министерства внутренних дел Российской Федерации по Забайкальскому краю |
| 3 | Управление Федеральной налоговой службы по Забайкальскому краю |
| 4 | Забайкальское региональное отделение Фонда социального страхования Российской Федерации |
| 5 | Государственная инспекция труда в Забайкальском крае |
| 6 | Отделение Пенсионного фонда Российской Федерации по Забайкальскому краю |
| 7 | Межрегиональное территориальное управление Федерального агентства по управлению государственным имуществом в Иркутской области, Республике Бурятия и Забайкальском крае |
| 8 | Управление Федеральной службы судебных приставов по Забайкальскому краю |
| 9 | Управление Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека по Забайкальскому краю |
| 10 | Управление Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав  потребителей и благополучия человека по железнодорожному транспорту |
| 11 | Межрегиональное управление № 107 Федерального медико-биологического агентства |
| Исполнительные органы государственной власти Забайкальского края,  краевые учреждения и предприятия | |
| 1 | Департамент государственного имущества и земельных отношений Забайкальского края |
| 2 | Министерство труда и социальной защиты населения Забайкальского края, Государственное казенное учреждение «Краевой центр социальной защиты населения» Забайкальского края |
| 3 | Министерство труда и социальной защиты населения Забайкальского края,  Государственное казенное учреждение «Краевой центр занятости населения» Забайкальского края |
| 4 | Министерство культуры Забайкальского края |
| 5 | Департамент записи актов гражданского состояния Забайкальского края |
| 6 | Государственная инспекция Забайкальского края |
| 7 | Министерство природных ресурсов Забайкальского края |
| 8 | Министерство территориального развития забайкальского края |
| 9 | Министерство сельского хозяйства Забайкальского края |
| 10 | Министерство образования, науки и молодежной политики Забайкальского края |
| 11 | Региональная служба по тарифам и ценообразованию Забайкальского края |
| 12 | Краевое государственное унитарное предприятие «Забайкальское БТИ» |
| 13 | Министерство труда и социальной защиты населения Забайкальского края |
| 14 | Краевое государственное бюджетное учреждение по архивно-информационному и геопространственному обеспечению «Забайкальский архивно-геоинформационный центр» |
| 15 | Уполномоченный по защите прав предпринимателей в Забайкальском крае |
| **Органы местного самоуправления Забайкальского края,**  **муниципальные учреждения и организации** | |
| 1 | Комитет городского хозяйства администрации городского округа «Город Чита» |
| 2 | Комитет по управлению имуществом администрации городского округа «Город Чита» |
| 3 | Комитет культуры администрации городского округа «Город Чита» |
| 4 | Комитет образования администрации городского округа «Город Чита» |
| 5 | Администрация городского округа «Поселок Агинское» |
| 6 | Администрация муниципального района «Агинский район» |
| 7 | Администрация муниципального района «Забайкальский район |
| 8 | Администрации городского поселения «Город Балей» |
| 9 | Администрация муниципального района «Балейский район» |
| 10 | Администрация муниципального района «Шелопугинский район» |
| 11 | «Муниципальное казенное учреждение «Администрация сельского поселения  «Шелопугинское» |
| 12 | Администрация муниципального района «Шелопугинский район» и Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Межпоселенческая централизованная клубная система Шелопугинского района» |
| 13 | Администрация муниципального района «Могойтуйский район» |
| 14 | Администрация городского поселения «Могойтуй» |
| 15 | Муниципальное учреждение культуры «Межпоселенческий центр досуга муниципального района «Могойтуйский район» |
| 16 | Администрация муниципального района «Хилокский район» |
| 17 | Администрация городского поселения «Хилокское» |
| 18 | Администрация муниципального района «Борзинский район» |
| 19 | Администрация городского поселения «Борзинское» |
| 20 | Администрация муниципального района «Акшинский район» |
| 21 | Администрация сельского поселения «Акшинское» |
| 22 | Администрация муниципального района «Нерчинский район» |
| 23 | Администрация городского поселения «Нерчинское» |
| 24 | Администрация муниципального района «Улётовский район» |
| 25 | Администрация сельского поселения «Улётовское» |
| 26 | Администрация муниципального района «Улётовский район» и Межпоселенческое районное учреждение культуры муниципального района «Улётовский район» Забайкальского края |
| 27 | Администрация муниципального района «Город Краснокаменск и Краснокаменский район» |
| 28 | Администрация городского поселения «Город Краснокаменск» |
| 29 | Администрация муниципального района «Дульдургинский район» |
| 30 | Администрация муниципального района «Дульдургинский район»  Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Социально-культурный  Центр» муниципального района «Дульдургинский район» |
| 31 | Администрация сельского поселения «Дульдурга» |
| 32 | Администрация муниципального района «Красночикойский район» |
| 33 | Администрация муниципального района «Красночикойский район» и Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Культурно-досуговый центр» |
| 34 | Администрация сельского поселения «Красночикойское» |
| 35 | Администрация Железнодорожного административного района городского округа «Город Чита» |
| 36 | Администрация Ингодинского административного района городского округа «Город Чита» |
| 37 | Администрация Черновского административного района городского  округа «Город Чита» |
| 38 | Администрация Центрального административного района городского округа «Город Чита» |
| 39 | Администрация муниципального района «Ононский район» |
| 40 | Администрация Сельского поселения «Нижнецасучейское» (Ононский район) |
| 41 | Администрация городского округа «Город Чита» |
| 42 | Администрация муниципального района «Могочинский район» |
| 43 | Администрация муниципального района «Нерчинский район» и Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Нерчинский межпоселенческий районный культурно-досуговый центр» |
| 44 | Администрация муниципального района «Шилкинский район» |
| 45 | Администрация муниципального района «Шилкинский район» и Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Межпоселенческий культурно-досуговый центр муниципального района «Шилкинский район»» |
| 46 | Администрация муниципального района «Сретенский район» |
| 47 | Администрация городского поселения «Шилкинское» |
| 48 | Управление образованием администрации муниципального района «Сретенский район» Забайкальского края |
| 49 | Управление образования администрации муниципального района «Нерчинский район» Забайкальского края |
| 50 | Администрация городского поселения «Карымское» |
| 51 | Администрация городского поселения «Приаргунское» |
| 52 | Администрация муниципального района «Приаргунский район» и Межпоселенческое бюджетное учреждение культуры «Межпоселенческое социально-культурное объединение» муниципального района «Приаргунский район» |
| 53 | Администрация городского поселения «Оловяннинское» |
| 54 | Администрация муниципального района «Приаргунский район» |
| 55 | Администрация муниципального района «Тунгокоченский район» |
| 56 | Администрация муниципального района «Карымский район» |
| 57 | Администрация муниципального района «Тунгокоченский район» и Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Районный дом культуры «Рубин» Тунгокоченского района Забайкальского края |
| 58 | Администрация муниципального района «Сретенский район» и Муниципальное учреждение культуры «Межпоселенческий социально-культурный центр Сретенского района» |
| 59 | Комитет градостроительной политики администрации городского округа «Город Чита» |
| 60 | Администрация муниципального района «Каларский район» |
| 61 | Администрация муниципального района «Читинский район» |
| 62 | Администрация городского округа «Город Чита» (Управление экономики) |
| 63 | Администрация муниципального района «Александрово-Заводский район» |
| 64 | Администрация муниципального района «Оловяннинский район» Забайкальского края |
| 65 | Администрация муниципального образования сельского поселения «Верх-Усуглинское» |
| 66 | Администрация муниципального района «Петровск - Забайкальский район» |
| 67 | Администрацией городского поселения «Забайкальское» |
| 68 | Администрация городского округа «Город Петровск-Забайкальский» |
| 69 | Администрация муниципального района «Чернышевский район» |
| 70 | Администрация муниципального района «Газимуро-Заводский район» |
| 71 | Администрация сельского поселения «Газимуро-Заводское» |
| 72 | Администрация городского поселения «Чернышевского» |
| 73 | Комитет по управлению муниципальным имуществом Администрации муниципального района «Город Краснокаменск и Краснокаменский район» |
| 74 | Комитет экономического и территориального развития Администрации муниципального района «Город Краснокаменск и Краснокаменский район» Забайкальского края |
| **Иные организации** | |
| 1 | Микрофинансовая организация Фонд поддержки малого предпринимательства Забайкальского края |
| 2 | Акционерное общество «Федеральная корпорация по развитию малого и среднего предпринимательства» |
| 3 | Открытое акционерное общество «Производственное управление водоснабжения и водоотведения города Читы» (Водоканал) |
| 4 | Избирательная комиссия Забайкальского края |
| 5 | Федеральное бюджетное учреждение здравоохранения «Центр гигиены и эпидемиологии в Забайкальском крае» |
| 6 | Федеральное государственное автономное учреждение «Российский фонд технологического развития» (Фонд развития промышленности) Фонд развития промышленности Забайкальского края (микрокредитная компания) (ФРП Забайкальского края МК) |
| 7 | Территориальный орган Федеральной службы государственной статистики по Забайкальскому краю |
| 8 | Территориальный фонд обязательного медицинского страхования, страховые медицинские организации |
| 9 | Союз «Забайкальская торгово-промышленная палата» |
| 10 | Акционерное общество «Деловая среда» |
| 11 | ООО «Гарантийный фонд Забайкальского края» |
| 12 | ООО Микрокредитная компания «Забайкальский микрофинансовый центр» |
| 13 | АО «Корпорация развития Забайкальского края» |
| 14 | Автономная некоммерческая организация «Центр инноваций и поддержки предпринимательства» АНО «ЦИПП» |

По результатам мониторинга уровень качества организации предоставления государственных (муниципальных) услуг на базе МФЦ характеризуется как хороший (общая оценка качества организации предоставления государственных (муниципальных) услуг на базе МФЦ – 0,7. Получатели услуг полностью удовлетворены качеством организации их предоставления (оценка общего уровня удовлетворенности заявителей услуг – 99,7 %). В 22 филиалах (Филиал МФЦ Читинского района, Забайкальский, Балейский, Шелопугинский, Хилокский, Могойтуйский, Борзинский, Ононский, Краснокаменский, Дульдургинский, Могочинский, Сретенский, Улётовский, Александрово-Заводский, Карымский, Оловяннинский, Чернышевский, Приаргунский, Петровск-Забайкальский, Тунгокоченский, Нерчинско-Заводский, Каларский) получатели услуг на 100 % удовлетворены качеством организации предоставления услуг.

Таблица 3

**Оценка качества организации предоставления**

**государственных (муниципальных) услуг**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **№ п/п** | **Наименование филиала** | **Общая оценка качества организации предоставления государственных (муниципальных) услуг** | **Оценка общего уровня удовлетворенности заявителей, %** |
| 1 | МО № 1 | 0,6 | 98 |
| 2 | МО № 2 | 0,6 | 99 |
| 3 | Филиал МФЦ Читинского района | 0,7 | 100 |
| 4 | Агинский филиал МФЦ | 0,7 | 98 |
| 5 | Забайкальский филиал МФЦ | 0,7 | 100 |
| 6 | Балейский филиал МФЦ | 0,7 | 100 |
| 7 | Шелопугинский филиал МФЦ | 0,7 | 100 |
| 8 | Хилокский филиал МФЦ | 0,7 | 100 |
| 9 | Могойтуйский филиал МФЦ | 0,7 | 100 |
| 10 | Борзинский филиал МФЦ | 0,7 | 100 |
| 11 | Ононский филиал МФЦ | 0,7 | 100 |
| 12 | Краснокаменский филиал МФЦ | 0,7 | 100 |
| 13 | Нерчинский филиал МФЦ | 0,7 | 99 |
| 14 | Красночикойский филиал МФЦ | 0,7 | 99 |
| 15 | Акшинский филиал МФЦ | 0,7 | 99 |
| 16 | Дульдургинский филиал МФЦ | 0,7 | 100 |
| 17 | Могочинский филиал МФЦ | 0,7 | 100 |
| 18 | Шилкинский филиал МФЦ | 0,6 | 99 |
| 19 | Сретенский филиал МФЦ | 0,7 | 100 |
| 20 | Улётовский филиал МФЦ | 0,7 | 100 |
| 21 | Александрово-Заводский офис МФЦ | 0,7 | 100 |
| 22 | Карымский филиал МФЦ | 0,7 | 100 |
| 23 | Оловяннинский филиал МФЦ | 0,7 | 100 |
| 24 | Чернышевский филиал МФЦ | 0,7 | 100 |
| 25 | Приаргунский филиал МФЦ | 0,7 | 100 |
| 26 | Петровск-Забайкальский филиал МФЦ | 0,7 | 100 |
| 27 | Тунгокоченский офис МФЦ | 0,7 | 100 |
| 28 | Нерчинско-Заводский офис МФЦ | 0,7 | 100 |
| 29 | Каларский офис МФЦ | 0,7 | 100 |

Предоставление услуг в МФЦ 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»; постановлением Правительства Забайкальского края от 23 января 2018 года № 16 «Об утверждении Перечня государственных услуг, предоставляемых исполнительными органами государственной власти Забайкальского края и территориальными государственными внебюджетными фондами по Забайкальскому краю 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 операционных залов МФЦ, а также на официальном сайте МФЦ в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет». Кроме того, указанную информацию можно получить по отдельной телефонной линии справочно-информационной службы Контакт-центра 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.

Работа сотрудников филиалов КГАУ «МФЦ Забайкальского края» распределена по 7 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, среда, четверг, пятница, суббота - с 08.00 до 18.00, без перерыва;  Вторник - с 08.00 до 20.00, без перерыва;  Воскресенье - выходной. |
| 2 | МО № 2 |
| 3 | Филиал МФЦ Читинского района |
| **Группа 2** | | |
| 4 | Шелопугинский филиал МФЦ | Понедельник, вторник, среда,  четверг - с 08.00 до 17.00;  Пятница - с 08.00 до 14.00;  Суббота, воскресенье - выходной. |
| 5 | Ононский филиал МФЦ |
| 6 | Красночикойский филиал МФЦ |
| 7 | Дульдургинский филиал МФЦ |
| 8 | Акшинский филиал МФЦ |
| 9 | Улетовский филиал МФЦ |
| 10 | Чернышевский филиал МФЦ |
| 11 | Карымский филиал МФЦ |
| 12 | Оловяннинский филиал МФЦ |
| 13 | Приаргунский филиал МФЦ |
| 14 | Александро-Заводский филиал МФЦ |
| 15 | Тунгокоченский офис МФЦ |
| **Группа 3** | | |
| 16 | Агинский филиал МФЦ | Понедельник, среда, четверг - с 08.00 до 17.00;  Вторник - с 08.00 до 20.00;  Пятница - с 08.00 до 14.00;  Суббота, воскресенье - выходной. |
| 17 | Забайкальский филиал МФЦ |
| 18 | Балейский филиал МФЦ |
| 19 | Могойтуйский филиал МФЦ |
| 20 | Хилокский филиал МФЦ |
| 21 | Нерчинский филиал МФЦ |
| 22 | Могочинский филиал МФЦ |
| 23 | Шилкинский филиал МФЦ |
| 24 | Петровск-Забайкальский филиал МФЦ |
| **Группа 4** | | |
| 25 | Сретенский филиал МФЦ | Понедельник, среда, четверг –  с 08.00 до 17.00;  Вторник - с 11.00 до 20.00;  Пятница - с 08.00 до 14.00;  Суббота, воскресенье - выходной. |
| **Группа 5** | | |
| 26 | Борзинский филиал МФЦ | Понедельник, среда, четверг, пятница -  с 08.00 до 18.00, без перерыва;  Вторник - с 08.00 до 20.00, без перерыва;  Суббота - с 08.00 до 17.00, без перерыва;  Воскресенье - выходной. |
| 27 | Краснокаменский филиал МФЦ |
| **Группа 6** | | |
| 28 | Нерчинско-Заводский офис МФЦ | Понедельник, вторник, среда, четверг, пятница - с 08.45 до 13.00, без перерыва;  Суббота, воскресенье - выходной. |
| **Группа 7** | | |
| 29 | Каларский офис МФЦ | Понедельник, вторник, среда, четверг, пятница - с 08.30 до 14.00,  перерыв с 12.00 до 13.00;  Суббота, воскресенье - выходной. |

Работа справочно-информационной службы Контакт-центра КГАУ «МФЦ Забайкальского края» осуществляется 6 дней в неделю: понедельник, среда, четверг, пятница, суббота с 8.00 до 18.00 часов, вторник с 8.00 до 20.00 часов, воскресенье – выходной день.

В период проведения мониторинга по исследуемым услугам не зарегистрировано судебных исков в отношении должностных лиц МФЦ на ненадлежащее оказание услуг. Количество обоснованных зарегистрированных жалоб в отношении сотрудников филиалов МФЦ по г. Чите – 98, Каларскому офису МФЦ – 6, Агинскому филиалу МФЦ – 6, Читинскому филиалу МФЦ – 5, Чернышевскому филиалу МФЦ – 5, Краснокаменскому филиалу МФЦ – 3, Нерчинскому филиалу МФЦ – 3, Могочинскому филиалу МФЦ – 3, Карымскому филиалу МФЦ – 2, Борзинскому филиалу МФЦ – 2, Приаргунскому филиалу МФЦ – 2, Акшинскому филиалу МФЦ – 2, Дульдургинскому филиалу МФЦ – 1, Петровск-Забайкальскому филиалу МФЦ – 1, Балейскому филиалу МФЦ – 1.

Не зарегистрированы жалобы в Забайкальском филиале МФЦ, Шелопугинском филиале МФЦ, Хилокском филиале МФЦ, Могойтуйском филиале МФЦ, Ононском филиале МФЦ, Красночикойском филиале МФЦ, Шилкинском филиале МФЦ, Сретенском филиале МФЦ, Улётовском филиале МФЦ, Александрово-Заводском филиале МФЦ, Оловяннинском филиале МФЦ, Тунгокоченском офисе МФЦ, Нерчинско-Заводском офисе МФЦ.

В социологическом опросе заявителей услуг приняло участие 4749 респондентов, в том числе в МО № 1 – 163 респондента, МО № 2 – 150 респондентов, филиале МФЦ по Читинскому району – 262 респондента, Агинском филиале МФЦ – 301 респондент, Балейском филиале МФЦ – 154 респондента, Шелопугинском филиале МФЦ – 151 респондент, Забайкальском филиале МФЦ – 178 респондентов, Хилокском филиале МФЦ – 162 респондента, Могойтуйском филиале МФЦ – 151 респондент, Борзинском филиале МФЦ – 235 респондентов, Ононском филиале МФЦ – 158 респондентов, Краснокаменском филиале МФЦ – 156 респондентов, Нерчинском филиале – 168 респондентов, Красночикойском филиале МФЦ – 150 респондентов, Акшинском филиале МФЦ – 194 респондента, Дульдургинском филиале МФЦ – 170 респондентов, Могочинском филиале МФЦ – 153 респондента, Шилкинском филиале МФЦ – 150 респондентов, Сретенском филиале МФЦ – 175 респондентов, Улётовском филиале МФЦ – 181 респондент, Александрово-Заводском офисе МФЦ – 161 респондент, Карымском филиале МФЦ – 151 респондент, Оловяннинском филиале МФЦ – 156 респондентов, Чернышевском филиале МФЦ – 95 респондентов, Приаргунском филиале МФЦ – 150 респондентов, Петровск-Забайкальском филиале МФЦ – 150 респондентов, Тунгокоченском офисе МФЦ – 165 респондентов, Нерчинско-Заводском офисе МФЦ – 165 респондентов, Каларском офисе МФЦ – 44 респондента.

В ходе проведения соцопросов 35,43 % респондентов отметили, что информацию об услуге получили при личном посещении МФЦ, от соседей, коллег, знакомых, родственников – 20,70 % респондентов, в средствах массовой информации – 16,61 % респондентов, на Едином портале государственных и муниципальных услуг – 12,04 % респондентов, по телефону Контакт-центра МФЦ – 3,55 % респондентов, на информационных стендах – 3,36 % респондентов, из информационных брошюр (буклетов) МФЦ – 3,27 % респондентов, на официальном сайте органа (учреждения), предоставляющего услугу – 3,19 % респондентов, из других источников –   
1,68 % респондентов.

Доступностью информации о правилах предоставления услуг в МФЦ полностью удовлетворены – 88,88 % респондентов, скорее удовлетворены, чем не удовлетворены – 7,82 % респондентов, скорее не удовлетворены –   
1,07 % респондентов, полностью не удовлетворены – 1,61% респондентов.

Полнотой информации, полученной в ходе обращения за консультацией к специалистам МФЦ, удовлетворены – 89,15 % респондентов, скорее удовлетворены, чем не удовлетворены – 6,28 % респондентов, скорее не удовлетворены – 0,14 % респондентов, не удовлетворены – 2,97 % респондентов, 1,14 % – респондентов за консультацией не обращались.

Для однократного получения услуги один раз обращались в МФЦ –69,99 % респондентов, два раза – 15,64 % респондентов, три раза – 6,97 % респондентов, более трех раз – 5,74 % респондентов.

Среднее время ожидания в очереди при обращении заявителей услуг в МО № 1 и МО № 2 составило – 17 минут, Могойтуйском филиале МФЦ – 16 минут, филиале МФЦ по Читинскому району – 11 минут, Чернышевском филиале МФЦ – 11 минут, Красночикойском филиале МФЦ – 11 минут, Нерчинском филиале МФЦ – 10 минут, Тунгокоченском офисе МФЦ – 9 минут, Краснокаменском филиале МФЦ – 9 минут, Могочинском филиале МФЦ – 9 минут, Нерчинско-Заводском офисе МФЦ – 8 минут, Карымском филиале МФЦ – 8 минут, Акшинском филиале МФЦ – 8 минут, Оловяннинском филиале МФЦ – 7 минут, Борзинском филиале МФЦ – 7 минут, Сретенском филиале МФЦ – 7 минут, Петровск-Забайкальском филиале МФЦ – 6 минут, Улётовском филиале МФЦ – 5 минут, Александрово-Заводском офисе МФЦ – 5 минут, Каларском офисе МФЦ – 5 минут, Агинском филиале МФЦ – 5 минут, Балейском филиале МФЦ – 4 минуты, Хилокском филиале МФЦ – 4 минуты, Ононском филиале МФЦ – 4 минуты, Дульдургинском филиале МФЦ – 4 минуты, Шилкинском филиале МФЦ – 3 минуты, Приаргунском филиале МФЦ – 3 минуты, Шелопугинском филиале МФЦ – 3 минуты, Забайкальском филиале МФЦ – 3 минуты.

88,72 % респондентов оценили качество предоставления услуг на 5 баллов, на 4 балла – 6,84 % респондентов, на 3 балла – 0,59 % респондентов, на 2 балла – 1,52 % респондентов, на 1 балл – 1,53 % респондентов.

Среди причин неудовлетворенности качеством организации предоставления услуг на базе МФЦ 2,5 % респондентов отметили неудобный режим работы МФЦ, 1,36 % респондентов отметили необходимость привлечения посредников с целью ускорения процесса получения услуги, 0,87 % респондентов – низкий профессионализм сотрудников, 0,81 % респондентов – грубость, невнимательность сотрудников, 0,02 % респондентов – требование неформальных платежей, 2,61 % респондентов – другое.

Таблица 5

**Сведения о привлечении заявителями посредников**

**с целью ускорения процесса получения**

**государственной (муниципальной) услуги**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **№ п/п** | **Наименование филиала** | **Доля опрошенных привлекавших посредников, %** |
| 1 | МО № 1 | 3,07 |
| 2 | МО № 2 | 1,33 |
| 3 | Филиал МФЦ Читинского района | 1,15 |
| 4 | Агинский филиал МФЦ | 1 |
| 5 | Забайкальский филиал МФЦ | 1,69 |
| 6 | Балейский филиал МФЦ | 0 |
| 7 | Шелопугинский филиал МФЦ | 0 |
| 8 | Хилокский филиал МФЦ | 0 |
| 9 | Могойтуйский филиал МФЦ | 0 |
| 10 | Борзинский филиал МФЦ | 2,13 |
| 11 | Ононский филиал МФЦ | 0 |
| 12 | Краснокаменский филиал МФЦ | 2,56 |
| 13 | Нерчинский филиал МФЦ | 0 |
| 14 | Красночикойский филиал МФЦ | 0,67 |
| 15 | Акшинский филиал МФЦ | 0 |
| 16 | Дульдургинский филиал МФЦ | 0 |
| 17 | Могочинский филиал МФЦ | 0 |
| 18 | Шилкинский филиал МФЦ | 4 |
| 19 | Сретенский филиал МФЦ | 0 |
| 20 | Улётовский филиал МФЦ | 0 |
| 21 | Александрово-Заводский офис МФЦ | 0,62 |
| 22 | Карымский филиал МФЦ | 0 |
| 23 | Оловяннинский филиал МФЦ | 0 |
| 24 | Чернышевский филиал МФЦ | 0 |
| 25 | Приаргунский филиал МФЦ | 0 |
| 26 | Петровск-Забайкальский филиал МФЦ | 0 |
| 27 | Тунгокоченский офис МФЦ | 0 |
| 28 | Нерчинско-Заводский офис МФЦ | 4,35 |
| 29 | Каларский офис МФЦ | 2,27 |

По состоянию на 22 августа 2019 года из десяти территориальных органов федеральных органов исполнительной власти и органов государственных внебюджетных фондов дополнительные соглашения в части установления порядка участия многофункционального центра в предоставлении государственной услуги путем включения в них утвержденной технологической схемы предоставления государственной услуги заключены лишь с двумя; из одиннадцати исполнительных органов государственной власти Забайкальского края дополнительные соглашения заключены с семью органами; а также с двадцатью органами местного самоуправления.

С целью повышения качества организации предоставления услуг на базе МФЦ необходимо принять меры по популяризации предоставления государственных услуг МВД и Росреестра в электронном виде через портал госуслуг и портал Росреестра.

Таблица 6

**Справочная информация о деятельности   
КГАУ «МФЦ Забайкальского края»**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **№ п/п** | **Наименование показателя** | **С 01.01.2019 по 31.07.2019** | **Примечания** |
| 1 | Количество принятых заявлений о предоставлении государственных и иных услуг | 262724 |  |
| 2 | Количество выданных результатов предоставления услуг | 186808 |  |
| 3 | Количество отказов в приеме документов (возврат документов) от заявителей | - | Статистика не ведется |
| 4 | Количество обращений в Центр телефонного обслуживания | 78551 |  |
| 5 | Количество «ответных звонков» заявителям, осуществленных специалистами учреждения | 39509 |  |
| 6 | Максимальный срок ожидания в очереди для получения информации (консультирования) | 44 мин |  |
| 7 | Максимальный срок ожидания в очереди при подаче заявления на предоставление услуги | 251 мин |  |
| 8 | Максимальный срок ожидания в очереди при получении результата услуги | 79 мин |  |
| 9 | Количество жалоб о деятельности МФЦ | 140 | Общее количество |
| 10 | Количество запросов, направленных специалистами МФЦ в целях получения информации/документов, необходимых для предоставления услуг заявителю | 139508 |  |
| 11 | Количество ответов, полученных МФЦ по запросам, указанным в п.10 | 123393 |  |
| 12 | Количество органов власти, включенных в систему межведомственного информационного взаимодействия с МФЦ | 7 |  |

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