**Доклад**

**об итогах мониторинга качества предоставления государственных и муниципальных услуг в Забайкальском крае в 2020 году**

1. **Введение**

Доклад об итогах мониторинга качества предоставления государственных и муниципальных услуг в Забайкальском крае в 2020 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» (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 175 государственных услуг. Из них мониторинг проведен 12 органами исполнительной власти по 102 услугам (58,3 %), в 2019 году – 13 органами исполнительной власти по 107 услугам
(61,5 %).

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

Из исследованных 102 государственных услуг по 8 услугам провести опрос заявителей не представилось возможным в связи с отсутствием обращений за их получением в период осуществления мониторинга (Министерство строительства, дорожного хозяйства и транспорта Забайкальского края – 1 услуга, Министерство сельского хозяйства Забайкальского края – 1 услуга, Министерство природных ресурсов Забайкальского края – 2 услуги, Департамент государственного имущества и земельных отношений Забайкальского края – 2 услуги, Государственная служба по охране объектов культурного наследия Забайкальского края – 2 услуги).

Всего проанализировано, с учетом проведенного соцопроса получателей государственных услуг, 3231 анкета (в 2019 году – 3635 анкет).

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

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 19,4 дней, что меньше установленных административными регламентами на 11,7 дней (31,1 дней);

среднее время ожидания в очереди при обращении за государственной услугой (далее – среднее время ожидания в очереди) в целом по органам исполнительной власти по данным соцопроса составило 5,1 минуты, что меньше установленных административными регламентами на 9,9 минуты (15 минут);

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

В социологических опросах получателей государственных услуг в 2020 году приняло участие 3129 респондентов (в 2019 году – 3528 респондентов).

В ходе проведения соцопросов 24,3 % респондентов отметили, что информацию об услуге получили при личном посещении органа (учреждения) или от друзей (родственников, знакомых), по телефону –
24,2 % респондентов, на официальном сайте органа (учреждения) или другом Интернет-ресурсе – 23,9 % респондентов, на Едином портале государственных и муниципальных услуг – 15,2 % респондентов, на информационных стендах в органе (учреждении) – 7,0 % респондентов, в средствах массовой информации – 5,4 % респондентов.

Подали заявление и другие документы, необходимые для получения услуги, в бумажной форме – 81,7 % респондентов, в электронной форме через официальный сайт органа (учреждения) или другой Интернет-ресурс – 14,2 % респондентов, через Единый портал государственных и муниципальных услуг – 4,1 % респондентов.

 92,9 % респондентов отметили, что не обращались к посредникам для получения услуги или отдельных документов (процедур). Обращались к посредникам в основном из-за сложности получения отдельных документов или прохождения процедур 2,7 % респондентов, для обеспечения качества и быстрого оформления документов – 1,0 % респондентов, так как посредник был предложен как обязательное условие получения результата – 0,9 % респондентов, по другим причинам – 2,5 % респондентов.

92,5 % респондентов оценили качество предоставления услуг на 5 баллов, на 4 балла – 7,2 % респондентов, на 3 балла – 0,3 % респондентов.

Среди проблем при проведении соцопроса 2,5 % респондентов отметили, что помещение плохо оборудовано для приема посетителей, неудобный режим работы органа (учреждения) и не понятен порядок получения услуги (сложная процедура оформления документов) отметили по 1,8 % респондентов, – 0,6 % респондентов, требование большого количества документов из других органов (учреждений) – 0,1 % респондентов, другое – 1,4 % 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 – 0,92), 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, 5 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 61,2 дня, что меньше установленного административным регламентом на 28,8 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 2020 году приняло участие 4 респондента (в 2019 году – 12 респондентов).

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

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

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

100 % респондентов оценили качество предоставления услуг на 5 баллов.

Проблем, связанных с предоставлением услуги, не выявлено.

Министерством финансов Забайкальского края обеспечена возможность заявителя подачи заявления и прилагаемых к нему документов на предоставление государственной услуги в электронной форме. Наряду с заявлением действующим законодательством предусмотрена необходимость представления оригинала исполнительного документа. По результатам мониторинга качества предоставления государственной услуги выявлено отсутствие заявителей, подавших заявление и другие документы, необходимые для получения услуги в электронной форме. Данный факт обусловлен тем, что при наличии законодательно закрепленной возможности направления судами исполнительных документов и судебных актов в форме электронного документа, подписанного судьей усиленной квалифицированной электронной подписью, по факту 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» https://minfin.75.ru/deyatel-nost/gosudarstvennye-uslugi/monitoring-kachestva-predostavleniya-gosudarstvennyh-uslug/monitoring-kachestva-predostavleniya-gosudarstvennyh-uslug-2020-god.

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

Мониторинг проведен Министерством строительства, дорожного хозяйства и транспорта Забайкальского края по 8 государственным услугам из 12 услуг (66,6 %), включенных в Перечень государственных услуг, из них по 1 государственной услуге провести опрос заявителей 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 – 0,83), 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, 39 анкет.

По информации, представленной в докладе, 5 услуг 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, в государственной информационной системе Забайкальского края «Реестр государственных и муниципальных услуг Забайкальского края».

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 13,4 дня, что меньше установленных административными регламентами на 8,8 дня (22,2 дня);

среднее время ожидания в очереди в целом по органу по данным соцопроса составило 2,15 минуты, что меньше установленных административными регламентами на 12,8 минуты (15 минут);

среднее число обращений в орган по данным соцопроса составило 1,3 раза, что больше установленных административными регламентами на 0,1 раза (1,2 раза).

В социологических опросах получателей государственных услуг в 2020 году приняло участие 32 респондента (в 2019 году – 77 респондентов).

В ходе проведения соцопросов 53,1 % респондентов отметили, что информацию об услуге получили по телефону, при личном посещении органа (учреждения) или от друзей (родственников, знакомых) –
31,2 % респондентов, на официальном сайте органа, в средствах массовой информации – 12,5 % респондентов, на информационных стендах – 3,2 % респондентов.

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

81,3 % респондентов отметили, что не обращались к посредникам для получения услуги или отдельных документов (процедур), 18,7 % отметили, что обращались по другим причинам.

100 % респондентов оценили качество предоставления услуг на 5 баллов.

Проблем, связанных с предоставлением услуги, не выявлено.

Отчет о проведении мониторинга качества предоставления государственных услуг, в отношении которых осуществлен мониторинг, и доклад о результатах мониторинга качества предоставления государственных услуг размещены на официальном сайте Министерства территориального развития Забайкальского края в сети «Интернет» https://minstroy.75.ru/deyatel-nost/monitoring/2020-god

**Министерство природных ресурсов Забайкальского края**

Мониторинг проведен Министерством природных ресурсов Забайкальского края по 18 государственным услугам из 34 услуг (52,9 %), включенных в Перечень государственных услуг, из них по 2 государственным услугам провести опрос заявителей услуг не представилось возможным в связи с отсутствием обращений за ее получением в период осуществления мониторинга.

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

В процессе проведения мониторинга проанализировано, с учетом проведенного опроса заявителей государственных услуг, 299 анкет.

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

Из исследуемых государственных услуг 2 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 имеются бесплатные автомобильные парковочные места.

В 2020 году зарегистрирована жалоба в отношении должностного лица на ненадлежащие оказание государственной услуги «Выдача и аннулирование охотничьих билетов единого федерального образца».

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 14,64 дня, что меньше установленных административными регламентами на 7,22 дня (21,86 дня);

среднее время ожидания в очереди в целом по органу по данным соцопроса составило 4,64 минуты, что меньше установленных административными регламентами на 9,3 минуты (13,94 минуты);

среднее число обращений в орган по данным соцопроса составило 1,27 раза, что меньше установленных административными регламентами на 0,02 раза (1,29 раза).

В социологических опросах получателей государственных услуг в 2020 году приняли участие 283 респондента (в 2019 году – 392 респондента).

В ходе проведения соцопросов 48,76 % респондентов отметили, что информацию об услуге получили по телефону, при личном посещении органа (учреждения) или от друзей (родственников, знакомых) – 31,8 % респондентов, на официальном сайте органа – 10,25 % респондентов, на информационных стендах в органе (учреждении) – 7,77 % респондентов, на Едином портале государственных и муниципальных услуг – 1,41 % респондентов.

Подали заявление и другие документы, необходимые для получения услуги, в бумажной форме 98,59 % респондентов, через официальный сайт органа – 1,41 % респондентов.

95,05 % респондентов отметили, что не обращались к посредникам для получения услуги или отдельных документов (процедур). При этом в основном из-за сложности получения отдельных документов обращались 2,47 % респондентов, для обеспечения качества и быстрого оформления документов – 2,14 % респондентов, по другим причинам – 0,35 % респондентов.

81,98 % респондентов оценили качество предоставления услуг на 5 баллов, на 4 балла – 17,67 % респондентов, на 3 балла – 0,35 % респондента.

Среди проблем при получении государственных услуг 9,89 % респондентов отметили, что помещение плохо оборудовано для приема посетителей, неудобен режим работы органа (учреждения) отметили
4,59 % респондентов, не понятен порядок получения услуги (сложная процедура оформления документов) – 1,41 % респондентов, требование большого количества документов из других органов (учреждений) – 0,35 % респондентов, другое – 1,77 % респондентов.

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

обеспечить установку пандусов, лифтов и других элементов доступной среды для инвалидов и иных маломобильных групп населения;

улучшить оборудование мест для приема посетителей;

пересмотреть режим работы Министерства по предоставлению государственных услуг;

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

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

**Министерство сельского хозяйства Забайкальского края**

Мониторинг проведен Министерством сельского хозяйства Забайкальского края по 3 государственным услугам из 5 услуг (60,0 %), включенных в Перечень государственных услуг, из них по одной государственной услуге 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.

Техническая возможность предоставления исследуемых государственных услуг в электронном виде и по принципу «одного окна», в том числе в МФЦ, реализована.

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 16,82 дней, что меньше установленных административными регламентами на 2,65 дней (19,47 дней);

среднее время ожидания в очереди в целом по органу по данным соцопроса составило 2,21 минут, что меньше установленных административными регламентами на 12,79 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 2020 году приняло участие 34 респондента (в 2019 году – 31 респондент).

В ходе проведения соцопросов 55,88 % респондентов отметили, что информацию об услуге получили по телефону, при личном посещении органа (учреждения) или от друзей (родственников, знакомых) – 44,12 % респондентов.

Подали заявление и другие документы, необходимые для получения услуги, через официальный сайт органа или другой Интернет-ресурс – 76,47 % респондентов, в бумажной форме – 23,53 % респондентов.

91,18 % респондентов отметили, что не обращались к посредникам для получения услуги или отдельных документов (процедур), обращались, так как посредник был предложен как обязательное условие получения результата – 8,82 % респондентов.

82,35 % респондентов оценили качество предоставления услуг на 5 баллов, 17,65% респондентов оценили на 4 балла.

Среди проблем при получении государственных услуг 14,71 % респондентов отметили, что помещение плохо оборудовано для приема посетителей, неудобный режим работы органа отметили 2,94 % респондентов.

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» https://mcx.75.ru/deyatel-nost/gosudarstvennye-uslugi/136779-monitoring-kachestva-predostavleniya-gosudarstvennyh-uslug.

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

Мониторинг в сфере труда и социальной защиты населения проведен по 31 государственной услуге из 64 услуг (48,5 %), включенных в Перечень государственных услуг.

По результатам мониторинга уровень качества предоставления услуг характеризуется как хороший (общая оценка качества предоставления услуг – 0,83), получатели государственных услуг полностью удовлетворены качеством и доступностью их предоставления (оценка общего уровня удовлетворенности заявителей государственной услуги – 99,9 %).

В процессе проведения мониторинга проанализировано, с учетом проведенного опроса заявителей государственных услуг, 1212 анкет.

Возможность подачи заявления в электронном виде через Единый портал государственных и муниципальных услуг и официальный сайт органа (учреждения).

По принципу «одного окна» реализована возможность получения 26 услуг, в том числе через МФЦ – 21 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 12 территориальных отделах ГКУ «Краевой центр социальной защиты населения» Забайкальского края (из 32) и в 20 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 11,29 дня, что меньше установленных административными регламентами на 7,37 дня (18,66 дня);

среднее время ожидания в очереди в целом по органу по данным соцопроса составило 6,24 минуты, что меньше установленных административными регламентами на 8,76 минуты (15 минут);

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

В социологических опросах получателей государственных услуг в 2020 году приняло участие 1181 респондент (в 2019 году – 1316 респондентов).

В ходе проведения соцопросов 64,1 % респондентов отметили, что информацию об услуге получили при личном посещении органа (учреждения) или от друзей (родственников, знакомых), по телефону –
15,24 % респондентов, на информационных стендах в органе (учреждении) – 9,4 % респондентов, на официальном сайте органа – 6,1 % респондентов, в средствах массовой информации – 4,06 % респондентов, на Едином портале государственных и муниципальных услуг – 1,1 % респондентов.

Подали заявление и другие документы, необходимые для получения услуги, в бумажной форме 98,73 % респондентов, в электронной форме через Единый портал государственных и муниципальных услуг – 1,02 % респондентов, через официальный сайт органа (учреждения) – 0,25 % респондентов.

98,9 % 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 – 0,51 % респондентов, из-за сложности получения отдельных документов или прохождения процедур – 0,25 % респондентов, так как посредник был предложен как обязательное условие получения результата – 0,09 % респондентов, по другим причинам – 0,25 % респондентов.

96,87 % респондентов оценили качество предоставления услуг на 5 баллов, на 4 балла – 2,88 % респондентов, на 3 балла – 0,25 % респондентов.

Среди проблем при получении государственных услуг по 0,59 % респондентов отметили, что помещение плохо оборудовано для приема посетителей, не понятен порядок получения услуги (сложная процедура оформления документов) – 0,34 % респондентов, неудобный режим работы органа, требование большого количества документов из других органов (учреждений), требование платы, сверх установленной в соответствии с порядком по 0,09 %, другое – 2,2 % 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» https://minsoc.75.ru/deyatel-nost/nezavisimaya-sistema-ocenki-kachestva-uslug/131185-monitoring-kachestva-predostavleniya-gosudarstvennyh-uslug

**Министерство здравоохранения Забайкальского края**

Мониторинг проведен Министерством здравоохранения Забайкальского края по четырем 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 – 0,86), 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, 194 анкеты.

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 44,39 дней, что меньше установленных административными регламентами на 27,85 дней (72,24 дней);

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

среднее число обращений в орган по данным соцопроса составило 1,19 раза, что меньше установленных административными регламентами на 0,54 раза (1,73 раза).

В социологических опросах получателей государственных услуг в 2020 году приняло участие 190 респондентов (в 2019 году – 137 респондентов).

В ходе проведения соцопросов 62,63 % респондентов отметили, что информацию об услуге получили на официальном сайте органа, на Едином портале государственных и муниципальных услуг – 17,9 % респондентов, при личном посещении органа (учреждения) или от друзей (родственников, знакомых) – 14,74 % респондентов, на информационных стендах в органе (учреждении) – 4,21 % респондентов, по телефону – 0,53 % респондентов.

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

93,68 % респондентов отметили, что не обращались к посредникам для получения услуги или отдельных документов (процедур), 6,32 % респондентов обращались к посредникам для обеспечения качества быстрого оформления документов.

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 6 государственным услугам из 7 услуг (85,7 %), 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, 216 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.

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 16,01 дней, что меньше установленных административными регламентами на 21,7 дней (37,71 дней);

среднее время ожидания в очереди в целом по органу по данным соцопроса составило 6,3 минуты, что меньше установленных административными регламентами на 8,7 минуты (15 минут);

среднее число обращений в орган по данным соцопроса составило 1,33 раза, что меньше установленных административными регламентами на 0,67 раза (2 раза).

В социологических опросах получателей государственных услуг в 2020 году приняло участие 210 респондентов (в 2019 году – 215 респондентов).

В ходе проведения соцопросов по 48,57 % респондентов отметили, что информацию об услуге получили на официальном сайте органа (учреждения), на Едином портале государственных и муниципальных услуг – 19,52 % респондентов, по телефону – 10,48 % респондентов, при личном посещении органа (учреждения) или от друзей (родственников, знакомых) – 9,05 % респондентов, на информационных стендах в органе (учреждении) – 6,67 % респондентов, в средствах массовой информации – 5,71 % респондентов.

Подавали заявление и другие документы, необходимые для получения услуги, в бумажной форме – 44,29 % респондентов, в электронной форме через официальный сайт органа – 44,29 % респондентов, через Единый портал государственных и муниципальных услуг – 11,43 % респондентов.

73,33 % респондентов отметили, что не обращались к посредникам для получения услуги или отдельных документов (процедур). В основном из-за сложности получения отдельных документов или прохождения процедур обращались к посредникам 24,29 % респондентов, для обеспечения качества и быстрого оформления документов – 1,91 % респондентов, по другим причинам – 0,48 % респондентов.

82,38 % респондентов оценили качество предоставления услуг на 5 баллов, на 4 балла – 17,62 % респондентов.

Среди проблем при получении государственных услуг 13,81 % респондентов отметили, что им не понятен порядок получения услуги, неудобный режим работы органа отметили 3,33 % респондентов и другое – 0,95 % респондентов.

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

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;

подготовить разъяснительные материалы для упрощения процедуры оформления документов.

Информация о размещении отчетов о проведении мониторинга качества предоставления государственных услуг и доклада о результатах мониторинга качества предоставления государственных услуг на официальном сайте Министерства в сети «Интернет» не представлена.

**Министерство инвестиционного развития Забайкальского края**

В соответствии с Перечнем государственных услуг Министерством инвестиционного развития Забайкальского края предоставлялись две государственные услуги «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», «Аккредитация организаций, осуществляющих классификацию объектов туристской индустрии, включающих гостиницы и иные средства размещения, горнолыжные трассы, пляжи».

Мониторинг качества предоставления указанных государственных услуг в 2020 году Министерством инвестиционного развития Забайкальского края не проводился, план мониторинга качества услуг на 2020 год своевременно не представлялся.

В связи с принятием постановления Правительства Забайкальского края от 27 июля 2020 года № 292 «О некоторых вопросах государственного управления» ряд полномочий Министерства инвестиционного развития Забайкальского края, в том числе по предоставлению государственных услуг, исключены.

Таким образом, в настоящий Доклад не включена аналитическая информация по указанным услугам.

**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 – 0,86), получатели государственных услуг полностью удовлетворены качеством и доступностью их предоставления (оценка общего уровня удовлетворенности заявителей государственной услуги – 100 %).

В процессе проведения мониторинга проанализирована, с учетом проведенного опроса заявителей государственных услуг, 91 анкета.

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

По принципу «одного окна» реализована возможность получения одной услуги.

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.

Поступил судебный иск об оспаривании приказа Министерства физической культуры и спорта Забайкальского края на предоставление государственной аккредитации региональных общественных организаций или структурных подразделений (региональных отделений) общероссийской спортивной Федерации для наделения их статусом спортивных Федерации от региональной общественной организации «Федерация плавания Забайкальского края». В исковом заявлении административный истец не согласен со сроком регистрации. Дело находится на рассмотрении в суде.

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 8,33 дней, что меньше установленных административными регламентами на 4,91 дней (13,24 дня);

среднее время ожидания в очереди в целом по органу по данным соцопроса составило 5 минут, что меньше установленных административными регламентами на 10 минут (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 2020 году приняло участие 85 респондентов (в 2019 году – 126 респондентов).

В ходе проведения соцопросов 35,29 % респондентов отметили, что информацию об услуге получили в средствах массовой информации, на официальном сайте органа (учреждения) – 31,77 % респондентов, на Едином портале государственных и муниципальных услуг и на информационных стендах в органе (учреждении) по 14,12 % респондентов, по телефону и при личном посещении органа (учреждения) или от друзей (родственников, знакомых) по 2,35 % респондентов,

41,18 % респондентов подали заявление и другие документы, необходимые для получения услуги, в бумажной форме, в электронной форме через официальный сайт органа подали 44,71 % респондентов, через Единый портал государственных и муниципальных услуг – 14,12 % респондентов.

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

95,29 % респондентов оценили качество предоставления услуг на 5 баллов, 4,71 % респондентов – на 4 балла.

Среди проблем при получении государственных услуг 4,71 % респондентов отметили, что им не понятен порядок получения услуги (сложная процедура оформления документов).

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» https://minsport.75.ru/deyatel-nost/otchety-i-plan-deyatel-nosti-ministerstva/171875-otchety-o-predostavlenii-gosudarstvennyh-uslug-2020.

**Департамент государственного имущества**

**и земельных отношений Забайкальского края**

Мониторинг проведен Департаментом государственного имущества и земельных отношений Забайкальского края по 12 государственным услугам из 23 услуг (52,2 %), включенных в Перечень государственных услуг, из них по двум государственным услугам провести опрос заявителей услуги не представилось возможным в связи с отсутствием обращений за их получением в период осуществления мониторинга.

 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 – 96,02 %).

В процессе проведения мониторинга проанализировано, с учетом проведенного опроса заявителей государственных услуг, 261 анкета.

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 19,45 дня, что меньше установленных административными регламентами на 6,3 дня (25,75 дня);

среднее время ожидания в очереди в целом по органу по данным соцопроса составило 7,74 минуты, что меньше установленных административными регламентами на 7,26 минуты (15 минут);

среднее число обращений в орган по данным соцопроса составило 1,48 раза, что больше установленных административными регламентами на 0,18 раза (1,3 раза).

В социологических опросах получателей государственных услуг в 2020 году приняло участие 251 респондент (в 2019 году – 248 респондентов).

В ходе проведения соцопросов 35,46 % респондентов отметили, что информацию об услуге получили при личном посещении органа (учреждения) или от друзей (родственников, знакомых), по телефону –
23,11 % респондентов, в средствах массовой информации – 15,54 % респондентов, на официальном сайте органа – 14,74 % респондентов, на Едином портале государственных и муниципальных услуг и на информационных стендах в органе по 5,58 % респондентов.

Подавали заявление и другие документы, необходимые для получения услуги, в бумажной форме – 88,05 % респондентов, в электронной форме через Единый портал государственных и муниципальных услуг – 8,37 % респондентов, через официальный сайт органа – 3,59 % респондентов.

81,28 % респондентов отметили, что не обращались к посредникам для получения услуги или отдельных документов (процедур). В основном из-за сложности получения отдельных документов или прохождения процедур обращались к посредникам 4,78 % респондентов, для обеспечения качества и быстрого оформления документов и посредник был предложен как обязательное условие получения результата отметили по 1,59 % респондентов, по другим причинам – 10,76 % респондентов.

76,89 % респондентов оценили качество предоставления услуг на 5 баллов, на 4 балла – 19,52 % респондентов, на 3 балла – 3,59 % респондентов.

При получении государственных услуг 7,57 % респондентов отметили неудобный режим работы органа (учреждения), помещение плохо оборудовано для приема посетителей – 5,18 % респондентов, не понятен порядок получения услуги – 1,99 % респондентов, требование большого количества документов из других органов – 0,4 % респондентов, другое – 9,16 % респондентов.

Отчет о проведении мониторинга качества предоставления государственных услуг и доклад о результатах мониторинга качества предоставления государственных услуг размещены на официальном сайте Департамента в сети «Интернет» https://gosim.75.ru/deyatel-nost/gosudarstvennye-uslugi/monitoring-kachestva/otchety-provedeniya-monitoringa-kachestva.

**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, 354 анкеты.

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 2,27 дней, что меньше установленных административными регламентами на 9,5 дней (11,77 дней);

среднее время ожидания в очереди в целом по органу по данным соцопроса составило 2,93 минуты, что меньше установленных административными регламентами на 12,07 минуты (15 минут);

среднее число обращений в орган по данным соцопроса составило 1,36 раза, что меньше установленных административными регламентами на 0,01 раза (1,37 раз).

В социологических опросах получателей государственных услуг в 2020 году приняло участие 350 респондентов (в 2019 году – 350 респондентов).

В ходе проведения соцопросов 28,57 % респондентов отметили, что информацию об услуге получили при личном посещении органа (учреждения) или от друзей (родственников, знакомых), на Едином портале государственных и муниципальных услуг – 21,43 % респондентов, по телефону – 18,29 % респондентов, на официальном сайте органа – 16,86 % респондентов, на информационных стендах в органе (учреждении) – 14,0 % респондентов, в средствах массовой информации – 0,86 % респондентов.

Подавали заявление и другие документы, необходимые для получения услуги, в бумажной форме – 85,71 % респондентов, в электронной форме через Единый портал государственных и муниципальных услуг – 14,29 % респондентов.

99,71 % респондентов отметили, что не обращались к посредникам для получения услуги или отдельных документов (процедур), при этом из-за сложности получения отдельных документов или прохождения процедур обращались к посредникам 0,29 % респондентов.

96,29 % респондентов оценили качество предоставления услуг на 5 баллов, на 4 балла – 3,71 % респондентов.

Среди проблем при получении государственных услуг 3,14 % респондентов отметили неудобный режим работы органа, помещение плохо оборудовано для приема посетителей – 0,57 % респондентов.

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

**Региональная служба по тарифам и ценообразованию**

**Забайкальского края**

В Перечень государственных услуг включена одна государственная услуга Региональной службы по тарифам и ценообразованиюЗабайкальского края (далее – РСТ Забайкальского края) «Выдача лицензий на розничную продажу алкогольной продукции».

В соответствии с Административным регламентом РСТЗабайкальского края по предоставлению государственной услуги «Выдача лицензий на розничную продажу алкогольной продукции», утвержденным приказом РСТ Забайкальского края от 18 декабря 2019 года № 554-НПА, с 01 января 2020 года данная государственная услуга предоставлялась в режиме «одного окна» через офисы МФЦ. Следовательно, в период проведения мониторинга в РСТ Забайкальского края государственная услуга не предоставлялась, в связи с этим мониторинг качества предоставления государственной услуги в 2020 году РСТ Забайкальского края не проводился.

Таким образом, в настоящий Доклад не включена аналитическая информация по качеству предоставления указанной услуги.

При этом необходимо отметить, что отсутствие возможности получения государственной услуги заявителем непосредственно в лицензирующем органе стало следствием снижения доступности и качества предоставления государственной услуги.

 Для решения проблемных вопросов предоставления государственной услуги Прокуратурой Забайкальского края и Министерством экономического развития Забайкальского края в РСТ Забайкальского края направлялись предложения по внесению изменений в административный регламент по предоставлению государственной услуги, в части дополнения возможностью приема и выдачи документов в РСТ Забайкальского края. Указанные изменения внесены в административный регламент по предоставлению государственной услуги приказом РСТ Забайкальского края от 07 августа 2020 года № 113-НПА.

**Государственная инспекция Забайкальского края**

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

По результатам мониторинга уровень качества предоставления услуг характеризуется как хороший (общая оценка качества предоставления услуг – 0,87), 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, 504 анкеты.

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

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

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

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 1,76 дней, что меньше установленных административными регламентами на 5,84 дней (7,6 дней);

среднее время ожидания в очереди в целом по органу по данным соцопроса составило 5,49 минуты, что меньше установленных административными регламентами на 9,51 минуты (15 минут);

среднее число обращений в орган по данным соцопроса составило 1,19 раза, что меньше установленных административными регламентами на 0,51 раза (1,7 раза).

В социологических опросах получателей государственных услуг в 2020 году принял участие 500 респондентов (в 2019 году – 550 респондентов).

В ходе проведения соцопросов по 29,0 % респондентов отметили, что информацию об услуге получили при личном посещении органа (учреждения) и по телефону, на официальном сайте органа (учреждения) или другом Интернет-ресурсе – 28,8 % респондентов, на информационных стендах в органе – 8,8 % респондентов, в средствах массовой информации – 3,2 % респондентов, на Едином портале государственных и муниципальных услуг – 1,2 % респондентов.

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

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

97,2 % респондентов оценили качество предоставления услуг на 5 баллов, на 4 балла – 2,8 % 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» https://gosins.75.ru/o-nas/deyatel-nost/130417-monitoring-kachestva-predostavleniya-gosudarstvennyh-uslug.

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

Мониторинг качества услуг в сфере охраны объектов культурного наследия проведен по 5 государственным услугам из 5 услуг (100 %), включенных в Перечень государственных услуг, из них по 2 государственным услугам провести опрос заявителей услуги не представилось возможным в связи с тем, что за период осуществления мониторинга было по одному обращению за их получением.

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

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

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

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

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

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

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

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

среднее время получения услуги в целом по органу по данным соцопроса составило 22,78 дней, что меньше установленных административными регламентами на 10,55 дней (33,33 дней);

среднее время ожидания в очереди в целом по органу по данным соцопроса составило 7,56 минуты, что меньше установленных административными регламентами на 7,44 минуты (15 минут);

среднее число обращений в орган по данным соцопроса составило 2 раза, что соответствует установленным административными регламентами (2 раза).

В социологических опросах получателей государственных услуг в 2020 году приняло участие 9 респондентов (в 2019 году – 6 респондентов).

В ходе проведения соцопросов отметили, что информацию об услуге получили на официальном сайте органа – 55,56 % респондентов, по телефону – 33,33 % респондентов, на информационных стендах в органе (учреждении) – 11,11 % респондентов.

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

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

100 % респондентов оценили качество предоставления услуг на 5 баллов.

Проблем, связанных с предоставлением услуг, не выявлено.

Отчет о проведении мониторинга качества предоставления государственных услуг и доклад о результатах мониторинга качества предоставления государственных услуг размещены на официальном сайте Государственной службы по охране объектов культурного наследия Забайкальского края в сети «Интернет» https://gsookn.75.ru/dokumenty/129213-gosudarstvennye-uslugi.

Таблица № 1

**Итоги мониторинга качества предоставления государственных услуг в Забайкальском крае за 2020 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 | 4 | 0,92 | 100 | 1 | 1 | 100 |
| 2 | Министерство строительства, дорожного хозяйства и транспорта Забайкальского края | 32 | 0,83 | 100 | 8 | 12 | 66,6 |
| 3 | Министерство природных ресурсов Забайкальского края | 283 | 0,79 | 99,6 | 18 | 34 | 52,9 |
| 4 | Министерство сельского хозяйства Забайкальского края | 34 | 0,89 | 100 | 3 | 5 | 60 |
| 5 | Министерство инвестиционного развития Забайкальского края | Мониторинг качества предоставления государственных услуг не проведен | 0 | 2 | 0 |
| 6 | Министерство труда и социальной защиты населения Забайкальского края | 1181 | 0,83 | 99,9 | 31 | 64 | 48,5 |
| 7 | Министерство здравоохранения Забайкальского края | 190 | 0,86 | 100 | 4 | 4 | 100 |
| 8 | Министерство образования, науки и молодежной политики Забайкальского края | 210 | 0,85 | 100 | 6 | 7 | 85,7 |
| 9 | Министерство физической культуры и спорта Забайкальского края | 85 | 0,86 | 100 | 6 | 6 | 100 |
| 10 | Департамент государственного имущества и земельных отношений Забайкальского края | 251 | 0,81 | 96,02 | 12 | 23 | 52,2 |
| 11 | Департамент записи актов гражданского состояния Забайкальского края | 350 | 0,9 | 100 | 4 | 4 | 100 |
| 12 | Государственная служба по охране объектов культурного наследия Забайкальского края | 9 | 0,87 | 100 | 5 | 5 | 100 |
| 13 | Государственная инспекция Забайкальского края | 500 | 0,87 | 100 | 4 | 7 | 57,1 |
| 14 | Региональная служба по тарифам и ценообразованию Забайкальского края | Мониторинг качества предоставления государственных услуг не проведен | 0 | 1 | 0 |
| В целом по исполнительным органам государственной власти Забайкальского края | 3129 | 0,84 | 99,62 | 102 | 175 | 58,3 |

**3. Итоги мониторинга качества предоставления**

**муниципальных услуг**

Мониторинг проводился по 964 муниципальным услугам из 1604 муниципальных услуг (60,1 %), входящих в Перечни муниципальных услуг, в 4 городских округах, 31 муниципальном районе.

Итоги мониторинга качества предоставления муниципальных услуг представлены в таблице 2.

Всего проанализировано, с учетом проведенного соцопроса получателей муниципальных услуг, 12401 анкета (в 2019 году – 11547 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 – 99,4 %).

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 6,9 дней, что меньше установленных административными регламентами на 13,4 дней (20,3 дней);

среднее время ожидания в очереди в целом по городским округам и муниципальным районам по данным соцопроса составило 5,5 минуты, что меньше установленных административными регламентами на 9,5 минуты (15 минут);

среднее число обращений в орган в целом по городским округам и муниципальным районам по данным соцопроса составило 1,1 раза, что меньше установленных административными регламентами на 0,2 раза (1,3 раза).

В социологических опросах получателей муниципальных услуг в 2020 году приняло участие 11437 респондентов (2019 году – 10701 респондент).

В ходе проведения соцопросов 50,0 % респондентов отметили, что информацию об услуге получили при личном посещении органа (учреждения) или от друзей (родственников, знакомых), по телефону –
17,5 % респондентов, на официальном сайте органа (учреждения) или другом Интернет-ресурсе – 13,5 % респондентов, на информационных стендах в органе (учреждении) – 9,3 % респондентов, на Едином портале государственных и муниципальных услуг – 5,8 % респондентов, в средствах массовой информации – 3,9 % респондентов.

Подали заявление и другие документы, необходимые для получения услуги, в бумажной форме – 86,0 % респондентов, в электронной форме через официальный сайт органа (учреждения) или другой Интернет-ресурс – 8,4 % респондентов, через Единый портал государственных и муниципальных услуг – 5,6 % респондентов.

 93,5 % респондентов отметили, что не обращались к посредникам для получения услуги или отдельных документов (процедур). Обращались к посредникам для обеспечения качества и быстрого оформления документов 2,2 % респондентов, из-за сложности получения отдельных документов или прохождения процедур – 0,9 % респондентов, посредник был предложен как обязательное условие получения результата – 0,1 % респондентов, по другим причинам – 3,4 % респондентов.

93,7 % респондентов оценили качество предоставления услуг на 5 баллов, на 4 балла – 5,2 % респондентов, на 3 балла – 0,8 % респондентов, не удовлетворены качеством предоставления услуг – 0,3 % респондентов.

При проведении соцопроса 1,6 % респондентов отметили, что помещения плохо оборудовано для приема посетителей, не понятен порядок получения услуги (сложная процедура оформления документов) – 1,3 % респондентов, неудобный режим работы органа (учреждения) – 0,9 % респондентов, требование большого количества документов из других органов (учреждений) – 0,4 % респондентов, низкий профессионализм сотрудников (не могут ответить на поставленные вопросы, отсылают друг к другу) – 0,1 % респондентов, другие причины – 2,0 % респондентов.

**Городской округ «Город Чита»**

Мониторинг проведен городским округом «Город Чита» по 39 муниципальным услугам из 74 услуг (52,7 %), включенных в Перечень муниципальных услуг, из них по 28 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 проанализированы, с учетом проведенного опроса заявителей муниципальных услуг, 696 анкет.

По информации, представленной в докладе администрации городского округа «Город Чита», по 3 муниципальным услугам предоставление осуществляется в электронном виде.

Из исследуемых муниципальных услуг 24 услуги 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 2,83 дней, что меньше установленных административными регламентами на 5,65 дней (8,48 дней);

среднее время ожидания в очереди в целом по городскому округу по данным соцопроса составило 6,7 минуты, что меньше установленных административными регламентами на 8,3 минуты (15 минут);

среднее число обращений в структурные подразделения администрации городского округа по данным соцопроса составило 1,11 раз, что больше установленных административными регламентами на 0,03 раза (1,08 раза).

В социологических опросах получателей муниципальных услуг в 2020 году приняло участие 685 респондентов (в 2019 году – 1185 респондентов).

В ходе проведения соцопросов 36,06 % респондентов отметили, что информацию об услуге получили при личном посещении органа (учреждения) или от друзей (родственников, знакомых), по телефону –
27,3 % респондентов, на официальном сайте органа – 19,27 % респондентов, на информационных стендах в органе (учреждении) – 10,95 % респондентов, в средствах массовой информации – 3,36 % респондентов, на Едином портале государственных и муниципальных услуг – 3,07 % респондентов.

Подали заявление и другие документы, необходимые для получения услуги, в бумажной форме 77,23 % респондентов, в электронной форме через официальный сайт органа – 18,25 % респондентов, Единый портал государственных и муниципальных услуг – 4,53 % респондентов.

96,35 % респондентов отметили, что не обращались к посредникам для получения услуги или отдельных документов (процедур), при этом для обеспечения качества и быстрого оформления документов – 0,88 % респондентов, из-за сложности получения отдельных документов или прохождения процедур обращались к посредникам – 0,58 % респондентов, по другим причинам – 2,19 % респондентов.

92,12 % респондентов оценили качество предоставления услуг на 5 баллов, на 4 балла – 7,45 % респондентов, на 3 балла – 0,44 % респондентов.

Среди проблем при получении услуг 4,09 % респондентов выбрали неудобный режим работы органа, помещение плохо оборудовано для приема посетителей – 2,48 % респондентов, не понятен порядок получения услуги (сложная процедура оформления документов) – 0,88 % респондентов, грубость, невнимательность сотрудников – 0,15 % респондентов, другое – 0,73 % респондентов.

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

Отчет о проведении мониторинга качества предоставления муниципальных услуг и доклад о результатах мониторинга качества предоставления муниципальных услуг размещены на официальном сайте городского округа «Город Чита» в сети «Интернет» http://admin.msuchita.ru/2020-год.

**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 11 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, 152 анкеты.

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 17.45 в течение всей рабочей недели.

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

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

среднее время получения услуги в целом по городскому округу по данным соцопроса составило 7,49 дней, что меньше установленных административными регламентами на 2,51 дней (10 дней);

среднее время ожидания в очереди в целом по городскому округу по данным соцопроса составило 3,35 минуты, что меньше установленных административными регламентами на 1,65 минуты (5 минут);

среднее число обращений в структурные подразделения администрации городского округа по данным соцопроса составило 1,14 раз, что больше установленных административными регламентами на 0,11 раза (1,03 раза).

В социологических опросах получателей муниципальных услуг в 2020 году приняло участие 142 респондента (в 2019 году – 99 респондентов).

В ходе проведения соцопросов 21,83 % респондентов отметили, что информацию об услуге получили при личном посещении органа (учреждения) или от друзей (родственников, знакомых), на официальном сайте органа – 18,31 % респондентов, на Едином портале государственных и муниципальных услуг – 16,9 % респондентов, на информационных стендах в органе – 16,2 % респондентов, по телефону и в средствах массовой информации по 13,38 % респондентов.

Подали заявление и другие документы, необходимые для получения услуги, в бумажной форме 83,1 % респондентов, в электронной форме через Единый портал государственных и муниципальных услуг – 16,2 % респондентов, официальный сайт органа – 0,7 % респондентов.

82,39 % респондентов отметили, что не обращались к посредникам для получения услуги или отдельных документов (процедур), при этом для обеспечения качества и быстрого оформления документов – 7,04 % респондентов, из-за сложности получения отдельных документов или прохождения процедур обращались к посредникам – 1,41 % респондентов, по другим причинам – 9,16 % респондентов.

100 % респондентов оценили качество предоставления услуг на 5 баллов.

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 35 муниципальным услугам из 70 услуг (50 %), включенных в Перечень муниципальных услуг, из них по 2 муниципальным услугам провести опрос заявителей услуг не представилось возможным в связи с отсутствием обращений за их получением в период осуществления мониторинга.

По результатам мониторинга уровень качества предоставления услуг характеризуется как хороший (общая оценка качества предоставления услуг – 0,86), 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, 1108 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 10 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 9,26 дней, что меньше установленных административными регламентами на 17,93 дней (27,19 дней);

среднее время ожидания в очереди в целом по городскому округу по данным соцопроса составило 6,37 минуты, что меньше установленных административными регламентами на 8,63 минуты (15 минут);

среднее число обращений в учреждения, структурные подразделения администрации района по данным соцопроса составило 1,87 раза, что меньше установленных административными регламентами на 0,1 раза (1,97 раза).

В социологических опросах получателей муниципальных услуг в 2020 году приняло участие 1075 респондентов (в 2019 году – 525 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 – 14,05 % респондентов, на информационных стендах в органе – 5,49 % респондентов, по телефону – 2,88 % респондентов, на Едином портале государственных и муниципальных услуг – 1,21 % респондентов, в средствах массовой информации – 0,56 % респондентов.

Подали заявление и другие документы, необходимые для получения услуги в бумажной форме 99,91 % респондентов, через Единый портал государственных и муниципальных услуг – 0,09 % респондентов.

99,81 % респондентов отметили, что не обращались к посредникам для получения услуги или отдельных документов (процедур), при этом из-за сложности получения отдельных документов или прохождения процедур обращались к посредникам 0,19 % респондентов.

100 % респондентов оценили качество предоставления услуг на 5 баллов.

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/doklady-monitoringi-itogi-oprosov.

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

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

По результатам мониторинга уровень качества предоставления услуг характеризуется как хороший (общая оценка качества предоставления услуг – 0,79), 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, 197 анкет.

По информации, представленной в докладе администрации городского округа «Город Петровск-Забайкальский», из числа исследуемых муниципальных услуг по 19 услугам предоставление осуществляется в электронном виде.

Из числа исследуемых муниципальных услуг 16 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 15,85 дней, что меньше установленных административными регламентами на 9,46 дней (25,31 дней);

среднее время ожидания в очереди в целом по городскому округу по данным соцопроса составило 8,24 минуты, что меньше установленных административными регламентами на 6,76 минуты (15 минут);

 среднее число обращений в учреждения, структурные подразделения администрации района по данным соцопроса составило 1,3 раза, что больше установленных административными регламентами на 0,08 раза (1,22 раза).

В социологических опросах получателей муниципальных услуг в 2020 году приняло участие 162 респондента (в 2019 году – 204 респондента).

В ходе проведения соцопросов 48,77 % респондентов отметили, что информацию об услуге получили при личном посещении органа (учреждения) или от друзей (родственников, знакомых), по телефону –
26,54 % респондентов, на официальном сайте администрации района –
9,26 % респондентов, на информационных стендах в органе – 7,41 % респондентов, на Едином портале государственных и муниципальных услуг – 6,79 % респондентов, в средствах массовой информации – 1,24 % респондентов.

Подали заявление и другие документы, необходимые для получения услуги в бумажной форме 82,72 % респондентов, в электронной форме через официальный сайт органа – 10,49 % респондентов, через Единый портал государственных и муниципальных услуг – 6,79 % респондентов.

60,49 % респондентов отметили, что не обращались к посредникам для получения услуги или отдельных документов (процедур), при этом для обеспечения качества и быстрого оформления документов – 17,9 % респондентов, из-за сложности получения отдельных документов или прохождения процедур обращались к посредникам – 3,09 % респондентов, по другим причинам – 18,52 % респондентов.

97,53 % респондентов оценили качество предоставления услуг на 5 баллов, на 4 балла – 2,47 % респондентов.

Среди проблем при получении услуг 1,85 % респондентов отметили, что им не понятен порядок получения услуги (сложная процедура оформления документов), 0,62 % респондентов выбрали другие проблемы.

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»**

Мониторинг муниципальным районом «Агинский район» планировалось осуществить по 22 муниципальным услугам из 35 услуг
(62,8 %), включенных в Перечень муниципальных услуг, из них по 16 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 – 0,77), получатели муниципальных услуг полностью удовлетворены качеством и доступностью их предоставления (оценка общего уровня удовлетворенности заявителей государственных услуг – 95,33 %).

В процессе проведения мониторинга проанализировано, с учетом проведенного опроса заявителей муниципальных услуг, 156 анкет.

По информации, представленной в докладе администрации муниципального района «Агинский район», по 22 исследуемым муниципальным услугам предоставление осуществляется в электронном виде.

Из числа исследуемых муниципальных услуг 6 услуг предоставляются по принципу «одного окна», в том числе вМФЦ.

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

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

В местах приема заявителей имеются бесплатные автомобильные парковки. Центральный вход в здание администрации оборудован информационной табличкой. Рабочие места должностных лиц оборудованы компьютерами и оргтехникой, позволяющими своевременно и в полном объеме получать справочную информацию по вопросам предоставления муниципальных услуг и организовать предоставление услуг в полном объеме. Места ожидания в очереди и заполнения документов оборудованы стульями и столами.

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 8,32 дней, что меньше установленных административными регламентами на 17,01 дней (25,33 дней);

среднее время ожидания в очереди в целом по муниципальному району по данным соцопроса составило 3,44 минуты, что меньше установленных административными регламентами на 11,56 минуты (15 минут);

среднее число обращений в учреждения, структурные подразделения администрации района по данным соцопроса составило 1,67 раза, что больше установленных административными регламентами на 0,67 раза (1 раз).

В социологических опросах получателей муниципальных услуг в 2020 году приняли участие 150 респондентов.

В ходе проведения соцопросов 100 % респондентов отметили, что информацию об услуге получили при личном посещении органа (учреждения) или от друзей (родственников, знакомых).

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

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

87,33 % респондентов оценили качество предоставления услуг на 5 баллов, на 4 балла – 8,0 % респондентов, на 3 балла – 4,0 % респондентов, на 2 балла – 0,67 % респондентов.

С целью повышения доступности и качества предоставления муниципальных 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 «Агинский район» в сети «Интернет» http://aginskmr.ru/dokuments/otchety-doklady/.

**Муниципальный район «Акшинский район»**

Мониторинг проведен муниципальным районом «Акшинский район» по 26 муниципальным услугам из 55 услуг (47,3 %), включенных в Перечень муниципальных услуг, из них по 2 муниципальным услугам провести опрос заявителей услуг не представилось возможным в связи с отсутствием обращений за их получением в период осуществления мониторинга.

По результатам мониторинга уровень качества предоставления услуг характеризуется как хороший (общая оценка качества предоставления услуг – 0,81), 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, 340 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 7,43 дней, что меньше установленных административными регламентами на 16,4 дней (23,83 дней);

среднее время ожидания в очереди в целом по муниципальному району по данным соцопроса составило 6,25 минуты, что меньше установленных административными регламентами на 8,75 минуты (15 минут);

среднее число обращений в учреждения, структурные подразделения администрации района по данным соцопроса составило 1,11 раза, что больше установленных административными регламентами на 0,1 раза (1,01 раз).

В социологических опросах получателей муниципальных услуг в 2020 году приняло участие 316 респондентов (в 2019 году – 296 респондентов).

В ходе проведения соцопросов 60,13 % респондентов отметили, что информацию об услуге получили при личном посещении органа (учреждения) или от друзей (родственников, знакомых), по телефону –
20,57 % респондентов, на информационных стендах в органе – 12,66 % респондентов, на официальном сайте администрации района – 5,38 % респондентов, в средствах массовой информации – 1,27 % респондентов.

Подали заявление и другие документы, необходимые для получения услуги в бумажной форме 95,89 % респондентов, в электронной форме через официальный сайт органа – 3,48 % респондентов, через Единый портал государственных и муниципальных услуг – 0,63 % респондентов.

93,67 % 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, для обеспечения качества и быстрого оформления документов и так как посредник был предложен как обязательное условие получения результата по 0,32 % респондентов, по другим причинам – 5,38 % респондентов.

100 % респондентов оценили качество предоставления услуг на 5 баллов.

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»**

Мониторинг проведен муниципальным районом «Александрово-Заводский район» по 67 муниципальным услугам (100 % от услуг, включенным в Перечень муниципальных услуг), из них по 50 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 – 95,3 %).

В процессе проведения мониторинга проанализировано, с учетом проведенного опроса заявителей муниципальных услуг, 165 анкет.

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 5,07 дней, что меньше установленного административными регламентами на 29,13 дней (34,2 дней);

среднее время ожидания в очереди в целом по муниципальному району по данным соцопроса составило 9,03 минуты, что меньше установленных административными регламентами на 10,63 минуты (19,66 минуты);

среднее число обращений в учреждения, структурные подразделения администрации района по данным соцопроса составило 1,24 раза, что меньше установленных административными регламентами на 1,35 раза (2,59 раза).

В социологических опросах получателей муниципальных услуг в 2020 году приняло участие 148 респондентов (в 2019 году – 125 респондентов).

В ходе проведения соцопросов 51,35 % респондентов отметили, что информацию об услуге получили при личном посещении органа (учреждения) или от друзей (родственников, знакомых), в средствах массовой информации – 16,22 % респондентов, по телефону, на Едином портале государственных и муниципальных услуг и на официальном сайте органа по 8,78 % респондентов, на информационных стендах учреждений – 6,08 % респондентов.

Подали заявление и другие документы, необходимые для получения услуги в бумажной форме 83,11 % респондентов, через официальный сайт органа – 8,78 % респондентов, через Единый портал государственных и муниципальных услуг – 8,11 % респондентов.

94,6 % респондентов отметили, что не обращались к посредникам для получения услуги или отдельных документов (процедур), при этом обращались для обеспечения качества и быстрого оформления документов – 2,7 % респондентов, из-за сложности получения отдельных документов или прохождения процедур и по другим причинам по 1,35 % респондентов.

62,16 % респондентов оценили качество предоставления услуг на 5 баллов, на 4 балла – 28,38 % респондентов, на 3 балла – 7,43 % респондентов, не удовлетворены качеством предоставления услуг – 2,03 % респондентов.

При проведении соцопроса среди проблем при получении услуг
18,92 % респондентов отметили, что помещения плохо оборудованы для приема посетителей, не понятен порядок получения услуги (сложная процедура оформления документов) – 12,84 % респондентов, требование большого количества документов из других органов (учреждений) – 3,38 % респондентов, низкий профессионализм сотрудников – 2,7 % респондентов, неудобный режим работы органа – 2,03 % респондентов.

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

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

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 29 муниципальным услугам из 43 услуг (67,4 %), включенных 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 – 0,91), 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, 273 анкеты.

По информации, представленной в докладе администрации района, по 3 услугам из 29 исследуемых реализована возможность предоставления в электронном виде.

Из числа исследуемых муниципальных услуг 8 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 3,74 дней, что меньше установленных административными регламентами на 11,45 дней (15,19 дней);

среднее время ожидания в очереди в целом по муниципальному району по данным соцопроса составило 3,26 минуты, что меньше установленных административными регламентами на 11,74 минуты (15 минут);

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

В социологических опросах получателей муниципальных услуг в 2020 году приняли участие 261 респондент (в 2019 году – 354 респондента).

В ходе проведения соцопросов 31,42 % респондентов отметили, что информацию об услуге получили при личном посещении органа (учреждения) или от друзей (родственников, знакомых), по телефону –
26,82 % респондентов, на информационных стендах учреждений – 16,09 % респондентов, на официальном сайте администрации района – 14,18 % респондентов, в средствах массовой информации – 6,13 % респондентов, на Едином портале государственных и муниципальных услуг – 5,36 % респондентов.

Подали заявление и другие документы, необходимые для получения услуги в бумажной форме 81,99 % респондентов, в электронной форме через официальный сайт органа – 16,86 % респондентов, через Единый портал государственных и муниципальных услуг – 1,15 % респондентов.

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

95,4 % респондентов оценили качество предоставления услуг на 5 баллов, на 4 балла – 4,6 % респондентов.

При проведении соцопроса среди проблем при получении услуг 3,07 % респондентов отметили неудобный режим работы органа (учреждения), помещение плохо оборудовано для приема посетителей – 1,15 % респондентов, не понятен порядок получения услуги (сложная процедура оформления документов) – 0,38 % 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 33 муниципальной услуге из 62 услуг (53,2 %), 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 – 0,8), получатели муниципальных услуг полностью удовлетворены качеством и доступностью их предоставления (оценка общего уровня удовлетворенности заявителей муниципальных услуг – 99,7 %).

В процессе проведения мониторинга проанализировано, с учетом проведенного опроса заявителей муниципальных услуг, 1069 анкет.

По информации, представленной в докладе администрации района, 17 услуг из числа исследуемых муниципальных услуг предоставляются в электронном виде.

Из исследуемых муниципальных услуг предоставляются по принципу «одного окна», в том числе в МФЦ, – 14 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 9,12 дней, что меньше установленных административными регламентами на 15,9 дня (25,02 дней);

среднее время ожидания в очереди в целом по муниципальному району по данным соцопроса составило 6,55 минуты, что меньше установленных административными регламентами на 8,45 минуты (15 минут);

среднее число обращений в учреждения, структурные подразделения администрации района по данным соцопроса составило 1,26 раз, что больше установленных административными регламентами на 0,06 раза (1,2 раза).

В социологических опросах получателей муниципальных услуг в 2020 году приняло участие 1041 респондент (в 2019 году – 597 респондентов).

В ходе проведения соцопросов 47,17 % респондентов отметили, что информацию об услуге получили при личном посещении органа (учреждения) или от друзей (родственников, знакомых), на официальном сайте органа – 21,71 % респондентов, по телефону – 12,58  % респондентов, через Единый портал государственных и муниципальных услуг – 9,99 % респондентов, на информационных стендах – 7,01 % респондентов, в средствах массовой информации – 1,54 % респондентов.

Подали заявление и другие документы, необходимые для получения услуги, в бумажной форме 82,52 % респондентов, в электронной форме через Единый портал государственных и муниципальных услуг – 12,49 % респондентов, через официальный сайт органа – 5,0 % респондентов.

96,93 % 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 0,29 % респондентов, из-за сложности получения отдельных документов или прохождения процедур – 0,1 % респондентов, по другим причинам – 2,69 % респондентов.

99,33 % респондентов оценили качество предоставления услуг на 5 баллов, на 4 балла – 0,38 % респондентов, на 3 балла – 0,29 % респондентов.

Среди проблем при получении муниципальных услуг 0,58 % респондентов отметили требование большого количества документов из других органов, неудобный режим работы органа (учреждения) – 0,29 % респондентов, не понятен порядок получения услуги – 0,19 % 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 23 муниципальным услугам из 36 услуг (63,9 %), включенных в Перечень муниципальных услуг.

По результатам мониторинга уровень качества предоставления услуг характеризуется как хороший (общая оценка качества предоставления услуг – 0,81), 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, 127 анкет.

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

Информация о количестве муниципальных услуг, предоставление которых осуществляется по принципу «одного окна», в том числе в МФЦ, в докладе администрации района не представлена.

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 1,12 дней, что меньше сроков, установленных административными регламентами, на 0,04 дней (1,16 дней);

среднее время ожидания в очереди в целом по муниципальному району по данным соцопроса составило 4,97 минуты, что меньше установленных административными регламентами на 10,03 минуты (15 минут);

среднее число обращений в структурные подразделения администрации муниципального района по данным соцопроса составило 1,09 раза, что больше установленных административными регламентами на 0,08 раза (1,01 раз).

В социологических опросах получателей муниципальных услуг в 2020 году приняло участие 104 респондента (в 2019 году – 155 респондентов).

В ходе проведения соцопросов 76,92 % респондентов отметили, что информацию об услуге получили при личном посещении органа (учреждения) или от друзей (родственников, знакомых), на информационных стендах органа – 15,39 % респондентов, по телефону – 6,73 % респондентов, на официальном сайте администрации района – 0,96 % респондентов.

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

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

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/otchety-po-uslugam-2020.

**Муниципальный район «Дульдургинский район»**

Мониторинг осуществлен муниципальным районом «Дульдургинский район» в отношении 9 муниципальных услуг из 35 услуг
(25,7 %), включенных в Перечень муниципальных услуг, что не соответствует требованию, установленному пунктом 1.10 раздела 1.  «Общие положения» Методических рекомендаций.

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 – 99,2 %).

В процессе проведения мониторинга проанализировано, с учетом проведенного опроса заявителей муниципальных услуг, 134 анкеты.

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

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

Информация о порядке предоставления муниципальных услуг, бланки заявлений и других документов, необходимых для получения услуг, сведения об организации условий предоставления услуг и графика приема заявителей по вопросам предоставления услуг размещены на официальном сайте администрации муниципального района, Едином портале государственных и муниципальных услуг, на информационных стендах в местах предоставления 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 0,79 дней, что меньше установленных административными регламентами на 1,44 дней (2,23 дней);

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

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

В социологических опросах получателей муниципальных услуг в 2020 году приняло участие 125 респондентов.

В ходе проведения соцопросов 76,0 % респондентов отметили, что информацию об услуге получили при личном посещении органа (учреждения) или от друзей (родственников, знакомых), по телефону –
15,2 % респондентов, в средствах массовой информации – 5,6 % респондентов, на официальном сайте органа – 3,2 %.

Подали заявление и другие документы, необходимые для получения услуги, в бумажной форме 97,6 % респондентов, в электронной форме через Единый портал государственных и муниципальных услуг – 1,6 % респондентов, через официальный сайт органа – 0,8 % респондентов.

93,6 % респондентов отметили, что не обращались к посредникам для получения услуги или отдельных документов (процедур). При этом, к посредникам обращались из-за сложности получения отдельных документов или прохождения процедур – 4,0 % респондентов, для обеспечения качества и быстрого оформления документов – 1,6 % респондентов, по другим причинам – 0,8 % респондентов.

92,0 % респондентов оценили качество предоставления услуг на 5 баллов, на 4 балла – 7,2 % респондентов, на 3 балла – 0,8 % респондентов.

Среди проблем при получении муниципальных услуг 5,6 % респондентов отметили требование большого количества документов из других органов, не понятен порядок получения услуги – 2,4 % респондентов, требование платы, сверх установленной в соответствии с порядком, – 0,8 % респондентов.

В целях повышения качества предоставления услуг необходимо:

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

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 «Дульдургинский район» в сети «Интернет» <https://duldurga.75.ru/deyatel-nost/149601-uslugi>.

**Муниципальный район «Забайкальский район»**

Мониторинг проведен муниципальным районом «Забайкальский район» в отношении всех услуг (25 услуг), включенных в Перечень муниципальных услуг, из них по 15 муниципальным услугам провести опрос заявителей услуг не представилось возможным в связи с отсутствием обращений за их получением в период осуществления мониторинга.

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

В процессе проведения мониторинга проанализировано, с учетом проведенного опроса заявителей муниципальных услуг, 77 анкет.

По информации, представленной в докладе администрации района,
84 % муниципальных услуг из числа исследуемых муниципальных услуг предоставляются в электронном виде.

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

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

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

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.

92 % 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 7,88 дней, что меньше установленных административными регламентами на 16,08 дней (23,96 дней);

среднее время ожидания в очереди в целом по муниципальному району по данным соцопроса составило 2,85 минуты, что меньше установленных административными регламентами на 12,15 минуты (15 минут);

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

В социологических опросах получателей муниципальных услуг в 2020 году приняло участие 67 респондентов (в 2019 году – 92 респондента).

В ходе проведения соцопросов по 32,84 % респондентов отметили, что информацию об услуге получили при личном посещении органа (учреждения) или от друзей (родственников, знакомых) и на информационных стендах органа, по телефону – 19,4 % респондентов, на официальном сайте администрации района – 8,96 % респондентов, на Едином портале государственных и муниципальных услуг – 5,97 % респондентов.

Подали заявление и другие документы, необходимые для получения услуги, в бумажной форме 95,52 % респондентов, в электронной форме через Единый портал государственных и муниципальных услуг – 4,48 % респондентов.

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

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

Среди проблем при получении муниципальных услуг 1,49 % респондентов отметили неудобный режим работы органа (учреждения).

Анализ результатов мониторинга качества предоставления муниципальных услуг показал, что на сегодняшний день остается одна существенная проблема – 8 % муниципальных услуг предоставляются в зданиях, не оборудованных пандусами и иными элементами доступной среды для инвалидов и иных маломобильных групп населения.

Для решения данной проблемы Администрацией муниципального района разработана и утверждена постановлением от 27 сентября 2019 года № 527 муниципальная программа «Социальная поддержка граждан на 2020-2026 годы» (подпрограмма «Доступная среда на 2020 – 2026 годы»), в рамках которой в зданиях Администрации муниципального района будут созданы необходимые условия для беспрепятственного доступа инвалидов и иных маломобильных групп населения.

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

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

 **Муниципальный район «Каларский район»**

Мониторинг проведен муниципальным районом «Каларский район» по 32 муниципальным услугам из 58 услуг (55,2 %), 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 – 0,82), 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, 206 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 8,15 дней, что меньше установленных административными регламентами на 11,54дней (19,69 дней);

среднее время ожидания в очереди в целом по муниципальному району по данным соцопроса составило 3,02 минуты, что меньше установленных административными регламентами на 11,98 минуты (15 минут);

среднее число обращений в структурные подразделения администрации муниципального района по данным соцопроса составило 1,54 раз, что больше числа обращений, установленных административными регламентами, на 0,02 раза (1,52 раза).

В социологических опросах получателей муниципальных услуг в 2020 году приняли участие 193 респондента (в 2019 году – 163 респондента).

В ходе проведения соцопросов 36,27 % респондентов отметили, что информацию об услуге получили при личном посещении органа (учреждения) или от друзей (родственников, знакомых), по телефону –
29,02 % респондентов, на информационных стендах в органе (учреждении) – 16,58 % респондентов, на официальном сайте органа – 8,81 % респондентов, в средствах массовой информации – 8,29 % респондентов, на Едином портале государственных и муниципальных услуг – 1,04 % респондентов.

Подали заявление и другие документы, необходимые для получения услуги, в бумажной форме – 94,3 % респондентов, в электронной форме через Единый портал государственных и муниципальных услуг – 3,63 % респондентов, через официальный сайт органа – 2,07 % респондентов.

98,96 % респондентов отметили, что не обращались к посредникам для получения услуги или отдельных документов (процедур), при этом 1,04 % респондентов обращались к посредникам по другим причинам.

100 % респондентов оценили качество предоставления услуг на 5 баллов.

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 25 муниципальным услугам из 28 услуг (89,2 %), включенных в Перечень муниципальных услуг.

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 – 100 %).

В процессе проведения мониторинга проанализировано, с учетом проведенного опроса заявителей муниципальных услуг, 205 анкет.

По информации, представленной в докладе администрации района, 9 услуг из числа исследуемых муниципальных услуг предоставляется в электронном виде.

По принципу «одного окна» реализована возможность получения 11 муниципальных услуг.

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

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

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

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

среднее время получения услуги в целом по муниципальному району по данным соцопроса составило 6,13 дней, что меньше установленных административными регламентами на 11,55 дней (17,68 дней);

среднее время ожидания в очереди в целом по муниципальному району по данным соцопроса составило 1,62 минуты, что меньше установленных административными регламентами на 13,38 минуты (15 минут);

среднее число обращений в структурные подразделения администрации муниципального района 1,09 раз, что меньше числа обращений, установленных административными регламентами, на 0,22 раза (1,31 раза).

В социологических опросах получателей муниципальных услуг в 2020 году приняли участие 180 респондентов (в 2019 году – 351 респондент).

В ходе проведения соцопросов 74,44 % респондентов отметили, что информацию об услуге получили при личном посещении органа (учреждения) или от друзей (родственников, знакомых), по телефону –
16,67 % респондентов, на информационных стендах в органе – 5,56 % респондентов, в средствах массовой информации – 2,78 % респондентов, на официальном сайте органа – 0,56 % респондентов.

Подали заявление и другие документы, необходимые для получения услуги, в бумажной форме – 98,89 % респондентов, в электронной форме через официальный сайт органа и через Единый портал государственных и муниципальных услуг по 0,56 % респондентов.

97,22 % респондентов отметили, что не обращались к посредникам для получения услуги или отдельных документов (процедур), при этом обращались по другим причинам 2,78 % респондентов.

98,33 % респондентов оценили качество предоставления услуг на 5 баллов, на 4 балла – 1,67 % респондентов.

Среди проблем при получении муниципальных услуг 1,11 % респондентов отметили, что им не понятен порядок получения услуги, другое – 0,56 % 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 «Калганский район» в сети «Интернет» http://калга.забайкальскийкрай.рф/documentation/252269/.

**Муниципальный район «Карымский район»**

Мониторинг проведен муниципальным районом «Карымский район» по 10 муниципальным услугам из 18 услуг (55,5 %), включенных в Перечень муниципальных услуг.

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

В процессе проведения мониторинга проанализировано, с учетом проведенного опроса заявителей муниципальных услуг, 277 анкет.

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

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

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

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

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

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

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

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

среднее время получения услуги в целом по муниципальному району по данным соцопроса составило 8,68 дней, что меньше установленных административными регламентами на 14,52 дней (23,2 дней);

среднее время ожидания в очереди в целом по муниципальному району по данным соцопроса составило 7 минут, что меньше установленного административными регламентами на 8 минут (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 2020 году приняло участие 267 респондентов (в 2019 году – 441 респондент).

В ходе проведения соцопросов 33,33 % респондентов отметили, что информацию об услуге получили на официальном сайте органа, при личном посещении органа (учреждения) или от друзей (родственников, знакомых) – 31,46 % респондентов, на информационных стендах в органе – 14,23 % респондентов, по телефону – 12,36 % респондентов, на Едином портале государственных и муниципальных услуг – 6,37 % респондентов, в средствах массовой информации – 2,25 % респондентов.

Подали заявление и другие документы, необходимые для получения услуги, в бумажной форме 71,91 % респондентов, в электронной форме через официальный сайт органа – 17,23 % респондентов, через Единый портал государственных и муниципальных услуг – 10,86 % респондентов.

92,14 % респондентов отметили, что не обращались к посредникам для получения услуги или отдельных документов (процедур), так как в этом не было необходимости, при этом обращались к посредникам для обеспечения качества и быстрого оформления документов – 3,37 % респондентов, обращались по другим причинам 4,49 % респондентов.

99,63 % респондентов оценили качество предоставления услуг на 5 баллов, на 4 балла – 0,38 % респондентов.

Среди проблем при получении муниципальных услуг 0,38 % респондентов отметили, что помещения плохо оборудовано для приема посетителей.

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

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

**Муниципальный район «Город Краснокаменск и**

**Краснокаменский район»**

Мониторинг проведен муниципальным районом «Город Краснокаменск и Краснокаменский район» по 46 услугам из 61 услуги (75,4 %).

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 – 98,97 %).

В процессе проведения мониторинга проанализировано, с учетом проведенного опроса заявителей муниципальных услуг, 1018 анкет.

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 муниципального района не представлена.

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

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

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

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

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

среднее время получения услуги в целом по муниципальному району по данным соцопроса составило 5,27 дней, что меньше установленных административными регламентами на 16,62 дней (21,89 дней);

среднее время ожидания в очереди в целом по муниципальному району по данным соцопроса составило 5,99 минуты, что меньше установленных административными регламентами на 9,01 минуты (15 минут);

среднее число обращений в учреждения, структурные подразделения администрации района по данным соцопроса составило 1,14 раза, что меньше установленных административными регламентами на 0,23 раза (1,37 раза).

В социологических опросах получателей муниципальных услуг в 2020 году приняло участие 972 респондента.

В ходе проведения соцопросов 36,93 % респондентов отметили, что информацию об услуге получили при личном посещении органа (учреждения) или от друзей (родственников, знакомых), по телефону –
17,8 % респондентов, на Едином портале государственных и муниципальных услуг – 15,74 % респондентов, на официальном сайте органа – 14,92 % респондентов, на информационных стендах учреждений, структурных подразделений администрации района – 10,49 % респондентов, в средствах массовой информации – 4,12 % респондентов.

Подали заявление и другие документы, необходимые для получения услуги, в бумажной форме – 72,53 % респондентов, в электронной форме через Единый портал государственных и муниципальных услуг – 16,26 % респондентов, через официальный сайт органа – 11,21 % респондентов.

86,21 % респондентов отметили, что не обращались к посредникам для получения услуги или отдельных документов (процедур), при этом 2,57 % респондентов обращались к посредникам для обеспечения качества и быстрого оформления документов, из-за сложности получения отдельных документов или прохождения процедур – 1,13 % респондентов, посредник был предложен как обязательное условие получения результата – 0,21 % респондентов, по другим причинам – 9,88 % респондентов.

94,44 % респондентов оценили качество предоставления услуг на 5 баллов, на 4 балла – 4,12 % респондентов, на 3 балла – 1,34 % респондентов, не удовлетворены качеством предоставления услуг – 0,1 % респондентов.

Среди проблем при получении муниципальных услуг 1,13 % респондентов отметили, что им не понятен порядок получения услуги, низкий профессионализм сотрудников – 1,03 % респондентов, неудобный режим работы учреждений и помещение плохо оборудовано для приема посетителей по 0,93 % респондентов, требование большого количества документов из других органов (учреждений) – 0,72 % респондентов, грубость, невнимательность сотрудников – 0,31 % респондентов, другое – 1,13 % 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 «Город Краснокаменск и Краснокаменский район» в сети «Интернет» http://adminkr.ru/index.php/econom/monitoring, и Администрации городского поселения «Город Краснокаменск» https://www.красно-каменск.рф/raznoe/rezultaty-monitoringa-kachestva-predostavleniya-munitsipalnykh-uslug.php?clear\_cache=Y.

**Муниципальный район «Красночикойский район»**

Мониторинг проведен муниципальным районом «Красночикойский район» по 30 муниципальным услугам из 56 услуг (53,6 %), 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 – 0,91), 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, 265 анкет.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

среднее время получения услуги в целом по муниципальному району по данным соцопроса составило 9,44 дней, что меньше установленных административными регламентами на 20,19 дней (29,63 дней);

среднее время ожидания в очереди в целом по муниципальному району по данным соцопроса составило 5,06 минуты, что меньше установленных административными регламентами на 9,94 минуты (15 минут);

среднее число обращений в структурные подразделения администрации муниципального района по данным соцопроса составило 1,03 раза, что меньше числа обращений, установленных административными регламентами на 0,21 раза (1,24 раза).

В социологических опросах получателей муниципальных услуг в 2020 году приняло участие 237 респондентов (в 2019 году – 180 респондентов).

В ходе проведения соцопросов 46,84 % респондентов отметили, что информацию об услуге получили при личном посещении органа (учреждения) или от друзей (родственников, знакомых), по телефону –
20,68 % респондентов, на информационных стендах в органе – 10,13 % респондентов, в средствах массовой информации – 9,71 % респондентов, на официальном сайте органа – 7,17 % респондентов, на Едином портале государственных и муниципальных услуг – 5,49 % респондентов.

Подали заявление и другие документы, необходимые для получения услуги, в бумажной форме – 93,67 % респондентов, в электронной форме через официальный сайт органа – 4,22 % респондентов, через Единый портал государственных и муниципальных услуг – 2,11 % респондентов.

93,25 % респондентов отметили, что не обращались к посредникам для получения услуги или отдельных документов (процедур). Для обеспечения качества и быстрого оформления документов обращались к услугам посредников 0,84 % респондентов, из-за сложности получения отдельных документов или прохождения процедур – 0,42 % респондентов, по другим причинам – 5,49 % респондентов.

100 % респондентов оценили качество предоставления услуг на 5 баллов.

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 28 муниципальным услугам из 46 услуг (60,9 %), включённых в Перечень муниципальных услуг, из них по 9 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 проанализировано, с учетом проведенного опроса заявителей муниципальных услуг, 132 анкеты.

Возможность получения муниципальных услуг в электронном виде реализована по одной исследуемой услуге.

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

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

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

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

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

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

среднее время получения услуги в целом по муниципальному району по данным соцопроса составило 6,59 дней, что меньше установленных административными регламентами на 18,87 дней (25,46 дней);

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

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

В социологических опросах получателей муниципальных услуг в 2020 году приняло участие 113 респондентов (в 2019 году – 159 респондентов).

В ходе проведения соцопросов 63,01 % респондентов отметили, что информацию об услуге получили при личном посещении органа (учреждения) или от друзей (родственников, знакомых), по телефону –
23,01 % респондентов, на официальном сайте органа – 7,08 % респондентов, на Едином портале государственных и муниципальных услуг – 3,54 % респондентов, на информационных стендах в органе (учреждении) – 2,66 % респондентов.

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

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

100 % респондентов оценили качество предоставления услуг на 5 баллов.

 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 администрацией муниципального района «Могойтуйский район» по 24 муниципальным услугам из 47 услуг (51,0 %), включённых в Перечень муниципальных услуг, из них по 13 муниципальным 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 – 0,88), 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, 114 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 4,92 дней, что меньше установленных административными регламентами на 27,13 дней (32,05 дней**)**;

среднее время ожидания в очереди в целом по муниципальному району по данным соцопроса составило 2,56 минуты, что меньше установленных административными регламентами на 12,59 минуты (15,15 минуты);

среднее число обращений в структурные подразделения администрации муниципального района по данным соцопроса составило 1,01, что соответствует административному регламенту.

В социологических опросах получателей муниципальных услуг в 2020 году приняло участие 103 респондента (в 2019 году – 169 респондентов).

В ходе проведения соцопросов 25,24 % респондентов отметили, что информацию об услуге получили по телефону, при личном посещении органа (учреждения) или от друзей (родственников, знакомых) –
22,33 % респондентов, на официальном сайте органа – 21,36 % респондентов, на Едином портале государственных и муниципальных услуг – 14,56 % респондентов, на информационных стендах в органе (учреждении) – 9,71 % респондентов, в средствах массовой информации – 6,8 % респондентов.

Подали заявление и другие документы, необходимые для получения услуги, в бумажной форме 53,4 % респондентов, в электронной форме через официальный сайт органа – 28,16 % респондентов, через Единый портал государственных и муниципальных услуг – 18,45 % респондентов.

96,12 % респондентов отметили, что не обращались к посредникам для получения услуги или отдельных документов (процедур), при этом по 0,97 % респондентов обращались к посредникам в основном из-за сложности получения отдельных документов или прохождения процедур, для обеспечения качества и быстрого оформления документов, так как посредник был предложен как обязательное условие получения результата, 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 22 муниципальной услуге из 48 услуг (45,83 %), включённых 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 – 0,82), получатели муниципальных услуг в основном удовлетворены качеством и доступностью их предоставления (оценка общего уровня удовлетворенности заявителей муниципальных услуг – 95,3 %).

В процессе проведения мониторинга проанализированы, с учетом проведенного опроса заявителей муниципальных услуг, 486 анкет.

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

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

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

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

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

среднее время получения услуги в целом по муниципальному району по данным соцопроса составило 4,33 дней, что меньше установленных административными регламентами на 18,42 дней (22,75 дней);

среднее время ожидания в очереди в целом по муниципальному району по данным соцопроса составило 4,88 минуты, что меньше установленных административными регламентами на 10,12 минуты (15 минуты);

среднее число обращений в структурные подразделения администрации муниципального района по данным соцопроса составило 1,18 раза, что больше числа обращений, установленных административными регламентами на 0,16 раза (1,02 раза).

В социологических опросах получателей муниципальных услуг в 2020 году приняли участие 467 респондентов (в 2019 году – 455 респондентов).

В ходе проведения соцопросов 48,39 % респондентов отметили, что информацию об услуге получили при личном посещении органа (учреждения) или от друзей (родственников, знакомых), на официальном сайте органа – 18,2 % респондентов, на Едином портале государственных и муниципальных услуг – 10,92 % респондентов, по телефону – 8,14 % респондентов, в средствах массовой информации – 7,71 % респондентов, на информационных стендах в органе – 6,64 % респондентов.

Подали заявление и другие документы, необходимые для получения услуги, в бумажной форме – 71,73 % респондентов, в электронной форме через Единый портал государственных и муниципальных услуг – 14,56 % респондентов, через официальный сайт органа – 13,7 % респондентов.

85,01 % респондентов отметили, что не обращались к посредникам для получения услуги или отдельных документов (процедур). При этом
6,42 % респондентов ответили, что обращались к посредникам для обеспечения качества и быстрого оформления документов, из-за сложности получения отдельных документов или прохождения процедур – 5,78 % респондентов, так как посредник был предложен как обязательное условие получения результата – 0,64 % респондентов, по другим причинам – 2,14 % респондентов.

72,59 % респондентов оценили качество предоставления услуг на 5 баллов, на 4 балла – 20,13 % респондентов, на 3 балла – 6,64 % респондентов, не удовлетворены качеством предоставления услуг – 0,64 % респондентов.

Среди проблем при получении муниципальных услуг 7,71 % респондентов отметили, что помещение плохо оборудовано для приема посетителей, неудобный режим работы органа (учреждения) – 3,85 % респондентов, не понятен порядок получения услуги (сложная процедура оформления документов) – 3,64 % респондентов, требование большого количества документов из других органов – 1,5 % респондентов, требование платы, сверх установленной в соответствии с порядком – 0,21 % респондентов, другое – 11,35 % респондентов.

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

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

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

**Муниципальный район «Нерчинский район»**

Мониторинг осуществлен муниципальным районом «Нерчинский район» по 21 муниципальной услуге из 39 услуг (54 %), 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 проанализирована, с учетом проведенного опроса заявителей муниципальных услуг, 91 анкета.

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

Все исследуемые услуги 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 11,69 дней, что меньше установленных административными регламентами на 9,41 дней (21,1 дней);

среднее время ожидания в очереди в целом по муниципальному району по данным соцопроса составило 6,33 минуты, что меньше установленных административными регламентами на 8,67 минуты (15 минут);

среднее число обращений в структурные подразделения администрации муниципального района по данным соцопроса составило 1 раз, что соответствует административному регламенту.

В социологических опросах получателей муниципальных услуг в 2020 году приняло участие 70 респондентов (в 2019 году – 84 респондента).

В ходе проведения соцопросов 64,29 % респондентов отметили, что информацию об услуге получили при личном посещении органа (учреждения) или от друзей (родственников, знакомых), по телефону –
20,0 % респондентов, на Едином портале государственных и муниципальных услуг – 8,57 % респондентов, на информационных стендах в органе и на официальном сайте администрации муниципального района по 2,86 % респондентов, в средствах массовой информации – 1,43 % респондентов.

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

85,71 % респондентов отметили, что не обращались к посредникам для получения услуги или отдельных документов (процедур). При этом 4,29 % респондентов отметили, что обращались в основном из-за сложности получения отдельных документов или прохождения процедур, для обеспечения качества и быстрого оформления документов – 1,43 % респондентов, другие причины отметили 8,57 % респондентов.

98,57 % респондентов оценили качество предоставления услуг на 5 баллов, на 4 балла – 1,43 % респондентов.

Среди проблем при получении муниципальных услуг 1,43 % респондентов отметили неудобный режим работы органа (учреждения).

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.

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

**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 – 0,76), 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, 631 анкета.

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

Все исследуемые муниципальные услуги предоставляются 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 10,6 дней, что меньше установленных административными регламентами на 6,94 дней (17,54 дней);

среднее время ожидания в очереди в целом по муниципальному району по данным соцопроса составило 5,92 минуты, что меньше установленных административными регламентами на 9,08 минуты (15 минут);

среднее число обращений в структурные подразделения администрации муниципального района по данным соцопроса составило 1,13 раза, что меньше числа обращений, установленных административными регламентами, на 0,25 раза (1,38 раз).

В социологических опросах получателей муниципальных услуг в 2020 году приняли участие 610 респондентов (в 2019 году – 461 респондент).

В ходе проведения соцопросов 52,79 % респондентов отметили, что информацию об услуге получили при личном посещении органа (учреждения) или от друзей (родственников, знакомых), на официальном сайте органа – 36,56 % респондентов, по телефону – 10,16 % респондентов, на информационных стендах – 0,33 % респондентов, в средствах массовой информации – 0,16 % респондентов.

Подали заявление и другие документы, необходимые для получения услуги, в бумажной форме – 76,88 % респондентов, в электронной форме через официальный сайт органа – 23,12 % респондентов.

94,1 % респондентов отметили, что не обращались к посредникам для получения услуги или отдельных документов (процедур). При этом 5,57 % респондентов отметили, что обращались для обеспечения качества и быстрого оформления документов обращались, по другим причинам – 0,33 % респондентов.

91,31 % респондентов оценили качество предоставления услуг на 5 баллов, на 4 балла – 8,69 % респондентов.

Среди проблем при получении муниципальных услуг 8,69 % респондентов отметили, что помещения плохо оборудовано для приема посетителей.

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

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

**Муниципальный район «Оловяннинский район»**

Мониторинг проведен муниципальным районом «Оловяннинский район» по 28 муниципальным услугам из 58 услуг (48,3 %), включённых в Перечень муниципальных услуг.

По результатам мониторинга уровень качества предоставления услуг характеризуется как хороший (общая оценка качества предоставления услуг – 0,93), получатели муниципальных услуг полностью удовлетворены качеством и доступностью их предоставления (оценка общего уровня удовлетворенности заявителей муниципальных услуг – 100 %).

В процессе проведения мониторинга проанализировано, с учетом проведенного опроса заявителей муниципальных услуг, 303 анкеты.

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

Возможность получения услуг по принципу «одного окна», в том числе в МФЦ в 2020 году реализована, в связи с открытием на территории района филиала МФЦ.

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 4,36 дней, что меньше установленных административными регламентами на 11,47 дней (15,83 дней);

среднее время ожидания в очереди в целом по муниципальному району по данным соцопроса составило 3,98 минуты, что меньше установленных административными регламентами на 11,02 минуты (15 минут);

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 2020 году приняли участие 275 респондентов (в 2019 году – 321 респондент).

В ходе проведения соцопросов 36,36 % 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 – 25,46 % респондентов, на Едином портале государственных и муниципальных услуг – 20,73 % респондентов, по телефону – 8,73 % респондентов, в средствах массовой информации – 4,73 % респондентов, на информационных стендах в органе – 4,0 % респондентов.

Подали заявление и другие документы, необходимые для получения услуги, в бумажной форме – 72,0 % респондентов, в электронной форме через Единый портал государственных и муниципальных услуг – 21,09 % респондентов, через официальный сайт органа – 6,91 % респондентов.

99,27 % респондентов отметили, что не обращались к посредникам для получения услуги или отдельных документов (процедур), при этом
0,73 % респондентов отметили, что обращались к посредникам по другим причинам.

100 % респондентов оценили качество предоставления услуг на 5 баллов.

Постановлением администрации муниципального района «Оловяннинский район» от 12 февраля 2013 года № 36 утвержден План мероприятий по повышению качества и доступности муниципальных услуг. В 2020 году продолжена работа по реализации мероприятий Плана.

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/190434>.

**Муниципальный район «Ононский район»**

Мониторинг проведен муниципальным районом «Ононский район» по 20 муниципальным услугам из 40 услуг (50 %), включённых в Перечень муниципальных услуг, из них по 9 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 – 0,76), получатели муниципальных услуг в основном удовлетворены качеством и доступностью их предоставления (оценка общего уровня удовлетворенности заявителей муниципальных услуг – 93,14 %).

В процессе проведения мониторинга проанализирована, с учетом проведенного опроса заявителей муниципальных услуг, 186 анкет.

Предоставление муниципальных услуг в электронном виде не осуществляется.

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

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

Бланки заявлений и других документов, необходимых для получения услуг, размещены на Едином портале государственных и муниципальных услуг и в местах предоставления услуг.

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.

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 3,96 дней, что меньше установленных административными регламентами на 3,3 дней (7,26 дней);

среднее время ожидания в очереди в целом по муниципальному району по данным соцопроса составило 8,28 минуты, что меньше установленных административными регламентами на 6,72 минуты (15 минут);

среднее число обращений в структурные подразделения администрации муниципального района по данным соцопроса составило 1,5 раза, что меньше числа обращений, установленных административными регламентами на 0,1 раза (1,6 раз).

В социологических опросах получателей муниципальных услуг в 2020 году приняло участие 175 респондентов.

В ходе проведения соцопросов 42,86 % респондентов отметили, что информацию об услуге получили при личном посещении органа (учреждения) или от друзей (родственников, знакомых), на информационных стендах – 20,0 % респондентов, на официальном сайте органа – 17,14 % респондентов, в средствах массовой информации – 8,0 % респондентов, по телефону – 6,29 % респондентов, на Едином портале государственных и муниципальных услуг – 5,71 % респондентов.

Подали заявление и другие документы, необходимые для получения услуги, в бумажной форме 75,43 % респондентов, в электронной форме через официальный сайт органа – 22,86 % респондентов, через Единый портал государственных и муниципальных услуг – 1,71 % респондентов.

70,29 % респондентов отметили, что не обращались к посредникам для получения услуги или отдельных документов (процедур), при этом прибегали к услугам посредников для обеспечения качества и быстрого оформления документов 16,57 % респондентов, из-за сложности получения отдельных документов или прохождения процедур – 2,86 % респондентов, посредник был предложен как обязательное условие получения результата – 0,57 % респондентов, по другим причинам – 9,71 % респондентов.

62,29 % респондентов оценили качество предоставления услуг на 5 баллов, на 4 балла – 30,29 % респондентов, на 3 балла – 4,0 % респондентов, не удовлетворены качеством предоставления услуг – 3,43 % респондентов.

Среди проблем при получении муниципальных услуг 9,71 % респондентов отметили, что им не понятен порядок получения услуги, неудобный режим работы органа – 5,71 % респондентов, грубость, невнимательность сотрудников, низкий профессионализм сотрудников, требование большого количества документов отметили по 1,14 % респондентов, и другие причины – 20,57 % респондентов.

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

 предоставление помещения, а также оснащение оргтехникой, отвечающими требованиями стандарта предоставления муниципальных услуг, специалистов, которые оказывают наиболее востребованные муниципальные услуги (земельно-имущественные отношения);

информирование населения о порядке получения муниципальных услуг в МФЦ;

проведение семинаров для специалистов, участвующих в предоставлении услуг, по вопросам и проблемам, снижающим уровень качества предоставления услуг.

Отчет о проведении мониторинга качества предоставления муниципальных услуг и доклад о результатах мониторинга качества предоставления муниципальных услуг размещены на официальном сайте муниципального района «Ононский район» в сети «Интернет» <http://онон.забкрай.рф/Monitoring_uslug/.>

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

Мониторинг проведен муниципальным районом«Петровск-Забайкальский район»по 24 муниципальным услугам из 47 услуг (51 %), включённых 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 – 0,87), 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, 427 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 6 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 8,01 дней, что меньше установленных административными регламентами на 21,12 дней (29,13 дней);

среднее время ожидания в очереди в целом по муниципальному району по данным соцопроса составило 3,84 минуты, что меньше установленных административными регламентами на 11,16 минуты (15 минут);

среднее число обращений в структурные подразделения администрации муниципального района по данным соцопроса составило 1,52 раза, что меньше числа обращений, установленных административными регламентами, на 0,48 раза (2 раза).

В социологических опросах получателей муниципальных услуг в 2020 году приняло участие 409 респондентов (в 2019 году – 591 респондент).

В ходе проведения соцопросов 45,97 % респондентов отметили, что информацию об услуге получили при личном посещении органа (учреждения) или от друзей (родственников, знакомых), по телефону – 28,61 % респондентов, на информационных стендах – 13,69 % респондентов, на официальном сайте органа – 7,82 % респондентов, на Едином портале государственных и муниципальных услуг – 3,91 % респондентов.

Подали заявление и другие документы, необходимые для получения услуги, в бумажной форме 94,13 % респондентов, в электронной форме через Единый портал государственных и муниципальных услуг – 5,38 % респондентов, через официальный сайт органа – 0,49 % респондентов.

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

95,84 % респондентов оценили качество предоставления услуг на 5 баллов, на 4 балла – 4,16 % респондентов.

Среди проблем при получении муниципальных услуг 3,18 % респондентов отметили неудобный режим работы органа (учреждения), не понятен порядок получения услуги – 0,98 % 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 16 муниципальным услугам из 30 услуг (53 %), включенных в Перечень муниципальных услуг.

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

В процессе проведения мониторинга проанализировано, с учетом проведенного опроса заявителей муниципальных услуг, 440 анкет.

По информации, представленной в докладе администрации района, реализована возможность получения услуг в электронном виде на Едином портале государственных и муниципальных услуг 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, 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 7,6 дней, что меньше установленных административными регламентами на 13,75 дней (21,35 дней);

среднее время ожидания в очереди в целом по муниципальному району по данным соцопроса составило 4,22 минуты, что меньше установленных административными регламентами на 4,51 минуты (8,73 минуты);

среднее число обращений в структурные подразделения администрации муниципального района по данным соцопроса составило 1,03 раза, что соответствует числу обращений, установленных административными регламентами.

В социологических опросах получателей муниципальных услуг в 2020 году приняло участие 424 респондента (в 2019 году – 1014 респондентов).

В ходе проведения соцопросов 52,59 % респондентов отметили, что информацию об услуге получили при личном посещении органа (учреждения) или от друзей (родственников, знакомых), на официальном сайте органа – 18,16 % респондентов, по телефону – 16,98 % респондентов, на Едином портале государственных и муниципальных услуг – 10,38 % респондентов, в средствах массовой информации – 1,18 % респондентов, на информационных стендах – 0,71 % респондентов.

Подали заявление и другие документы, необходимые для получения услуги, в бумажной форме 66,51 % респондентов, в электронной форме через Единый портал государственных и муниципальных услуг – 18,4 % респондентов, через официальный сайт органа – 15,09 % респондентов.

94,34 % 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 – 0,71 % респондентов, по другим причинам – 4,95 % респондентов.

96,23 % респондентов оценили качество предоставления услуг на 5 баллов, на 4 балла – 3,54 % респондентов, на 3 балла – 0,24 % респондентов.

Среди проблем при получении муниципальных услуг 3,54 % респондентов отметили, что помещение плохо оборудовано для приема посетителей, не понятен порядок получения услуги – 0,24 % 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»**

Мониторинг проведен муниципальным районом «Сретенский район» по 32 муниципальным услугам (100 % от услуг, 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 – 0,84), получатели муниципальных услуг полностью удовлетворены качеством и доступностью их предоставления (оценка общего уровня удовлетворенности заявителей муниципальных услуг – 100 %).

В процессе проведения мониторинга проанализировано, с учетом проведенного опроса заявителей муниципальных услуг, 174 анкеты.

По информации, представленной в докладе администрации района, возможность получения муниципальных услуг в электронном виде реализована по 3 исследуемым услугам, по принципу «одного окна», в том числе в МФЦ, – по 2 услугам.

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

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

Места предоставления муниципальных услуг оборудованы бесплатными автомобильными парковками, местами ожидания для посетителей, а также специальными местами для заполнения необходимых документов. В помещениях для приема заявителей имеются таблички с указанием номера кабинета и должности лица, осуществляющего прием. Исследуемые муниципальные услуги предоставляются в доступных для инвалидов и иных маломобильных групп населения зданиях, оборудованных пандусами и иными элементами доступной среды для данных категорий потребителей.

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

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

среднее время получения услуги в целом по муниципальному району по данным соцопроса составило 19,45 дней, что меньше установленных административными регламентами на 3,3 дней (22,75 дней);

среднее время ожидания в очереди в целом по муниципальному району по данным соцопроса составило 10,6 минуты, что меньше установленных административными регламентами на 4,4 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.

В социологических опросах получателей муниципальных услуг в 2020 году приняли участие 161 респондент.

В ходе проведения соцопросов 85,09 % респондентов отметили, что информацию об услуге получили при личном посещении органа (учреждения) или от друзей (родственников, знакомых), на официальном сайте органа – 13,04 % респондентов, на информационных стендах в органе – 1,24 % респондентов, на Едином портале государственных и муниципальных услуг – 0,62 % респондентов.

Подали заявление и другие документы, необходимые для получения услуги, в бумажной форме 91,93 % респондентов, в электронной форме через официальный сайт органа – 8,08 % респондентов.

98,76 % респондентов отметили, что не обращались к посредникам для получения услуги или отдельных документов (процедур), при этом прибегали к услугам посредников для обеспечения качества и быстрого оформления документов и так как посредник был предложен как обязательное условие получения результата по 0,62 % респондентов.

100 % респондентов оценили качество предоставления услуг на 5 баллов.

В целях повышения качества предоставления услуг необходимо обеспечить:

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

развитие системы межведомственного взаимодействия;

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

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

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

Мониторинг проведен муниципальным районом «Тунгиро-Олёкминский район» по 13 муниципальным услугам из 19 услуг (68,4 %), включенных в Перечень муниципальных услуг, по 6 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, 32 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.

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 1,6 дней, что меньше установленных административными регламентами на 28,4 дня (30 дней);

среднее время ожидания в очереди в целом по муниципальному району по данным соцопроса составило 6,68 минуты, что меньше установленных административными регламентами на 8,32 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.

В социологических опросах получателей муниципальных услуг в 2020 году приняло участие 25 респондентов (в 2019 году – 27 респондентов).

В ходе проведения соцопросов 40,0 % респондентов отметили, что информацию об услуге получили при личном посещении органа (учреждения) или от друзей (родственников, знакомых), по телефону –
28,0 % респондентов, на официальном сайте органа – 20,0 % респондентов, на информационных стендах в органе (учреждении) – 12,0 % респондентов.

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

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

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/deyatelnost-administracii/otdel-ekonomiki/municipalnye-uslugi/http://тунгир.забайкальскийкрай.рф/deyatelnost-administracii/otdel-ekonomiki/municipalnye-uslugi/

**Муниципальный район «Тунгокоченский район»**

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

По результатам мониторинга уровень качества предоставления услуг характеризуется как хороший (общая оценка качества предоставления услуг – 0,93), получатели муниципальных услуг полностью удовлетворены качеством и доступностью их предоставления (оценка общего уровня удовлетворенности заявителей муниципальных услуг – 100 %).

В процессе проведения мониторинга проанализировано, с учетом проведенного опроса заявителей муниципальных услуг, 278 анкет.

По информации, представленной в докладе администрации района, возможность получения муниципальных услуг в электронном виде реализована по 28 исследуемым услугам, по принципу «одного окна», в том числе в МФЦ, по 32 услугам.

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

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

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

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

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

среднее время получения услуги в целом по муниципальному району по данным соцопроса составило 8,02 дней, что меньше установленных административными регламентами на 14,51 дня (22,53 дней);

среднее время ожидания в очереди в целом по муниципальному району по данным соцопроса составило 4,22 минуты, что меньше установленных административными регламентами на 10,78 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 2020 году приняло участие 246 респондентов (в 2019 году – 423 респондента).

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 – 90,24 % респондентов, в электронной форме через официальный сайт органа – 7,72 % респондентов, через Единый портал государственных и муниципальных услуг – 2,03 % 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 предоставления услуг необходимо обеспечить улучшение качества связи сети «Интернет».

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

**Муниципальный район «Улётовский район»**

Мониторинг проведен муниципальным районом «Улётовский район» по 29 муниципальным услугам из 58 услуг (50 %), включенных в Перечень муниципальных услуг, из них по 8 муниципальным услугам провести опрос заявителей услуг не представилось возможным в связи с отсутствием обращений за их получением в период осуществления мониторинга.

По результатам мониторинга уровень качества предоставления услуг характеризуется как хороший (общая оценка качества предоставления услуг – 0,86), получатели муниципальных услуг полностью удовлетворены качеством и доступностью их предоставления (оценка общего уровня удовлетворенности заявителей муниципальных услуг – 99,48 %).

В процессе проведения мониторинга проанализировано, с учетом проведенного опроса заявителей муниципальных услуг, 212 анкет.

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

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

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 6,75 дней, что меньше установленных административными регламентами на 16,16 дней (22,91 дней);

среднее время ожидания в очереди в целом по муниципальному району по данным соцопроса составило 6,17 минуты, что меньше установленных административными регламентами на 8,83 минуты (15 минут);

среднее число обращений в структурные подразделения администрации муниципального района по данным соцопроса составило 1,26 раза, что меньше числа обращений, установленных административными регламентами, на 0,44 раза (1,7 раза).

В социологических опросах получателей муниципальных услуг в 2020 году приняли участие 191 респондент (в 2019 году – 107 респондентов).

В ходе проведения соцопросов 41,36 % респондентов отметили, что информацию об услуге получили при личном посещении органа (учреждения) или от друзей (родственников, знакомых), по телефону –
19,37 % респондентов, на официальном сайте органа – 14,66 % респондентов, в средствах массовой информации – 12,57 % респондентов, на информационных стендах – 9,42 % респондентов, на Едином портале государственных и муниципальных услуг – 2,62 % респондентов.

Подали заявление и другие документы, необходимые для получения услуги, в бумажной форме 84,29 % респондентов, в электронной форме через официальный сайт органа (учреждения) – 15,71 % респондентов.

94,24 % респондентов отметили, что не обращались к посредникам для получения услуги или отдельных документов (процедур). При этом для обеспечения качества и быстрого оформления документов прибегали к услугам посредников 1,05 % респондентов, из-за сложности получения отдельных документов или прохождения процедур – 0,52 % респондентов, по другим причинам – 4,19 % респондентов.

82,72 % респондентов оценили качество предоставления услуг на 5 баллов, на 4 балла – 16,75 % респондентов, на 3 балла – 0,52 % респондентов.

Среди проблем при получении муниципальных услуг 2,09 % респондентов отметили, что им не понятен порядок получения услуги (сложная процедура оформления документов), неудобный режим работы органа и требование большого количества документов из других органов отметили по 0,52 % респондентов, другое – 14,14 % 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» в лице учреждений («МУК «Межпоселенческое социально-культурное объединение»; МУК «Межпоселенческая центральная библиотека Хилокского района»; МБУК «Хилокский краеведческий музей») и структурных подразделений администрации района (отделы администрации района, Комитет образования администрации муниципального района «Хилокский район») по 39 муниципальным услугам из 58 услуг (67,2 %), включённых 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 – 0,86), получатели муниципальных услуг полностью удовлетворены качеством и доступностью их предоставления (оценка общего уровня удовлетворенности заявителей муниципальных услуг – 100 %).

В процессе проведения мониторинга проанализировано, с учетом проведенного опроса заявителей муниципальных услуг, 288 анкет.

По информации, представленной в докладе администрации района, возможность получения муниципальных услуг в электронном виде реализована по 30 муниципальным услугам, по принципу «одного окна», в том числе в МФЦ по 32 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.

97,4 % исследуемых муниципальных услуг предоставляются в течение всей рабочей недели. Кроме того три услуги предоставляются 6 дней в неделю («Библиотечное, библиографическое и информационное обслуживание пользователей библиотеки»; «Организация и проведение мероприятий», «Публичный показ музейных предметов, музейных коллекций»).

В процессе проведения мониторинга условий предоставления услуг установлено, что только 92,3 % муниципальных услуг предоставляются в доступных для инвалидов и иных маломобильных групп населения зданиях, оборудованных пандусами.

Места предоставления 92,3 % муниципальных услуг оборудованы бесплатными автомобильными парковками.

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

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

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

среднее время получения услуги в целом по муниципальному району по данным соцопроса составило 6,42 дней, что меньше установленных административными регламентами на 16,63 дней (23,05 дней);

среднее время ожидания в очереди в целом по муниципальному району по данным соцопроса составило 3,59 минуты, что меньше установленных административными регламентами на 11,41 минуты (15 минут);

среднее число обращений в структурные подразделения администрации муниципального района по данным соцопроса составило 1,33 раза, что меньше числа обращений, установленных административными регламентами, на 0,37 раза (1,7 раза).

В социологических опросах получателей муниципальных услуг в 2020 году приняли участие 261 респондент (в 2019 году – 323 респондента).

В ходе проведения соцопросов 33,72 % респондентов отметили, что информацию об услуге получили при личном посещении органа (учреждения) или от друзей (родственников, знакомых), по телефону –
29,12 % респондентов, на официальном сайте органа – 18,39 % респондентов, на информационных стендах – 10,73 % респондентов, в средствах массовой информации – 6,51 % респондентов и на Едином портале государственных и муниципальных услуг – 1,53 % респондентов.

Подали заявление и другие документы, необходимые для получения услуги в бумажной форме – 84,29 % респондентов, в электронной форме через официальный сайт органа (учреждения) – 12,64 % респондентов, через Единый портал государственных и муниципальных услуг – 3,07 % респондентов.

85,06 % респондентов отметили, что не обращались к посредникам для получения услуги или отдельных документов (процедур). Обращались к посредникам для обеспечения качества и быстрого оформления документов 5,75 % респондентов, по другим причинам – 9,2 % респондентов.

94,25 % респондентов оценили качество предоставления услуг на 5 баллов, на 4 балла – 5,75 % респондентов.

Среди проблем при получении муниципальных услуг 4,22 % респондентов отметили, что помещения плохо оборудованы для приема посетителей, неудобный режим работы органа (учреждения) отметили 0,77 % респондентов и для 0,77% опрашиваемых не понятен порядок получения услуги (сложная процедура оформления документов).

В целях повышения качества предоставления услуг необходимо:

повысить уровень информированности населения о способах и порядке получения услуг;

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

обеспечить создание комфортных условий в местах оказание услуг;

пересмотреть режим работы по предоставлению 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 «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 26 муниципальным услугам из 51 услуги (51,0 %), включённых в Перечень муниципальных услуг, из них по 8 муниципальным услугам провести опрос заявителей услуг не представилось возможным в связи с отсутствием обращений за их получением в период осуществления мониторинга.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

В целях повышения качества предоставления услуг необходимо:

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

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

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

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

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

**Муниципальный район «Читинский район»**

Мониторинг проведен муниципальным районом «Читинский район» по 27 муниципальным услугам из 45 услуг (60 %), включенных в Перечень муниципальных услуг.

По результатам мониторинга уровень качества предоставления услуг характеризуется как хороший (общая оценка качества предоставления услуг – 0,85), получатели муниципальных услуг полностью удовлетворены качеством и доступностью их предоставления (оценка общего уровня удовлетворенности заявителей муниципальных услуг – 99,4 %).

В процессе проведения мониторинга проанализировано, с учетом проведенного опроса заявителей муниципальных услуг, 521 анкета.

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 9,17 дней, что меньше установленных административными регламентами на 16,8 дней (25,97 дней);

среднее время ожидания в очереди в целом по муниципальному району по данным соцопроса составило 8,79 минуты, что меньше установленных административными регламентами на 6,21 минуты (15 минут);

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

В социологических опросах получателей муниципальных услуг в 2020 году приняло участие 494 респондента (в 2019 году – 337 респондентов).

В ходе проведения соцопросов 42,71 % респондентов отметили, что информацию об услуге получили при личном посещении органа (учреждения) или от друзей (родственников, знакомых), по телефону –
36,44 % респондентов, на официальном сайте органа – 11,94 % респондентов, на информационных стендах – 6,68 % респондентов, в средствах массовой информации – 1,42 % респондентов, на Едином портале государственных и муниципальных услуг – 0,81 % респондентов.

Подали заявление и другие документы, необходимые для получения услуги, в бумажной форме – 88,87 % респондентов, через официальный сайт органа (учреждения) или другой Интернет-ресурс –
6,68 % респондентов, через Единый портал государственных и муниципальных услуг – 4,45 % респондентов.

94,53 % 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 – 1,01 % респондентов, для обеспечения качества и быстрого оформления документов и так как посредник был предложен как обязательное условие получения результата – по 0,2 % респондентов, по другим причинам – 4,05 % респондентов.

84,01 % респондентов оценили качество предоставления услуг на 5 баллов, на 4 балла – 15,18 % респондентов, на 3 балла – 0,61 % респондентов, не удовлетворены качеством предоставления услуг – 0,2 % респондентов.

Среди проблем при получении муниципальных услуг 7,9 % респондентов отметили, что помещения плохо оборудованы для приема посетителей, не понятен порядок получения услуги – 6,48 % респондентов, неудобный режим работы органа (учреждения) – 1,42 % респондентов, требование большого количества документов из других органов (учреждений) – 0,2 % респондентов.

В 2021-2022 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://читинск.забайкальскийкрай.рф/action/otdel--ekonomiki-i-razvitiya-predprinimatelstva1/municipalnye-uslugi/2020-god/.

**Муниципальный район «Шелопугинский район»**

Мониторинг проведен муниципальным районом «Шелопугинский район» по 15 муниципальным услугам из 31 услуга (48,4 %), 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 – 99,0 %).

В процессе проведения мониторинга проанализировано, с учетом проведенного опроса заявителей муниципальных услуг, 119 анкет.

По информации, представленной в докладе администрации района, возможность получения муниципальных услуг в электронном виде реализована по 3 муниципальным услугам, по принципу «одного окна», в том числе в МФЦ, по 13 услугам из числа исследуемых.

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 4,63 дней, что меньше установленных административными регламентами на 22,46 дней (27,09 дней);

среднее время ожидания в очереди в целом по муниципальному району по данным соцопроса составило 4,2 минуты, что меньше установленных административными регламентами на 10,8 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 2020 году приняло участие 104 респондента (в 2019 году – 160 респондентов).

В ходе проведения соцопросов 28,85 % респондентов отметили, что информацию об услуге получили по телефону, при личном посещении органа (учреждения) или от друзей (родственников, знакомых) и на официальном сайте органа – по 21,15 % респондентов, на информационных стендах – 15,39 % респондентов, на Едином портале государственных и муниципальных услуг – 13,46 % респондентов.

Подали заявление и другие документы, необходимые для получения услуги, в бумажной форме 75,96 % респондентов, в электронной форме через официальный сайт органа – 14,42 % респондентов, через Единый портал государственных и муниципальных услуг – 9,62 % респондентов.

90,39 % респондентов отметили, что не обращались к посредникам для получения услуги или отдельных документов (процедур), при этом 2,89 % респондентов приходилось обращаться к посредникам из-за сложности получения отдельных документов или прохождения процедур, по другим причинам – 6,73 % респондентов.

93,27 % респондентов оценили качество предоставления услуг на 5 баллов, на 4 балла – 5,77 % респондентов, на 3 балла – 0,96 % респондентов.

Среди проблем при получении муниципальных услуг 5,77 % респондентов отметили неудобный режим работы органа (учреждения),
0,96 % 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/2020>.

**Муниципальный район «Шилкинский район»**

Мониторинг проведен муниципальным районом «Шилкинский район» по 40 муниципальным услугам (100 % от услуг, 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 – 0,85), получатели муниципальных услуг полностью удовлетворены качеством и доступностью их предоставления (оценка общего уровня удовлетворенности заявителей муниципальных услуг – 99,74 %).

В процессе проведения мониторинга проанализировано, с учетом проведенного опроса заявителей муниципальных услуг, 787 анкет.

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

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

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

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

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

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

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

среднее время получения услуги в целом по муниципальному району по данным соцопроса составило 1,44 дней, что меньше установленных административными регламентами на 6,94 дней (8,38 дней);

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 1,01 раза, что меньше числа обращений, установленных административными регламентами, на 0,22 раза (1,23 раза).

В социологических опросах получателей муниципальных услуг в 2020 году принял участие 765 респондентов (в 2019 году – 710 респондентов).

В ходе проведения соцопросов 47,58 % респондентов отметили, что информацию об услуге получили при личном посещении органа (учреждения) или от друзей (родственников, знакомых), по телефону –
23,4 % респондентов, на Едином портале государственных и муниципальных услуг – 13,46 % респондентов, на информационных стендах – 8,5 % респондентов, на официальном сайте органа – 5,36 % респондентов, в средствах массовой информации – 1,7 % респондентов.

Подали заявление и другие документы, необходимые для получения услуги, в бумажной форме 90,07 % респондентов, в электронной форме через Единый портал государственных и муниципальных услуг – 5,36 % респондентов, через официальный сайт органа – 4,58 % респондентов.

98,82 % 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 – 0,78 % респондентов, для обеспечения качества и быстрого оформления документов – 0,26 % респондентов, по другим причинам – 0,13 % респондентов.

96,08 % респондентов оценили качество предоставления услуг на 5 баллов, на 4 балла – 2,75 % респондентов, на 3 балла – 0,92 % респондентов, не удовлетворены качеством предоставления услуги – 0,26 % респондентов.

Среди проблем при получении муниципальных услуг 0,13 % респондентов отметили требование большого количества документов из других органов (учреждений), другое – 3,79 % 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://www.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 2020 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 | 685 | 0,83 | 100 | 39 | 74 | 52,7 |
| 2 | Город Петровск-Забайкальский  | 162 | 0,79 | 100 | 35 | 69 | 50,7 |
| 3 | ЗАТО п. Горный | 142 | 0,85 | 100 | 21 | 21 | 100 |
| 4 | Поселок Агинское | 1075 | 0,86 | 100 | 35 | 70 | 50 |
| 5 | Агинский район | 150 | 0,77 | 95,3 | 22 | 35 | 62,8 |
| 6 | Акшинский район | 316 | 0,81 | 100 | 26 | 55 | 47,3 |
| 7 | Александрово-Заводский район | 148 | 0,85 | 95,3 | 67 | 67 | 100 |
| 8 | Балейский район | 261 | 0,91 | 100 | 29 | 43 | 67,4 |
| 9 | Борзинский район | 1041 | 0,80 | 99,7 | 33 | 62 | 53,2 |
| 10 | Газимуро-Заводский район | 104 | 0,81 | 100 | 23 | 36 | 63,9 |
| 11 | Город Краснокаменск и Краснокаменский район | 972 | 0,81 | 98,9 | 46 | 61 | 75,4 |
| 12 | Дульдургинский район | 125 | 0,73 | 99,2 | 9 | 35 | 25,7 |
| 13 | Забайкальский район | 67 | 0,88 | 100 | 25 | 25 | 100 |
| 14 | Каларский район | 193 | 0,82 | 100 | 32 | 58 | 55,2 |
| 15 | Калганский район | 180 | 0,78 | 100 | 25 | 28 | 89,2 |
| 16 | Карымский район | 267 | 0,84 | 100 | 10 | 18 | 55,5 |
| 17 | Красночикойский район | 237 | 0,91 | 100 | 30 | 56 | 53,6 |
| 18 | Кыринский район | 113 | 0,86 | 100 | 28 | 46 | 60,9 |
| 19 | Могойтуйский район | 103 | 0,88 | 100 | 24 | 47 | 51 |
| 20 | Могочинский район | 467 | 0,82 | 95,3 | 22 | 48 | 45,83 |
| 21 | Нерчинский район | 70 | 0,82 | 100 | 21 | 39 | 54 |
| 22 | Нерчинско-Заводский район  | 610 | 0,76 | 100 | 21 | 42 | 50 |
| 23 | Оловяннинский район | 275 | 0,93 | 100 | 28 | 58 | 48,3 |
| 24 | Ононский район | 175 | 0,76 | 93,1 | 20 | 40 | 50 |
| 25 | Петровск-Забайкальский район | 409 | 0,87 | 100 | 24 | 47 | 51 |
| 26 | Приаргунский район | 424 | 0,84 | 100 | 16 | 30 | 53 |
| 27 | Сретенский район | 161 | 0,84 | 100 | 32 | 32 | 100 |
| 28 | Тунгиро-Олёкминский район | 25 | 0,88 | 100 | 13 | 19 | 68,4 |
| 29 | Тунгокоченский район | 246 | 0,93 | 100 | 32 | 60 | 53,3 |
| 30 | Улётовский район | 191 | 0,86 | 99,5 | 29 | 58 | 50 |
| 31 | Хилокский район | 261 | 0,86 | 100 | 39 | 58 | 67,2 |
| 32 | Чернышевский район | 419 | 0,80 | 100 | 26 | 51 | 51 |
| 33 | Читинский район | 494 | 0,85 | 99,4 | 27 | 45 | 60 |
| 34 | Шелопугинский район | 104 | 0,88 | 99,0 | 15 | 31 | 48,4 |
| 35 | Шилкинский район | 765 | 0,85 | 99,7 | 40 | 40 | 100 |
| **В целом по муниципальным образованиям Забайкальского края** | **11437** | **0,83** | **99,4** | **964** | **1604** | **60,1** |

**Доклад**

**об итогах мониторинга качества организации предоставления государственных и муниципальных услуг на базе многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг в Забайкальском крае в 2020 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 2020 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;

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

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

В 2020 году мониторинг осуществлялся в обособленных подразделениях КГАУ «МФЦ Забайкальского края»: Межрайонном отделе № 1 филиала Краевого государственного автономного учреждения «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг Забайкальского края» по городу Чите (далее – МО № 1); Межрайонном отделе № 2 филиала Краевого государственного автономного учреждения «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг Забайкальского края» по городу Чите (далее – МО № 2); Межрайонном отдел № 3 филиала Краевого государственного автономного учреждения «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг Забайкальского края» по городу Чите (далее – МО № 3); Филиале Краевого государственного автономного учреждения «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг Забайкальского края» по Читинскому району (далее – ФЧР); Агинском филиале Краевого государственного автономного учреждения «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг Забайкальского края» (далее – Агинский филиал УМФЦ); Балейском филиале Краевого государственного автономного учреждения «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг Забайкальского края» (далее – Балейский филиал УМФЦ); Шелопугинском филиале Краевого государственного автономного учреждения «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг Забайкальского края» (далее – Шелопугинский филиал УМФЦ); Забайкальском филиале Краевого государственного автономного учреждения «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг Забайкальского края» (далее – Забайкальский филиал УМФЦ); Хилокском филиале Краевого государственного автономного учреждения «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг Забайкальского края» (далее – Хилокский филиал УМФЦ); Могойтуйском филиале Краевого государственного автономного учреждения «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг Забайкальского края» (далее – Могойтуйский филиал УМФЦ); Борзинском филиале Краевого государственного автономного учреждения «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг Забайкальского края» (далее – Борзинский филиал УМФЦ); Ононском филиале Краевого государственного автономного учреждения «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг Забайкальского края» (далее – Ононский филиал УМФЦ); Краснокаменском филиале Краевого государственного автономного учреждения «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг Забайкальского края» (далее – Краснокаменский филиал УМФЦ); Нерчинском филиале Краевого государственного автономного учреждения «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг Забайкальского края» (далее – Нерчинский филиал УМФЦ); Красночикойском филиале Краевого государственного автономного учреждения «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг Забайкальского края» (далее – Красночикойский филиал УМФЦ); Акшинском филиале Краевого государственного автономного учреждения «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг Забайкальского края» (далее – Акшинский филиал УМФЦ); Дульдургинском филиале Краевого государственного автономного учреждения «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг Забайкальского края» (далее – Дульдургинский филиал УМФЦ); Могочинском филиал Краевого государственного автономного учреждения «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг Забайкальского края» (далее – Могочинский филиал УМФЦ); Шилкинском филиале Краевого государственного автономного учреждения «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг Забайкальского края» (далее – Шилкинский филиал УМФЦ); Сретенском филиал Краевого государственного автономного учреждения «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг Забайкальского края» (далее – Сретенский филиал УМФЦ); Улётовском филиале Краевого государственного автономного учреждения «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг Забайкальского края» (далее – Улётовский филиал УМФЦ); Александрово-Заводском офисе Краевого государственного автономного учреждения «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг Забайкальского края» (далее – Александрово-Заводский офис УМФЦ); Карымском филиале Краевого государственного автономного учреждения «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг Забайкальского края» (далее – Карымский филиал УМФЦ); Оловяннинском филиале Краевого государственного автономного учреждения «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг Забайкальского края» (далее – Оловяннинский филиал УМФЦ); Чернышевском филиале Краевого государственного автономного учреждения «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг Забайкальского края» (далее – Чернышевский филиал УМФЦ); Приаргунском филиале Краевого государственного автономного учреждения «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг Забайкальского края» (далее – Приаргунский филиал УМФЦ); Петровск-Забайкальском филиале Краевого государственного автономного учреждения «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг Забайкальского края» (далее – Петровск-Забайкальский филиал УМФЦ); Тунгокоченском офисе Краевого государственного автономного учреждения «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг Забайкальского края» (далее – Тунгокоченский офис УМФЦ); Нерчинско-Заводском офисе Краевого государственного автономного учреждения «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг Забайкальского края» (Нерчинско-Заводский офис УМФЦ); Каларском офисе Краевого государственного автономного учреждения «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг Забайкальского края» (далее – Каларский офис УМФЦ); Кыринском офисе Краевого государственного автономного учреждения «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг Забайкальского края» (далее – Кыринский офис УМФЦ); Гизимуро-Заводском офисе Краевого государственного автономного учреждения «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг Забайкальского края» (далее – Газимуро-Заводский офис УМФЦ) в отношении 28 государственных (Муниципальных) услуг

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) | 28 |
| 3 | МО № 3 | г. Чита, ул. Ярославского, д. 40,http://www.mfc-chita.ru | 10 |
| 4 | Филиал МФЦ Читинского района | г. Чита, ул. Генерала Белика, 12http://[www.mfc-chita.ru](http://www.mfc-chita.ru) | 8 |
| 5 | Агинский филиал МФЦ | пгт. Агинское, ул. Ленина, 43<http://www.mfc-chita.ru/aginsk> | 6 |
| 6 | Забайкальский филиал МФЦ | пгт. Забайкальск, ул. Железнодорожная, 2 пом.1<http://www.mfc-chita.ru/zabaykalsk> | 8 |
| 7 | Балейский филиал МФЦ | г. Балей, ул. Погодаева, д. 64<http://www.mfc-chita.ru/baley> | 6 |
| 8 | Шелопугинский филиал МФЦ | с. Шелопугино, ул. Юбилейная, 10<http://www.mfc-chita.ru/shelopugino> | 6 |
| 9 | Хилокский филиал МФЦ | г. Хилок, ул. Дзержинского, д.4, пом. 2 <http://www.mfc-chita.ru/hilok> | 5 |
| 10 | Могойтуйский филиал МФЦ | пгт. Могойтуй, ул. Зугалайская, дом 7<http://www.mfc-chita.ru/mogoytuy> | 8 |
| 11 | Борзинский филиал МФЦ | г. Борзя, ул. Карла Маркса, 85<http://www.mfc-chita.ru/borzya> | 14 |
| 12 | Ононский филиал МФЦ | с. Нижний Цасучей, ул. Комсомольская, д. 35в<http://www.mfc-chita.ru/onon> | 4 |
| 13 | Краснокаменский филиал МФЦ | г. Краснокаменск, улица Административная, 5http://[www.mfc-chita.ru/krasnokamensk](http://www.mfc-chita.ru/krasnokamensk) | 11 |
| 14 | Нерчинский филиал МФЦ | г. Нерчинск, ул. Шилова, 18http://[www.mfc-chita.ru/nerchinsk](http://www.mfc-chita.ru/nerchinsk)  | 5 |
| 15 | Красночикойский филиал МФЦ | с. Красный Чикой, ул. Партизанская, д. 27<http://www.mfc-chita.ru/krasnyy-chikoy> | 5 |
| 16 | Акшинский филиал МФЦ | с. Акша, ул. Партизанская, д. 20<http://www.mfc-chita.ru/aksha> | 4 |
| 17 | Дульдургинский филиал МФЦ | с. Дульдурга, ул. Советская, д. 30<http://www.mfc-chita.ru/duldurga> | 5 |
| 18 | Могочинский филиал МФЦ | г. Могоча, ул. Первая Клубная, 3http://[www.mfc-chita.ru/mogocha](http://www.mfc-chita.ru/mogocha) | 5 |
| 19 | Шилкинский филиал МФЦ | г. Шилка, ул. Ленина, д. 130<http://www.mfc-chita.ru/shilka> | 5 |
| 20 | Сретенский филиал МФЦ | г. Сретенск, ул. Луначарского, д. 190<http://www.mfc-chita.ru/sretensk> | 5 |
| 21 | Улётовский филиал МФЦ | с. Улёты, ул. Горького, дом 6<http://www.mfc-chita.ru/ulety> | 5 |
| 22 | Александрово-Заводский офис МФЦ | с. Александровский Завод, Комсомольская, д. 6, пом.1<http://www.mfc-сhita.ru/aleksandrovskiy-zavod> | 2 |
| 23 | Каларский офис МФЦ | с. Чара, ул.60 лет ВЛКСМ, д.7<http://www.mfc-chita.ru/chara> | 1 |
| 24 | Карымский филиал МФЦ | пгт.Карымское, ул.Ленинградская д.76<http://www.mfc-chita.ru/karymskoe> | 5 |
| 25 | Оловяннинский филиал МФЦ | пгт. Оловянная, пер. Школьный, д. 1<http://www.mfc-chita.ru/olovyannaya> | 5 |
| 26 | Чернышевский филиал МФЦ | пгт. Чернышевск, ул. Первомайская, д. 58<http://www.mfc-chita.ru/chernyshevsk> | 5 |
| 27 | Приаргунский филиал МФЦ | пгт. Приаргунск, ул. Ленина, д. 14<http://www.mfc-chita.ru/priargunsk> | 5 |
| 28 | Петровск-Забайкальский филиал МФЦ | г. Петровск-Забайкальский, ул. Ленина, д. 2<http://www.mfc-chita.ru/petrovsk-zabaykalskiy> | 5 |
| 29 | Тунгокоченский офис МФЦ | с. Верх-Усугли, ул. Металлургов, 14-1<http://www.mfc-chita.ru/verh-usugli> | 2 |
| 30 | Нерчинско-Заводский офис МФЦ | с. Нерчинский Завод, ул. Красноармейская, 62<http://www.mfc-chita.ru/nerchinskiy-zavod> | 2 |
| 31 |  Кыринский офис МФЦ | с. Кыра, ул. Ленина, д.38https://www.mfc-chita.ru/kira | 3 |
| 32  | Газимуро-Заводский офис МФЦ | с. Газимурский Завод, ул. Журавлева, д.40д.https://www.mfc-chita.ru/gazimurskiy-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 11 территориальными органами федеральных органов исполнительной власти и государственных внебюджетных фондов, с 10 органами исполнительной государственной власти и краевыми организациями и учреждениями, 69 органами местного самоуправления и муниципальными организациями и учреждениями, а также с 20 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 РФ |
| 5 | Государственная инспекция труда в Забайкальском крае |
| 6 | Отделение Пенсионного фонда РФ 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 | Управления Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека по Забайкальскому краю |
| 10 | Управлением Федеральной службы по надзору в сфере защиты правпотребителей 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 казённое 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 строительства, дорожного хозяйства и транспорта Забайкальского края |
| 8 | Министерство сельского хозяйства и продовольствия Забайкальского края |
| 9 | Министерство образования, науки и молодежной политики Забайкальского края |
| 10 | Региональная служба по тарифам и ценообразованию Забайкальского края |
| **Органы местного самоуправления Забайкальского края,****муниципальные учреждения и организации** |
| 1 | Администрация городского округа «Город Чита»  |
| 2 | Комитет городского хозяйства администрации городского округа «Город Чита»  |
| 3 | Комитет по управлению имуществом администрации городского округа «Город Чита» |
| 4 | Комитет культуры администрации городского округа «Город Чита»  |
| 5 | Комитет образования администрации городского округа «Город Чита»  |
| 6 | Комитет градостроительной политики администрации городского округа «Город Чита»  |
| 7 | Администрация Железнодорожного административного района городского округа «Город Чита» |
| 8 | Администрация Ингодинского административного района городского округа «Город Чита»  |
| 9 | Администрация Черновского административного района городского округа «Город Чита» |
| 10 | Администрация Центрального административного района городского округа «Город Чита» |
| 11 | Администрация городского округа «Поселок Агинское» |
| 12 | Администрация городского округа «Город Петровск-Забайкальский» |
| 13 | Администрация муниципального района «Агинский район» |
| 14 | Администрация муниципального района «Акшинский район» |
| 15 | Администрация сельского поселения «Акшинское» |
| 16 | Администрация муниципального района «Балейский район» |
| 17 | Администрации городского поселения «Город Балей»  |
| 18 | Администрация муниципального района «Борзинский район» |
| 19 | Администрация городского поселения «Борзинское»  |
| 20 | Администрация муниципального района «Газимуро-Заводский район»  |
| 21 | Администрация сельского поселения «Газимуро-Заводское»  |
| 22 | Комитет по управлению муниципальным имуществом Администрации муниципального района «Город Краснокаменск и Краснокаменский район» |
| 23 | Комитет экономического и территориального развития Администрации муниципального района «Город Краснокаменск и Краснокаменский район» Забайкальского края  |
| 24 | Администрация городского поселения «Город Краснокаменск» |
| 25 | Администрация муниципального района «Дульдургинский район»  |
| 26 | Администрация сельского поселения «Дульдурга» |
| 27 | Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Социально-культурный центр» муниципального района «Дульдургинский район» |
| 28 | Администрация муниципального района «Забайкальский район»  |
| 29 | Администрацией городского поселения «Забайкальское» |
| 30 | Администрация муниципального района «Каларский район» |
| 31 | Администрация муниципального района «Карымский район» |
| 32 | Администрация городского поселения «Карымское» |
| 33 | Администрация муниципального района «Красночикойский район»  |
| 34 | Муниципальное учреждение культуры «Культурно-досуговый центр» |
| 35 | Администрация сельского поселения «Красночикойское» |
| 36 | Администрация муниципального района «Кыринский район» |
| 37 | Администрация муниципального района «Могойтуйский район» |
| 38 | Администрация городского поселения «Могойтуй» |
| 39 | Муниципальное учреждение культуры «Межпоселенческий центр досуга муниципального района «Могойтуйский район» |
| 40 | Администрация муниципального района «Могочинский район»  |
| 41 | Администрация муниципального района «Нерчинский район» |
| 42 | Администрация муниципального района «Нерчинский район» |
| 43 | Управление образования администрации муниципального района «Нерчинский район» Забайкальского края |
| 44 | Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Нерчинский межпоселенческий районный культурно-досуговый центр»  |
| 45 | Администрация городского поселения «Нерчинское» |
| 46 | Администрация муниципального района «Нерчинско-Заводский район» |
| 47 | Администрация муниципального района «Оловяннинский район»  |
| 48 | Администрация городского поселения «Оловяннинское» |
| 49 | Администрация муниципального района «Ононский район» |
| 50 | Администрация Сельского поселения «Нижнецасучейское» (Ононский район) |
| 51 | Администрация муниципального района «Петровск-Забайкальский район» |
| 52 | Администрация муниципального района «Приаргунский район»  |
| 53 | Межпоселенческое бюджетное учреждение культуры «Межпоселенческое социально-культурное объединение» муниципального района «Приаргунский район» |
| 54 | Администрация муниципального района «Сретенский район»  |
| 55 | Управление образованием администрации муниципального района «Сретенский район» Забайкальского края |
| 56 | Муниципальное учреждение культуры «Межпоселенческий социально-культурный центр Сретенского района» |
| 57 | Администрация муниципального района «Тунгокоченский район» |
| 58 | Администрация муниципального образования сельского поселения «Верх-Усуглинское» |
| 59 | Администрация муниципального района «Улетовский район» |
| 60 | Администрация сельского поселения «Улетовское»  |
| 61 | Межпоселенческое районное учреждение культуры муниципального района «Улетовский район» Забайкальского края |
| 62 | Администрация муниципального района «Хилокский район» |
| 63 | Администрация городского поселения «Хилокское» |
| 64 | Администрация муниципального района «Чернышевский район» |
| 65 | Администрация городского поселения «Чернышевского» |
| 66 | Администрация муниципального района «Читинский район» |
| 67 | Администрация муниципального района «Шелопугинский район» |
| 68 | Администрация муниципального района «Шелопугинский район» и Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Межпоселенческаяцентрализованная клубная система Шелопугинского района» |
| 69 | Муниципальное казенное учреждение «Администрация сельского поселения«Шелопугинское» |
| 70 | Администрация муниципального района «Шилкинский район» |
| 71 | Муниципальное учреждение культуры «Межпоселенческий культурно-досуговый центр муниципального района «Шилкинский район» |
| **Иные организации** |
| 1 | Краевое государственное унитарное предприятие «Забайкальское БТИ» |
| 2 | Некоммерческая миткрокредитаная компания Фонд поддержки малого предпринимательства Забайкальского края |
| 3 | АО «Федеральная корпорация по развитию малого и среднего предпринимательства» |
| 4 | Открытое акционерное общество «Производственное управление водоснабжения и водоотведения города Читы» (Водоканал) |
| 5 | Краевое государственное бюджетное учреждение по архивно-информационному и геопространственному обеспечению «Забайкальский архивно-геоинформационный центр» |
| 6 | Избирательная комиссия Забайкальского края |
| 7 | Уполномоченный по защите прав предпринимателей в Забайкальском крае |
| 8 | Федеральное бюджетное учреждение здравоохранения «Центр гигиены и эпидемиологии в Забайкальском крае» |
| 9 | Федеральное государственное автономное учреждение «Российский фонд технологического развития» (Фонд развития промышленности) Фонд развития промышленности Забайкальского края (микрокредитная компания) (ФРП Забайкальского края МК) |
| 10 | Территориальный орган Федеральной службы государственной статистики по Забайкальскому краю |
| 11 | Территориальный фонд обязательного медицинского страхования Забайкальского края, Государственное унитарное предприятие Забайкальского края «Государственная страховая медицинская компания «Забайкалмедстрах», Филиал «Читинский» Акционерного общества «Страховая группа «Спасские ворота – М» |
| 12 | Союз «Забайкальская торгово-промышленная палата» |
| 13 | Акционерное общество «Деловая среда» |
| 14 | ООО «Гарантийный фонд Забайкальского края» |
| 15 | ООО Микрокредитная компания «Забайкальский микрофинансовый центр» |
| 16 | АО «Корпорация развития Забайкальского края» |
| 17 | Автономная некоммерческая организация «Центр инноваций и поддержки предпринимательства» АНО «ЦИПП» |
| 18 | Микрокредитная компания Фонд поддержки малого предпринимательства городского поселения «Город Краснокаменск»  |
| 19 | Общероссийское общественное движение «НАРОДНЫЙ ФРОНТ «ЗА РОССИЮ» (Общероссийский народный фронт)  |

Получатели услуг полностью удовлетворены качеством организации их предоставления (оценка общего уровня удовлетворенности заявителей услуг – 96,01 %). В 5 филиалах (Хилокском, Акшинском, Александрово – Заводском, Карымском, Тунгокоченском) получатели услуг на 100 % удовлетворены качеством организации предоставления услуг.

Таблица 3

**Оценка качества организации предоставления**

**государственных (муниципальных) услуг**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **№ п/п** | **Наименование филиала** | **Оценка общего уровня удовлетворенности заявителей, %** |
| 1 | МО № 1 | 94,26% |
| 2 | МО № 2 | 95,62% |
| 3 | МО № 3 | 96,18% |
| 4 | Филиал МФЦ Читинского района  | 97,52% |
| 5 | Агинский филиал МФЦ  | 97,6% |
| 6 | Забайкальский филиал МФЦ  | 96,64% |
| 7 | Балейский филиал МФЦ  | 99,11% |
| 8 | Шелопугинский филиал МФЦ | 88,19% |
| 9 | Хилокский филиал МФЦ  | 100% |
| 10 | Могойтуйский филиал МФЦ  | 98,9% |
| 11 | Борзинский филиал МФЦ  | 98,52% |
| 12 | Ононский филиал МФЦ  | 97,3% |
| 13 | Краснокаменский филиал МФЦ  | 93,7% |
| 14 | Нерчинский филиал МФЦ  | 95,5% |
| 15 | Красночикойский филиал МФЦ  | 99,26% |
| 16 | Акшинский филиал МФЦ  | 100% |
| 17 | Дульдургинский филиал МФЦ  | 97,89% |
| 18 | Могочинский филиал МФЦ  | 96% |
| 19 | Шилкинский филиал МФЦ  | 94,97% |
| 20 | Сретенский филиал МФЦ  | 99,81% |
| 21 | Улётовский филиал МФЦ | 95,03% |
| 22 | Александрово-Заводский офис МФЦ | 100% |
| 23 | Карымский филиал МФЦ | 100% |
| 24 | Оловяннинский филиал МФЦ | 98,77% |
| 25 | Чернышевский филиал МФЦ | 93,8% |
| 26 | Приаргунский филиал МФЦ | 99,41% |
| 27 | Петровск-Забайкальский филиал МФЦ | 97,44% |
| 28 | Тунгокоченский офис МФЦ | 100% |
| 29 | Нерчинско-Заводский офис МФЦ | 0% |
| 30 | Каларский офис МФЦ | 98,75% |
| 31 | Кыринский офис УМФЦ | 98,25% |
| 32 | Газимуро-Заводский офис УМФЦ | 0% |

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»; 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 9 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 |  МО № 3 |
| 4 | Филиал МФЦ Читинского района |
| **Группа 2** |
| 5 | Шелопугинский филиал МФЦ | Понедельник, вторник, среда, четверг - с 08.00 до 17.00;Пятница - с 08.00 до 14.00; Суббота, воскресенье - выходной. |
| 6 | Ононский филиал МФЦ |
| 7 |  Красночикойский филиал МФЦ |
| 8 | Дульдургинский филиал МФЦ |
| 9 | Акшинский филиал МФЦ |
| 10 | Улетовский филиал МФЦ |
| 11 | Чернышевский филиал МФЦ |
| 12 | Карымский филиал МФЦ |
| 13 |  Оловяннинский филиал МФЦ |
| 14 | Приаргунский филиал МФЦ |
| 15 | Александро-Заводский филиал МФЦ |
| 16 | Тунгокоченский офис МФЦ |
| 17 | Нерчинский филиал МФЦ |  |
| **Группа 3** |
| 18 | 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. |
| 19 | Забайкальский филиал МФЦ |
| 20 | Балейский филиал МФЦ |
| 21 | Могойтуйский филиал МФЦ |
| 22 | Хилокский филиал МФЦ |
| 23 | Могочинский 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. |
| 26 | Шилкинский филиал МФЦ |
| **Группа 5** |
| 27 | 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. |
| 28 | Краснокаменский филиал МФЦ |
| **Группа 6** |
| 29 | Нерчинско-Заводский офис МФЦ | Понедельник, вторник, среда, четверг, пятница - с 08.45 до 13.00, без перерыва;Суббота, воскресенье - выходной. |
| **Группа 7** |
| 30 | Каларский офис МФЦ | Понедельник, вторник, среда, четверг, пятница - с 08.30 до 14.00, перерыв с 12.00 до 13.00;Суббота, воскресенье - выходной. |
| **Группа 8** |
| 31 |  Кыринский офис МФЦ | понедельник, вторник, среда, четверг с 8-00 до 15-00 пятница с 8-00 до 14-00,;Суббота, воскресенье - выходной |
| **Группа 9** |
| 32 | Газимуро-Заводский офис МФЦ | понедельник, вторник, среда, четверг, пятница с 8-00 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 – 28, Читинскому филиалу МФЦ – 2, Чернышевскому филиалу МФЦ – 1, Краснокаменскому филиалу МФЦ – 1, Петровск-Забайкальскому 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, Каларском офисе МФЦ, Агинском филиалуе МФЦ, Нерчинском филиале МФЦ, Могочинском филиале МФЦ, Карымском филиале МФЦ, Борзинском филиале МФЦ, Приаргунском филиале МФЦ, Акшинском филиале МФЦ, Дульдургинском филиале МФЦ, Балейском филиале МФЦ, Кыринском офисе МФЦ, Газимуро- Заводском офисе МФЦ.

 В оценке качества предоставления услуг приняло участие 13419 респондентов, в том числе в МО № 1 – 3984 респондента, МО № 2 – 3309 респондентов, МО № 2 – 53 респондента, филиале МФЦ по Читинскому району – 1341 респондент, Агинском филиале МФЦ – 343 респондент, Балейском филиале МФЦ – 224 респондента, Шелопугинском филиале МФЦ – 26 респондентов, Забайкальском филиале МФЦ – 445 респондентов, Хилокском филиале МФЦ – 9 респондентов, Могойтуйском филиале МФЦ – 177 респондентов, Борзинском филиале МФЦ – 613 респондентов, Ононском филиале МФЦ – 214 респондентов, Краснокаменском филиале МФЦ – 143 респондента, Нерчинском филиале – 368 респондентов, Красночикойском филиале МФЦ – 135 респондентов, Акшинском филиале МФЦ – 47 респондентов, Дульдургинском филиале МФЦ – 110 респондентов, Могочинском филиале МФЦ – 24 респондента, Шилкинском филиале МФЦ – 267 респондентов, Сретенском филиале МФЦ – 207 респондентов, Улётовском филиале МФЦ – 229 респондентов, Александрово-Заводском офисе МФЦ – 14 респондентов, Карымском филиале МФЦ – 83 респондента, Оловяннинском филиале МФЦ – 157 респондентов, Чернышевском филиале МФЦ – 354 респондента, Приаргунском филиале МФЦ – 138 респондентов, Петровск-Забайкальском филиале МФЦ – 246 респондентов, Тунгокоченском офисе МФЦ – 21 респондент, Нерчинско-Заводском офисе МФЦ – 0 респондентов, Каларском офисе МФЦ – 81 респондент, Газимуро-Заводский офис МФЦ – 0 респондентов, Кыринский офис МФЦ – 57 респондентов.

Среднее время ожидания в очереди при обращении заявителей услуг в МО № 1 – 13 мин, МО № 2 составило – 11,87 минут, МО № 3 составило – 0 минут, Могойтуйском филиале МФЦ – 0,21 минута, филиале МФЦ по Читинскому району – 7,7 минут, Чернышевском филиале МФЦ – 8,91 минут, Красночикойском филиале МФЦ – 10,65 минут, Нерчинском филиале МФЦ – 9,51 минут, Тунгокоченском офисе МФЦ – 0 минут, Краснокаменском филиале МФЦ – 14,97 минут, Могочинском филиале МФЦ – 6,03 минут, Нерчинско-Заводском офисе МФЦ – 15,38 минут, Карымском филиале МФЦ – 0,61 минут, Акшинском филиале МФЦ – 0 минут, Оловяннинском филиале МФЦ – 0 минут, Борзинском филиале МФЦ – 1,54 минут, Сретенском филиале МФЦ – 1,21 минута, Петровск-Забайкальском филиале МФЦ – 2,37 минут, Улётовском филиале МФЦ – 2,54 минуты, Александрово-Заводском офисе МФЦ – 0 минут, Каларском офисе МФЦ – 4,17 минуты, Агинском филиале МФЦ – 7,05 минут, Балейском филиале МФЦ – 0 минут, Хилокском филиале МФЦ – 0,64 минуты, Ононском филиале МФЦ – 2,04 минуты, Дульдургинском филиале МФЦ – 5,37 минут, Шилкинском филиале МФЦ – 8,37 минут, Приаргунском филиале МФЦ – 4,79 минуты, Шелопугинском филиале МФЦ – 0 минут, Забайкальском филиале МФЦ – 8,77 минуты, в Газимуро-Заводском офисе МФЦ – 4,81минуты, Кыринском офисе МФЦ – 25,25 минут.

 Таблица 5

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

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **№ п/п** | **Наименование показателя** | **С 01.01.2020 по 31.07.2020**  | **Примечания** |
| 1 | Количество принятых заявлений о предоставлении государственных и иных услуг | 239643 |  |
| 2 | Количество выданных результатов предоставления услуг | 159746 |  |
| 3 | Количество отказов в приеме документов (возврат документов) от заявителей | - | Статистика не ведется |
| 4 | Количество обращений в Центр телефонного обслуживания  | 79267 |  |
| 5 | Количество «ответных звонков» заявителям, осуществленных специалистами учреждения | 22898 |  |
| 6 | Максимальный срок ожидания в очереди для получения информации (консультирования) | 143 мин |  |
| 7 | Максимальный срок ожидания в очереди при подаче заявления на предоставление услуги | 164 мин |  |
| 8 | Максимальный срок ожидания в очереди при получении результата услуги | 15 мин |  |
| 9 | Количество жалоб о деятельности МФЦ | 33 | Общее количество  |
| 10 | Количество запросов, направленных работниками МФЦ в соответствии с соглашениями (таблица 2), в целях получения информации/документов, необходимых для предоставления услуг заявителю | 141 |  |
| 11 | Количество ответов, полученных МФЦ по запросам, указанным в п.10 | 140 |  |
| 12 | Количество органов власти, включенных в систему межведомственного информационного взаимодействия с МФЦ | 8, а также услуги АО «Федеральной корпорации по развитию малого и среднего предпринимательства», Территориального фонда обязательного медицинского страхования, Избирательной комиссия Забайкальского края |  |

Среди наиболее актуальных проблем, связанных с предоставлением услуг в МФЦ, необходимо отметить:

1. Кадровое обеспечение МФЦ.

В настоящее время штатная численность МФЦ составляет 559 единиц, фактическая численность – 434 единицы. При этом, исходя из норматива обслуживания заявителей, штатная численность учреждения должна составлять 710 единиц. При расчете нормативной численности не учитывались новые планируемые к передаче в МФЦ услуги Пенсионного фонда Российской Федерации. Необходимо также учитывать, что в последнее время на МФЦ было возложено существенное количество дополнительных услуг и функций. Только с начала 2020 года появилось более 10 услуг и сервисов.

Помимо несоответствия нормативной и фактической численности, в МФЦ также остро стоит вопрос текучести кадров. В настоящее время коэффициент текучести кадров в МФЦ приближается к 30 % при норме
7-10 %. Потеря квалифицированных сотрудников происходит по всем категориям должностей. Особо острая ситуация наблюдается среди специалистов приема и выдачи документов, специалистов IT направления, а также специалистов отдела по обработке и выдаче документов (межведомственному взаимодействию) в филиалах и ТОСПах. Критический характер обстоятельства приобретают в г. Чите (недостаток специалистов составляет 33,1 %). Основной причиной увольнения сотрудники называют сравнительно низкий уровень оплаты труда при высокой производственной нагрузке, профессиональных требованиях и должностной ответственности, который обусловлен недостаточным финансированием ввиду дотационного бюджета региона и отсутствием федеральных источников финансирования на развитие сети МФЦ.

Текучесть кадров негативно сказывается на качестве приема документов, времени ожидания в очереди, на оценках, передаваемых в информационно-аналитическую систему мониторинга качества государственных услуг в Российской Федерации (далее – ИАС МКГУ) «Ваш контроль», на достижении показателей, установленных распоряжением Правительства Российской Федерации от 31 января 2017 года №147-р «Об утверждении целевых моделей упрощения процедур ведения бизнеса и повышения инвестиционной привлекательности субъектов Российской Федерации и составов рабочих групп по мониторингу их внедрения».

2. Закрытие окон Центра оказания услуг (далее – ЦОУ) для бизнеса.

С 01 октября 2020 года в ЦОУ, расположенном в офисе Читинского отделения № 8600 ПАО Сбербанк по адресу: Забайкальский край, г. Чита, ул. Богомягкова, д. 23, прекращено предоставление государственных и муниципальных услуг субъектам предпринимательства.

Цель создания ЦОУ: снижение административных барьеров ведения бизнеса и организация предоставления государственных и муниципальных услуг по принципу «одного окна» субъектам предпринимательства.

В ЦОУ предоставлялся комплекс услуг (48 услуг) с учетом Перечня услуг и мер поддержки, предоставление которых организовано в МФЦ, ориентированном на предоставление государственных, муниципальных, дополнительных (сопутствующих) услуг субъектам малого и среднего предпринимательства, утвержденным распоряжением Правительства Забайкальского края от 25 июля 2017 года № 328-р, что было удобно и комфортно для предпринимателей. При этом, основные читинские офисы МФЦ могли увеличить приём граждан.

Закрытие двух окон ЦОУ на базе Читинского филиала ПАО «Сбербанк России» привело к снижению количества окон для бизнеса на 20 %. Данный факт отразится и на качестве предоставления услуг для бизнеса в регионе и на инвестиционном климате Забайкальского края в целом.

Причиной сложившейся ситуации также является недостаток финансирования организации деятельности МФЦ.

Учитывая объемы и источники финансирования деятельности МФЦ, налицо дисбаланс между объемом исполняемых МФЦ полномочий по предоставлению государственных и муниципальных услуг и уровнем их финансовой обеспеченности. Объем софинансирования расходов из федерального бюджета за счет расщепления государственной пошлины за некоторые государственные услуги федеральных органов явно не достаточный, так как не превышает 20 % от годового финансирования МФЦ из бюджета региона.

В целях повышения качества предоставления услуг необходимо:

1. на федеральном уровне:

предусмотреть федеральные источники финансирования, в том числе путем увеличения нормативов зачисления в бюджет края поступлений государственной пошлины за совершение федеральными органами исполнительной власти, федеральными казенными учреждениями юридически значимых действий в случае подачи заявления в МФЦ;

разработать долгосрочный механизм компенсации в форме целевого межбюджетного трансферта (субсидии из федерального бюджета) на возмещение затрат региона на организацию предоставления государственных услуг федеральных органов исполнительной власти, переданных на площадку МФЦ, с ежегодной корректировкой;

рассмотреть возможность кардинального сокращения обязательного предоставления гражданами и юридическими лицами различных справок на бумажном носителе;

в целях формирования стабильного профессионального кадрового состава работников МФЦ рассмотреть возможность установления социальных гарантий на уровне государственных и муниципальных служащих для работников МФЦ в федеральном законодательстве;

1. на региональном уровне:

увеличить заработную плату сотрудникам МФЦ до уровня средней заработной платы в Забайкальском крае (при условии определения дополнительного федерального источника финансирования);

создать новые ЦОУ для бизнеса на базе иных финансово-кредитных учреждений, например, таких как ВТБ24, Промсвязьбанк, Банк Открытие или создание дополнительного офиса «Мой бизнес».

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