**Доклад о результатах мониторинга качества предоставления**

**государственных услуг**

Министерство природных ресурсов Забайкальского края (далее - Министерство).

Количество государственных услуг, предоставляемых Министерством в соответствии с Перечнем государственных услуг и государственных функций исполнительных органов государственной власти Забайкальского края, для которых должны быть разработаны административные регламенты и информация о которых должна быть размещена в государственных информационных системах «Реестр государственных и муниципальных услуг Забайкальского края» и «Портал государственных и муниципальных услуг Забайкальского края» составляет - 36.

Планом проведения мониторинга качества предоставления государственных услуг Министерства природных ресурсов Забайкальского края на 2021 год предусмотрен мониторинг в отношении 18 государственных услуг:

- предоставление водных объектов или их частей, находящихся в федеральной собственности и расположенных на территории Забайкальского края, в пользование на основании договоров водопользования в соответствии с действующим законодательством;

- предоставление водных объектов или их частей, находящихся в федеральной собственности и расположенных на территории Забайкальского края, в пользование на основании решений о предоставлении водного объекта в пользование в соответствии с действующим законодательством;

- согласование расчетов вероятного вреда, который может быть причинен жизни, здоровью физических лиц, имуществу физических и юридических лиц на территории края в результате аварий гидротехнических сооружений;

- организация и проведение государственной экологической экспертизы объектов регионального уровня;

- проведение государственной экспертизы запасов полезных ископаемых, геологической, экономической и экологической информации о предоставляемых в пользование участках недр местного значения;

- проведение аукционов на право пользования участками недр местного значения;

- лицензирование деятельности по заготовке, хранению, переработке и реализации лома черных металлов, цветных металлов;

- выдача разрешений на строительство и реконструкцию объектов капитального строительства, планируемых в границах особо охраняемых природных территорий регионального значения, а также разрешений на ввод в эксплуатацию указанных объектов;

- предоставление в пределах земель лесного фонда лесных участков в постоянное (бессрочное) пользование;

- предоставление в пределах земель лесного фонда лесных участков в аренду по результатам аукциона;

- предоставление в пределах земель лесного фонда лесных участков в аренду без проведения аукциона;

- предоставление в пределах земель лесного фонда лесных участков в безвозмездное срочное пользование;

- выдача разрешений на выполнение работ по геологическому изучению недр на землях лесного фонда;

- предоставление выписки из государственного лесного реестра;

- согласование мероприятий по уменьшению выбросов вредных (загрязняющих) веществ в атмосферный воздух в периоды неблагоприятных метеорологических условий;

- выдача разрешений на добычу охотничьих ресурсов, за исключением охотничьих ресурсов, находящихся на особо охраняемых природных территориях федерального значения, занесенных в Красную книгу Российской Федерации;

- выдача разрешений на содержание и разведение охотничьих ресурсов в полувольных условиях и искусственно созданной среде обитания (кроме охотничьих ресурсов, занесенных Красную книгу Российской Федерации), за исключением разрешений на содержание и разведение охотничьих ресурсов, находящихся на особо охраняемых территориях федерального значения, в полувольных условиях и искусственно созданной среде обитания»;

- выдача и аннулирование охотничьих билетов единого федерального образца.

Предоставление государственных услуг: «Организация и проведение государственной экологической экспертизы объектов регионального уровня», «Лицензирование деятельности по заготовке, хранению, переработке и реализации лома черных металлов, цветных металлов», «Выдача разрешений на строительство и реконструкцию объектов капитального строительства, планируемых в границах особо охраняемых природных территорий регионального значения, а также разрешений на ввод в эксплуатацию указанных объектов», «Выдача разрешений на содержание и разведение охотничьих ресурсов в полувольных условиях и искусственно созданной среде обитания (кроме охотничьих ресурсов, занесенных Красную книгу Российской Федерации), за исключением разрешений на содержание и разведение охотничьих ресурсов, находящихся на особо охраняемых территориях федерального значения, в полувольных условиях и искусственно созданной среде обитания» не осуществлялось, в связи с отсутствием заявлений на предоставление услуги.

**Предоставление данных услуг в электронном виде не предусмотрено.**

Количество государственных услуг из числа исследуемых, предоставление которых осуществляется по принципу «одного окна», в том числе в МФЦ составляет 1 (одна):

- выдача и аннулирование охотничьих билетов единого федерального образца.

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

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

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

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

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

В 2021 году зарегистрирована жалоба в отношении должностного лица на ненадлежащие оказание государственной услуги «Выдача разрешений на добычу охотничьих ресурсов, за исключением охотничьих ресурсов, находящихся на особо охраняемых природных территориях федерального значения, занесенных в Красную книгу РФ».

**Из наиболее выявленных актуальных проблем в ходе проведения мониторинга качества предоставления услуг,** респонденты отметили: отсутствие возможности дистанционной подачи заявления и документов, неудобный режим работы органа, недостаточное оборудование мест для приема посетителей.

**Опрос заявителей по государственной услуге «Согласование мероприятий по уменьшению выбросов загрязняющих веществ в атмосферный воздух в периоды неблагоприятных метеорологических условий» не проводился. Общий уровень удовлетворенности заявителей качеством предоставления услуг по результатам опроса заявителей в целом по Министерству составил – 99,7 %**

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

- установка 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.

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