**Доклад о результатах мониторинга качества предоставления**

**государственных услуг в 2021 году**

1. ***Наименование исполнительного органа государственной власти Забайкальского края (далее – орган).***

Министерство труда и социальной защиты населения Забайкальского края (далее – Министерство).

1. ***Количество государственных услуг, предоставляемых органом****.*

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» (с учетом предложений на 1 мая 2021 года) Министерством предоставляются 76 государственных услуг.

1. *Количество государственных услуг, в отношении которых осуществлен мониторинг.*

В соответствии с приказом Министерства от 9 октября 2020 года № 1101 «О проведении мониторинга качества предоставления государственных услуг в 2020 году», определено 40 государственных услуг для проведения мониторинга.

Фактически мониторинг осуществлен в отношении 35 государственных услуг из заявленных 40, по следующим причинам:

- За оказанием государственной услуги «Снижение размера оплаты необходимых протезно-ортопедических изделий на 50 процентов гражданам, одиноко проживающим или проживающим в семьях, среднедушевой доход которых не превышает величины прожиточного минимума, установленного в Забайкальском крае, не имеющим группы инвалидности, но по медицинским показаниям нуждающимся в протезно-ортопедических изделиях» за исследуемый период заявители не обращались;

- Государственная услуга «Информирование о положении на рынке труда в Забайкальском крае» отменена на основании приказа Министерства труда и социальной защиты населения Забайкальского края от 7 сентября 2020 года № 968;

- Функции по исполнению государственных услуг «Выдача согласия на перевод детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей, из одной организации, осуществляющей образовательную деятельность, в другую организацию, осуществляющую образовательную деятельность, либо на изменение формы получения образования или формы обучения до получения ими основного общего образования, а также на отчисление таких лиц, достигших пятнадцати лет, до получения ими общего образования», «Выдача разрешения на раздельное проживание попечителей и их несовершеннолетних подопечных в соответствии со статьей 36 Гражданского кодекса Российской Федерации», «Выдача разрешения на изменение имени ребенку до достижения ребенком возраста четырнадцати лет, а также на изменение присвоенной ему фамилии на фамилию другого родителя» возложены на органы местного самоуправления муниципальных районов и городских округов (на основании регламентов).

1. ***Количество государственных услуг из числа исследуемых, предоставление которых осуществляется в электронном виде.***

Заявители предпочитают подавать документы в бумажном виде (94,3 %). С помощью Единого портала государственных и муниципальных услуг (Портала государственных и муниципальных услуг Забайкальского края) подало заявления 5,22% заявителей. Через официальный сайт органа (учреждения) – 0,49 %.

В связи с распространением новой коронавирусной инфекции, прием граждан и оказание государственных услуг осуществлялись по предварительной записи. По сравнению с данными 2020 года, сократилось количество заявителей, подающих документы в бумажном виде, и увеличилось количество граждан, предпочитающих подавать заявления с помощью Единого портала государственных и муниципальных услуг (Портала государственных и муниципальных услуг Забайкальского края) на 4 % соответственно.

1. ***Количество государственных услуг из числа исследуемых, предоставление которых осуществляется по принципу «одного окна», в том числе в МФЦ.***

По принципу «одного окна» реализована возможность получения 31 услуги, в том числе через МФЦ – 29 услуг (из исследуемых 35 услуг).

1. ***Сведения об организации размещения информации о порядке предоставления услуг.***

Информация о порядке предоставления услуг размещена на Едином портале государственных и муниципальных услуг и на Портале государственных и муниципальных услуг Забайкальского края, 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.

1. ***Сведения об организации размещения бланков заявлений и других документов, необходимых для получения услуг.***

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

1. ***Сведения об организации графика приема заявителей по вопросам предоставления услуги.***

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

1. ***Сведения об организации условий предоставления услуг.***

**Условия предоставления услуг включают:**

* наличие бесплатной автомобильной парковки в органе и во всех территориальных отделах;
* пандусы и другие элементы доступной среды для инвалидов и иных маломобильных групп населения имеются в Министерстве, в 21 территориальном отделе ГКУ «Краевой центр социальной защиты населения» Забайкальского края (из 32) и в 20 территориальных отделах ГКУ «Краевой центр занятости населения» Забайкальского края (из 28);
* наличие кнопок вызова персонала;
* наличие указателей о местах приема заявителей на этажах и в кабинетах в органе и во всех территориальных отделах;
* наличие мест для сидения в местах ожидания в органе и во всех территориальных отделах;
* наличие оборудованных мест для заполнения необходимых документов в органе и во всех территориальных отделах.

1. ***Сведения о наличии жалоб и судебных исков в отношении должностных лиц органа на ненадлежащие оказание услуг.***

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

1. ***Описание выявленных наиболее актуальных проблем, связанных с предоставлением услуги.***

**По 8 услугам (из 35 исследуемых) превышено** количество обращений заявителей **- некоторые заявители обращались несколько раз по разным причинам (обратились за консультацией без документов, позже предоставили документы; принесли неполный пакет документов; принесли копии вместо оригиналов; обратились без доверенности, (при необходимости); при первичном отказе в предоставлении услуги (поменялись обстоятельства) обратились снова и другие причины).**

**Непонятен порядок получения услуги (сложная процедура оформления документов) –1 услуга.**

**Помещение плохо оборудовано для приема посетителей – 4 услуги.**

***12. Удовлетворенность заявителей качеством предоставления услуг.***

**За исследуемый период проведено анкетирование 824 заявителей. Из них оценили удовлетворенность качеством услуг:**

* **в 5 баллов – 787 человек (95,39 %);**
* **в 4 балла – 36 человек (4,37 %);**
* **в 3 балла – 2 человека (0,24 %).**

**Общий уровень удовлетворенности заявителей государственных услуг качеством и доступностью их предоставления по всем исследуемым услугам соответствует оценке «Полностью удовлетворен» (99,88 %).**

**В целом по результатам проведенного мониторинга уровень качества предоставления государственных услуг характеризуется как «хороший» (0,84).**

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

**Обеспечить доступность предоставления государственных услуг для** инвалидов и иных маломобильных групп населения во всех территориальных отделах края;

Обеспечить заявителям комфортные условия получения государственных услуг;

Обеспечить получателям государственных услуг доступную и понятную информацию, для их более ясного понимания порядка получения государственных услуг.