Приложение № 11

**Отчет**

**о проведении мониторинга качества предоставления**

**государственной (муниципальной услуги)**

**в 2019 году.**

**Муниципальный район «Оловяннинский район»**

Мониторинг проведен муниципальным районом «Оловяннинский район» по 28муниципальным 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 – 0,88), 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, 321 анкета.

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

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

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

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

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

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

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

среднее время получения услуги в целом по муниципальному району по данным соцопроса составило 3,14 дня.;

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

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

В социологических опросах получателей муниципальных услуг в 2019 году приняло участие 321 респондент.

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

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

Постановлением администрации муниципального района «Оловяннинский район» от 12 февраля 2013 года № 36 утвержден План мероприятий по повышению качества и доступности предоставляемых муниципальных услуг. В 2019 году продолжается 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/>

И.о. руководителя администрации

муниципального района

«Оловяннинский район» Е.В.Васильева

Исп. Цыганова А.А.

45-9-42