|  |  |
| --- | --- |
|  | Приложение № 11  к Методическим рекомендациям по организации проведения мониторинга качества предоставления государственных (муниципальных) услуг  в городском поселении «Сретенское» |

ОТЧЕТ

о проведении мониторинга качества предоставления

государственной (муниципальной) услуги

в 2021 году

Администрации городского поселения «Сретенское»

(наименование исполнителя государственных (муниципальных) услуг)

Заключение, изменение или расторжение договоров социального найма с малоимущими гражданами, нуждающимися в улучшении жилищных условий

(наименование государственной (муниципальной) услуги)

Постановление администрации городского поселения «Сретенское»

от 27 января 2014 г. № 11

(реквизиты нормативного правового акта, которым утвержден административный регламент предоставления государственной (муниципальной) услуги)

Раздел 1. ОБЩИЕ СВЕДЕНИЯ

1.1. **Описание варианта (вариантов) получения государственной (муниципальной) услуги1** - непосредственно в учреждении;

1.2**. Категории лиц, являющиеся получателями услуги2** – физические лица;

1.3**. Сведения о платности услуги3**- услуга предоставляется бесплатно;

1.4. **Среднемесячное число заявителей, обращающихся за предоставлением государственной (муниципальной) услуги4** - 1;

1.5. **Сведения об организации опроса заявителей услуги (метод исследования, число опрошенных в разрезе мест сбора первичной информации)**5 – распространение опросных форм в местах предоставления услуг, опрошено 2 заявителя.

Раздел 2. СВЕДЕНИЯ О СОБЛЮДЕНИИ ИСПОЛНИТЕЛЕМ ГОСУДАРСТВЕННОЙ (МУНИЦИПАЛЬНОЙ) УСЛУГИ СТАНДАРТА ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ГОСУДАРСТВЕННОЙ (МУНИЦИПАЛЬНОЙ) УСЛУГИ6

*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 15 дней, что ниже установленного административным регламентом на 25 дней (40 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 равно установленным административным регламентом (1 раз).*

*В процессе проведения мониторинга условий предоставления услуг установлено, что 100% услуг предоставляется в доступных для инвалидов и иных маломобильных групп населения зданиях, оборудованных пандусами.*

*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.*

Раздел 3. ОБОБЩЕННЫЕ СВЕДЕНИЯ ПО РЕЗУЛЬТАТАМ МОНИТОРИНГА КАЧЕСТВА ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ГОСУДАРСТВЕННОЙ (МУНИЦИПАЛЬНОЙ) УСЛУГИ

3.1. Общий уровень удовлетворенности заявителей услуги качеством и доступностью ее предоставления\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_100\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

3.2. Общая оценка качества предоставления услуги \_\_\_\_\_\_\_\_0,8\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

3.3. Весовая оценка опроса должностного лица\_\_\_\_\_\_\_\_\_77\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

3.4. Весовая оценка опроса заявителей услуги \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_72\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

3.5. Оценка соблюдения количественных параметров стандарта предоставления услуги\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_100\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

3.6. Обобщенные сведения о наличии неформальных платежей (платежей, не имеющих документального подтверждения) в связи с получением государственной (муниципальной) услуги 0

3.7. Обобщенные сведения о привлечении 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 – обращение к посредникам для получения отдельных документов с целью обеспечения качества и быстрого оформления документов в администрации

3.8. Описание выявленных наиболее актуальных проблем предоставления услуги, непосредственно связанных с ее получением - проблем не выявлено.

Раздел 4. ПРЕДЛОЖЕНИЯ ПО ПОВЫШЕНИЮ КАЧЕСТВА И ДОСТУПНОСТИ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ГОСУДАРСТВЕННОЙ (МУНИЦИПАЛЬНОЙ) УСЛУГИ7

Муниципальная услуга предоставляется в полном объеме с хорошим качеством.

Пытаться уменьшить число обращений заявителей к посредникам для получения отдельных документов.

И.о. Главы администрации

городского поселения «Сретенское» Л.А. Аношкина