**Доклад о результатах мониторинга качества предоставления муниципальных услуг в муниципальном районе «Хилокский район»**

**в 2018 году**

**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 36 муниципальным услугам из 58 услуг (62 %), 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 – 0,84), 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, 370 анкеты (в 2017 году – 301 анкета).

Возможность получения муниципальных услуг в электронном виде реализована по 31 муниципальной услуге.

Из исследуемых муниципальных услуг 28 услуг предоставляются по принципу «одного окна», в том числе в «МФЦ».

Информация о порядке предоставления муниципальных услуг размещена на официальном сайте администрации муниципального района, на Портале государственных и муниципальных услуг Забайкальского края, 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 Портале государственных и муниципальных услуг Забайкальского края, на официальном сайте администрации муниципального района, на информационных стендах, а также на рабочих местах сотрудников учреждений, осуществляющих предоставление услуг.

**35 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»; «Показ концертов (организация показа) и концертных программ», «Обеспечение оптимальных условий для сохранения, изучения и публичного предоставления культурных ценностей, хранящихся в муниципальных музеях»).**

**Две муниципальные услуги предоставляются и в вечерние часы (после 18-00) («Показ концертов (организация показа) и концертных программ», «Обеспечение оптимальных условий для сохранения, изучения и публичного предоставления культурных ценностей, хранящихся в муниципальных музеях).**

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

Места предоставления 92 % муниципальных услуг оборудованы бесплатными автомобильными парковками.

В помещениях для приема заявителей имеются информационные карточки о фамилии, имени, отчестве и должности сотрудников, к которым обращаются получатели в ходе получения услуг; имеются места для сидения посетителей при ожидании получения услуги. 97 % муниципальных услуг предоставляются в помещениях, оборудованных 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 8,38 дня, что меньше установленных административными регламентами на 15,22 дня (23,6 дня);

среднее время ожидания в очереди в целом по муниципальному району по данным соцопроса составило 5,88 минуты, что меньше установленных административными регламентами на 8,6 минуты (14,48 минуты);

среднее число обращений в структурные подразделения администрации муниципального района по данным соцопроса составило 1,29 раза, что больше числа обращений, установленных административными регламентами на 0,09 раза (1,2 раза).

В социологических опросах получателей муниципальных услуг в 2018 году приняло участие 334 респондента.

В ходе проведения соцопросов 49,7 % респондентов отметили, что информацию об услуге получили при личном посещении органа (учреждения) или от друзей (родственников, знакомых), на Едином портале государственных и муниципальных услуг – 2,7 % респондентов, по телефону – 17,96 % респондентов, на информационных стендах – 9,88 % респондентов, на официальном сайте органа – 11,68 % респондентов, в средствах массовой информации – 8,08 % респондентов.

Подали заявление и другие документы, необходимые для получения услуги в бумажной форме – 91,32 % респондентов, в электронной форме через официальный сайт органа (учреждения) – 8,08 % респондентов, через Портал государственных и муниципальных услуг Забайкальского края - 0,6 % респондентов.

98,8 % респондентов отметили, что не обращались к посредникам для получения услуги или отдельных документов (процедур), при этом прибегали к услугам посредников – 1,2 % респондентов по другим причинам.

92,52 % респондентов оценили качество предоставления услуг на 5 баллов, на 4 балла – 7,19 % респондентов, на 3 балла – 0,3 % респондентов.

Среди проблем при получении муниципальных услуг 4,19 % респондентов отметили, что помещения плохо оборудованы для приема посетителей и неудобный режим работы органа (учреждения) отметили 3,29 % респондентов.

В целях повышения качества предоставления услуг необходимо:

повысить информационную доступность сведений о порядке и условиях предоставления муниципальных услуг, а также порядке досудебного (внесудебного) обжалования результатов предоставления услуг путем размещения информации на официальных сайтах органа местного самоуправления муниципального района, его структурных подразделений и учреждений, в средствах массовой информации и на информационных стендах в местах предоставления услуг;

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

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

**обеспечить создание комфортных условий в местах оказание услуг**;

обеспечить сокращение обращений заявителей услуг в орган (учреждения) при подаче запросов о предоставлении услуг (подача заявки в электронной форме, электронная очередь, запись на прием по телефону).