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

**в 2019 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 38 муниципальным услугам из 58 услуг (65,5 %), включённых в Перечень муниципальных услуг, из них по 13 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 – 0,87), 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, 361 анкета (в 2018 году – 370 анкет).

Возможность получения муниципальных услуг в электронном виде реализована по 18 муниципальным услугам.

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.

**Все исследуемые муниципальные услуги предоставляются в течение всей рабочей недели. Кроме того три услуги предоставляются 6 дней в неделю («Библиотечное, библиографическое и информационное обслуживание пользователей библиотеки»; «Организация и проведение мероприятий», «Публичный показ музейных предметов, музейных коллекций»).**

**Эти же три муниципальные услуги предоставляются и в вечерние часы (после 18-00).**

**В процессе проведения мониторинга условий предоставления услуг установлено, что** только 95 % 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 места для сидения посетителей при ожидании получения услуги, помещения оборудованы специальными местами для заполнения необходимых документов . 97 % муниципальных услуг предоставляются в помещениях, где имеются указатели о местах приема заявителей на этажах и в кабинетах.

**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 7,8 дня, что меньше установленных административными регламентами на 16,03 дня (23,83 дня);

среднее время ожидания в очереди в целом по муниципальному району по данным соцопроса составило 5,34 минуты, что меньше установленных административными регламентами на 9,66 минуты (15минут);

среднее число обращений в структурные подразделения администрации муниципального района по данным соцопроса составило 1,3 раза, что больше числа обращений, установленных административными регламентами на 0,04 раза (1,34 раза).

В социологических опросах получателей муниципальных услуг в 2019 году приняло участие 323 респондента.

В ходе проведения соцопросов 30,3 % респондентов отметили, что информацию об услуге получили при личном посещении органа (учреждения) или от друзей (родственников, знакомых), на Едином портале государственных и муниципальных услуг – 8,05 % респондентов, по телефону – 18,89 % респондентов, на информационных стендах – 19,81 % респондентов, на официальном сайте органа – 15,48 % респондентов, в средствах массовой информации – 7,74 % респондентов.

Подали заявление и другие документы, необходимые для получения услуги в бумажной форме – 78,02 % респондентов, в электронной форме через официальный сайт органа (учреждения) – 14,55 % респондентов, через Портал государственных и муниципальных услуг Забайкальского края - 7,43 % респондентов.

87 % респондентов отметили, что не обращались к посредникам для получения услуги или отдельных документов (процедур), при этом прибегали к услугам посредников – 13 % респондентов по другим причинам.

93,81 % респондентов оценили качество предоставления услуг на 5 баллов, на 4 балла – 6,19 % респондентов.

Среди проблем при получении муниципальных услуг 3,41 % респондентов отметили, что помещения плохо оборудованы для приема посетителей, неудобный режим работы органа (учреждения) отметили 2,17 % респондентов и для 0,62% опрашиваемых непонятен порядок получения услуги (сложная процедура оформления документов).

В целях повышения качества предоставления услуг необходимо:

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).

Отчет о проведении мониторинга качества предоставления муниципальных услуг и доклад о результатах мониторинга качества предоставления муниципальных услуг размещены на официальном сайте муниципального района «Хилокский район» в сети «Интернет» http://хилок.забайкальскийкрай.рф/deyatelnost/ekonomika/.