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

**в 2020 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 39 муниципальным услугам из 58 услуг (67,2 %), 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 – 0,86), 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, 300 анкет (в 2019 году – 361 анкет).

Возможность получения муниципальных услуг в электронном виде реализована по 30 муниципальным услугам.

Из исследуемых муниципальных услуг 32 услуги 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.

**97,4 % 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»; «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 92,3 % муниципальных услуг предоставляются в доступных для инвалидов и иных маломобильных групп населения зданиях, оборудованных пандусами.

Места предоставления 92,3 % муниципальных услуг оборудованы бесплатными автомобильными парковками.

Во всех помещениях для приема заявителей имеются места для сидения посетителей при ожидании получения услуги, помещения оборудованы специальными местами для заполнения необходимых документов, 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 6,42 дня, что меньше установленных административными регламентами на 16,63 дня (23,05 дня);

среднее время ожидания в очереди в целом по муниципальному району по данным соцопроса составило 3,59 минуты, что меньше установленных административными регламентами на 11,41 минуты (15 минут);

среднее число обращений в структурные подразделения администрации муниципального района по данным соцопроса составило 1,33 раза, что меньше числа обращений, установленных административными регламентами на 0,37 раза (1,7 раза).

В социологических опросах получателей муниципальных услуг в 2020 году приняло участие 261 респондент.

В ходе проведения соцопросов 33,72 % респондентов отметили, что информацию об услуге получили при личном посещении органа (учреждения) или от друзей (родственников, знакомых), по телефону – 29,12 % респондентов, на официальном сайте органа – 18,39 % респондентов, на информационных стендах – 10,73 % респондентов, в средствах массовой информации – 6,51 % респондентов и на Едином портале государственных и муниципальных услуг – 1,53 % респондентов.

Подали заявление и другие документы, необходимые для получения услуги в бумажной форме – 84,29 % респондентов, в электронной форме через официальный сайт органа (учреждения) – 12,64 % респондентов, через Портал государственных и муниципальных услуг Забайкальского края - 3,07 % респондентов.

85,06 % респондентов отметили, что не обращались к посредникам для получения услуги или отдельных документов (процедур). Обращались к посредникам для обеспечения качества и быстрого оформления документов 5,75 % респондентов, по другим причинам – 9,2 % респондентов.

94,25 % респондентов оценили качество предоставления услуг на 5 баллов, на 4 балла – 5,75 % респондентов.

Среди проблем при получении муниципальных услуг 4,22 % респондентов отметили, что помещения плохо оборудованы для приема посетителей, неудобный режим работы органа (учреждения) отметили 0,77 % респондентов и для 0,77% опрашиваемых непонятен порядок получения услуги (сложная процедура оформления документов).

В целях повышения качества предоставления услуг необходимо:

повысить уровень информированности населения о способах и порядке получения услуг;

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

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

пересмотреть режим работы по предоставлению муниципальных услуг.

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/action/municipalnye-uslugi/monitoring-kachestva-predostavleniya-municipalnyh-uslug/>