

**ДОКЛАД**  
**Департамента записи актов гражданского состояния**  
**Забайкальского края**

**о результатах мониторинга качества  
предоставления государственных услуг в 2021 году**

В соответствии с Перечнем государственных услуг и государственных функций исполнительных органов государственной власти Забайкальского края, для которых должны быть разработаны административные регламенты и информация о которых должна быть размещена в государственных информационных системах «Реестр государственных и муниципальных услуг Забайкальского края» и «Портал государственных и муниципальных услуг Забайкальского края» Департамент ЗАГС Забайкальского края предоставляет 4 государственные услуги (в состав услуги «Государственная регистрация актов гражданского состояния» входит 7 подуслуг, соответствующие видам записей актов гражданского состояния).

Мониторинг осуществлен в отношении всех государственных услуг. По услуге «Государственная регистрация актов гражданского состояния» мониторинг осуществлялся в отношении государственной регистрации рождения.

В электронном виде осуществляется предоставление 3 услуг (75%) из числа исследуемых.

Все услуги из числа исследуемых, предоставляются по принципу «одного окна», в том числе в МФЦ – 1 услуга.

Информацию о порядке предоставления услуг можно получить на Едином портале государственных и муниципальных услуг, на Портале государственных и муниципальных услуг Забайкальского края, на официальном сайте Департамента ЗАГС Забайкальского края, на информационных стендах в отделах ЗАГС, предоставляющих услугу, по телефону.

Бланки заявлений и других документов, необходимых для получения услуг размещены на Едином портале государственных и муниципальных услуг, на Портале государственных и муниципальных услуг Забайкальского края, на официальном сайте Департамента ЗАГС Забайкальского края, на информационных стендах в отделах ЗАГС, предоставляющих услугу.

Прием заявителей по вопросам предоставления услуги осуществляется в течение всей рабочей недели (5 дней), всего рабочего времени. Услуги не предоставляются в вечерние часы и выходные дни.

За предоставлением услуг заявитель обращается к одному специалисту. Практика привлечения посредников отсутствует (значительно мала). Помещения, в которых предоставляется услуга, соответствуют установленным требованиям (наличие бесплатной автомобильной парковки, пандусов и других элементов доступной среды для инвалидов и иных

маломобильных групп населения, указателей о местах приема заявителей на этажах и в кабинетах, мест для сидения в местах ожидания, оборудованных мест для заполнения необходимых документов)

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

В ходе проведения мониторинга выявлено, что 85,14% заявителей для получения государственных услуг обращаются в органы лично (85,71% - в 2020 году, 86,86% - в 2019 году, 87,83% - в 2018 году), динамика есть, но она незначительная. Информация о порядке предоставления услуг размещена как в отделах ЗАГС так и в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», однако, 44,29% заявителей получают информацию о государственной услуге, в основном, из личной беседы, телефонного разговора со специалистами отдела ЗАГС, что свидетельствует о низкой грамотности населения в области пользования информационно-телекоммуникационными технологиями и сетью «Интернет».

Уровень удовлетворенности заявителей качеством предоставления услуг, в целом по органу, составляет 100%. Среднее время ожидания в очереди составляет 4,32 мин.

В ходе проведения мониторинга, в целом, не выявлено проблем и недостатков, качество предоставляемых услуг находится на высоком уровне.