**Доклад**

**об итогах мониторинга качества предоставления государственных и муниципальных услуг в Забайкальском крае в 2018 году**

1. **Введение**

Доклад об итогах мониторинга качества предоставления государственных и муниципальных услуг в Забайкальском крае в 2018 году (далее – Доклад) подготовлен во исполнение Указа Президента Российской Федерации от 7 мая 2012 года № 601 «Об основных направлениях совершенствования системы государственного управления», Протокола заседания Правительственной комиссии по проведению административной реформы в Российской Федерации от 20 марта 2012 года № 131.

В целях организации проведения мониторинга качества предоставления государственных и муниципальных услуг в Забайкальском крае (далее – мониторинг) на основе Методических рекомендаций Министерства экономического развития Российской Федерации по организации проведения мониторинга качества предоставления государственных (муниципальных) услуг разработаны Методические рекомендации по организации проведения мониторинга качества предоставления государственных (муниципальных) услуг в Забайкальском крае (далее – Методические рекомендации).

Методические рекомендации утверждены протоколом заседания Комиссии по повышению качества государственных и муниципальных услуг в Забайкальском крае от 31 октября 2013 года № 8 (с изменениями, внесенными протоколом заседания Комиссии по повышению качества государственных и муниципальных услуг в Забайкальском крае от 30 декабря 2015 года № 23).

В соответствии с Методическими рекомендациями, мониторинг проведен по следующим направлениям:

анализ нормативных правовых актов, регулирующих предоставление государственной (муниципальной) услуги с целью определения или уточнения нормативных значений рассматриваемых параметров качества;

опрос заявителей государственных (муниципальных) услуг с целью выявления фактических (реальных) значений параметров качества предоставления исследуемых государственных (муниципальных) услуг;

 опрос должностных лиц с целью выявления нормативно установленных параметров качества предоставления исследуемых государственных (муниципальных) услуг, а также фактических (реальных) условий их предоставления.

 В соответствии с Методическими рекомендациями исполнительные органы государственной власти проводят мониторинг по государственным услугам (в объеме не менее 50 % услуг), вошедшим в Перечень 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» (далее – Перечень государственных услуг).

Органы местного самоуправления проводят мониторинг по муниципальным услугам (в объеме не менее 50 % услуг), вошедшим в Сводный перечень муниципальных услуг и услуг, оказываемых муниципальными учреждениями и организациями соответствующего муниципального района (городского округа), для размещения в Федеральном реестре государственных и муниципальных услуг, который ведется в порядке, определяемом нормативным правовым актом органа местного самоуправления муниципального района (городского округа) Забайкальского края (далее - Перечень муниципальных услуг).

При проведении мониторинга анализировались значения следующих [параметров](#Par313) качества предоставления государственных (муниципальных) услуг:

соблюдение стандартов государственных (муниципальных) услуг;

удовлетворенность заявителей качеством и доступностью государственной (муниципальной) услуги;

обращения заявителя в исполнительные органы государственной власти и органы местного самоуправления, а также обращения в организации, обусловленные требованиями исполнительных органов государственной власти и органов местного самоуправления, необходимые для получения конечного результата предоставления государственной (муниципальной) услуги;

финансовые затраты заявителя при получении им конечного результата предоставления государственной (муниципальной) услуги;

временные затраты заявителя при получении им государственной (муниципальной) услуги: нормативно установленные и фактические, их отклонение от нормативно установленных значений;

наличие неформальных платежей (платежей, не имеющих документального подтверждения) в связи с получением государственной (муниципальной) услуги;

привлечение 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;

проблемы, возникающие у заявителей при получении государственной (муниципальной) услуги.

**2. Итоги мониторинга качества предоставления**

**государственных услуг**

В Перечень 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» включено 177 государственных услуг. Из них мониторинг проведен 14 органами исполнительной власти по 104 услугам (58,7 %), в 2017 году – 14 органами исполнительной власти по 105 услугам
(57,4 %).

Информация об итогах мониторинга качества предоставления государственных услуг представлена в таблице 1.

Из исследованных 104 государственных услуг по 8 услугам провести опрос заявителей не представилось возможным в связи с отсутствием обращений за их получением в период осуществления мониторинга (Министерство сельского хозяйства Забайкальского края – 3 услуги, Министерство природных ресурсов Забайкальского края – 2 услуги, Государственная служба по охране объектов культурного наследия Забайкальского края – 3 услуги).

Всего проанализировано, с учетом проведенного соцопроса получателей государственных услуг, 3630 анкет (в 2017 году – 3358 анкет).

По результатам мониторинга уровень качества предоставления услуг характеризуется как хороший (общая оценка качества предоставления услуг – 0,8), получатели государственных услуг полностью удовлетворены качеством и доступностью их предоставления (оценка общего уровня удовлетворенности заявителей государственных услуг – 99,15 %).

При проведении оценки соблюдения количественных параметров стандарта предоставления услуг, определяемой путем сопоставления данных, полученных по результатам опроса заявителей услуг, с данными, установленными административными регламентами, выявлено следующее:

среднее время, затраченное получателем услуги, с момента подачи запроса на ее получение до момента окончательного получения результатов услуги (далее - среднее время получения услуги) в целом по органам исполнительной власти по данным соцопроса составило 12,8 дня, что меньше установленных административными регламентами на 10,1 дня (22,9 дня);

среднее время ожидания в очереди при обращении за государственной услугой (далее - среднее время ожидания в очереди) в целом по органам исполнительной власти по данным соцопроса составило 5,56 минуты, что меньше установленных административными регламентами на 8,74 минуты (14,3 минуты);

среднее число обращений в орган для получения одной государственной услуги (далее - среднее число обращений в орган) в целом по органам исполнительной власти по данным соцопроса составило 1,18 раза, что меньше установленных административными регламентами на 0,17 раза (1,35 раза).

В социологических опросах получателей государственных услуг в 2018 году приняло участие 3535 респондентов (в 2017 году - 3250 респондентов).

В ходе проведения соцопросов 43,97 % респондентов отметили, что информацию об услуге получили при личном посещении органа (учреждения) или от друзей (родственников, знакомых), на официальном сайте органа (учреждения) или другом Интернет-ресурсе – 19,57 % респондентов, по телефону – 17,7 % респондентов, на информационных стендах в органе (учреждении) – 8,57 % респондентов, на Едином портале государственных и муниципальных услуг, либо (и) на Портале государственных и муниципальных услуг Забайкальского края – 5,26 % респондентов, в средствах массовой информации – 4,93 % респондентов.

Подали заявление и другие документы, необходимые для получения услуги, в бумажной форме – 94 % респондентов, в электронной форме через официальный сайт органа (учреждения) или другой Интернет-ресурс – 3,14 % респондентов, через Единый портал государственных и муниципальных услуг (Портал государственных и муниципальных услуг Забайкальского края) - 2,8 % респондентов.

 96,54 % респондентов отметили, что не обращались к посредникам для получения услуги или отдельных документов (процедур). Обращались к посредникам для обеспечения качества и быстрого оформления документов 1,21 % респондентов, из-за сложности получения отдельных документов или прохождения процедур – 0,64 % респондентов, так как посредник был предложен как обязательное условие получения результата – 0,11 % респондентов, по другим причинам – 1,44 % респондентов.

89,7 % респондентов оценили качество предоставления услуг на 5 баллов, на 4 балла – 9,37 % респондентов, на 3 балла – 0,9 % респондентов.

Места предоставления всех государственных услуг оборудованы бесплатными автомобильными парковками и местами для сидения посетителей при ожидании получения услуги. При предоставлении 98,5 % услуг имеются указатели о местах приема посетителей на этажах и в кабинетах. 99,3 % государственных услуг предоставляются в помещениях, оборудованных специальными местами для заполнения необходимых документов, 78,5 % услуг - в доступных для инвалидов и иных маломобильных групп населения зданиях, оборудованных пандусами и иными элементами доступной среды для данных категорий потребителей.

Среди проблем при проведении соцопроса 2,88 % респондентов отметили неудобный режим работы органа (учреждения), помещение плохо оборудовано для приема посетителей – 2,54 % респондентов, не понятен порядок получения услуги (сложная процедура оформления документов) – 1,75 % респондентов, требование большого количества документов из других органов (учреждений) – 1,42 % респондентов, низкий профессионализм сотрудников (не могут ответить на поставленные вопросы, отсылают друг к другу) – 0,14 % респондентов, другое – 3,56 % респондентов.

**Министерство финансов Забайкальского края**

Мониторинг проведен Министерством финансов Забайкальского края по одной государственной услуге (100 %), включенной в Перечень государственных услуг.

По результатам мониторинга уровень качества предоставления услуг характеризуется как хороший (общая оценка качества предоставления услуг – 0,91), получатели государственных услуг полностью удовлетворены качеством и доступностью их предоставления (оценка общего уровня удовлетворенности заявителей государственной услуги – 100 %).

В процессе проведения мониторинга проанализировано, с учетом проведенного опроса заявителей государственных услуг, 7 анкет.

Реализована техническая возможность предоставления государственной услуги в электронном виде.

Услуга не предоставляется через многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг (далее – МФЦ).

Информация о порядке предоставления услуги размещенана Едином портале государственных и муниципальных услуг, на Портале государственных и муниципальных услуг Забайкальского края, на официальном сайте органа, на информационных стендах в органе, информацию также можно получить по выделенному телефону, а также в устной форме, при личном посещении заявителем государственного органа по месту предоставления государственной услуги.

Бланки заявлений и других документов, необходимых для получения услуги, размещенына Едином портале государственных и муниципальных услуг, Портале государственных и муниципальных услуг Забайкальского края, на официальном сайте органа, на информационных стендах в органе, на рабочих местах сотрудников государственного органа, к которым обращаются заявители услуги.

Услуга предоставляется в течение всей рабочей недели, в течение всего рабочего дня.

Место предоставления государственной услуги оборудовано бесплатными автомобильными парковками, местами ожидания для посетителей, а также специальными местами для заполнения необходимых документов. Кроме того, при предоставлении государственной услуги имеются указатели о местах приема посетителей на этажах и в кабинетах.

Жалоб и судебных исков в отношении должностных лиц органа на ненадлежащее оказание услуги не поступало.

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 62,5 дня, что меньше установленного административным регламентом на 27,5 дня (90 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 соответствует числу обращений, установленных административным регламентом (1 раз).

В социологических опросах получателей государственных услуг в 2017 году приняло участие 6 респондентов (в 2017 году – 8 респондентов).

Все респонденты подавали заявления и другие документы, необходимые для получения услуги в бумажной форме.

100,0 % респондентов не обращались к посредникам для получения услуги или отдельных документов (процедур).

100,0 % респондентов оценили качество предоставления услуг на 5 баллов.

Проблем, связанных с предоставлением услуги, не выявлено.

Министерством финансов Забайкальского края обеспечена возможность заявителя подачи заявления и прилагаемых к нему документов, на предоставление государственной услуги в электронной форме. Наряду с заявлением действующим законодательством предусмотрена необходимость представления оригинала исполнительного документа.

По результатам мониторинга качества предоставления государственной услуги выявлено отсутствие заявителей, подавших заявление и другие документы, необходимые для получения услуги в электронной форме. Данный факт обусловлен отсутствием возможности получения в судебных органах оригиналов исполнительных документов в электронной форме, а также ограниченным доступом граждан к информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (далее – сеть «Интернет»).

Отчет о проведении мониторинга качества предоставления услуг, в отношении которых осуществлен мониторинг, и доклад о результатах мониторинга качества предоставления государственных услуг размещены на официальном сайте Министерства финансов Забайкальского края в сети «Интернет» [http://минфин.забайкальскийкрай.рф/action/gosudarstvennye-uslugi/monitoring](http://минфин.забайкальскийкрай.рф/action/gosudarstvennye-uslugi/monitoring-kachestva-predostavleniya-gosudarstvennyh-uslug/monitoring_2018/).

**Министерство территориального развития Забайкальского края**

Мониторинг проведен Министерством территориального развитияЗабайкальского края по 5 государственным услугам из 12 услуг (41,7 %), включенных в Перечень государственных услуг, что не соответствует требованию, установленному пунктом 1.9 раздела 1.  «Общие положения» Методических рекомендаций.

По результатам мониторинга уровень качества предоставления услуг характеризуется как хороший (общая оценка качества предоставления услуг – 0,76), получатели государственных услуг полностью удовлетворены качеством и доступностью их предоставления (оценка общего уровня удовлетворенности заявителей государственной услуги – 100 %).

В процессе проведения мониторинга проанализировано, с учетом проведенного опроса заявителей государственных услуг, 44 анкеты.

В докладе Министра территориального развития Забайкальского края отсутствует информация о предоставлении в электронном виде государственных услуг, в отношении которых осуществлялся мониторинг, при этом при анализе анкет опроса заявителей выявлено, что 2,56 % респондентов подали заявление и другие документы, необходимые для получения услуги через официальный сайт органа (учреждения).

Информации о предоставлении государственных услуг по принципу «одного окна», в том числе в МФЦ не представлено.

Информация о порядке предоставления услуг, бланки заявлений и других документов, необходимых для получения услуг, размещенына Портале государственных и муниципальных услуг Забайкальского края, на официальном сайте органа, на информационных стендах в органе, информацию также можно получить по выделенному телефону, а также в устной форме, при личном посещении заявителем государственного органа по месту предоставления государственной услуги.

Все исследуемые государственные услуги предоставляются в течение всей рабочей недели, в течение всего рабочего дня.

Условия, созданные для предоставления государственных услуг, являются комфортными и соответствуют предъявляемым требованиям. Места информирования оборудованы стендами, на которых размещена вся необходимая для заявителя информация. Также оборудованы места для заполнения необходимых документов. Места приема заявителей на этажах и в кабинетах обозначены указателями. Около здания Министерства территориального развитияЗабайкальского края имеются бесплатные автомобильные парковочные места. На входе здания имеются пандусы и другие элементы доступной среды для инвалидов и иных маломобильных групп населения**.**

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

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 13,69 дня, что меньше установленных административными регламентами на 2,46 дня (16,15 дня);

среднее время ожидания в очереди в целом по органу по данным соцопроса составило 1,46 минуты, что меньше установленных административными регламентами на 5,98 минуты (7,44 минуты);

среднее число обращений в орган по данным соцопроса составило 1,95 раза, что больше установленных административными регламентами на 0,59 раза (1,36 раза).

В социологических опросах получателей государственных услуг в 2018 году приняло участие 39 респондентов (в 2017 году - 220 респондентов).

В ходе проведения соцопросов 35,9 % респондентов отметили, что информацию об услуге получили при личном посещении органа (учреждения) или от друзей (родственников, знакомых), по телефону – 46,15 % респондентов, на официальном сайте органа, – 17,95 % респондентов.

Подали заявление и другие документы, необходимые для получения услуги, в бумажной форме – 97,44 % респондентов, в электронной форме через официальный сайт органа (учреждения) – 2,56 % респондентов.

100 % респондентов отметили, что не обращались к посредникам для получения услуги или отдельных документов (процедур).

97,44 % респондентов оценили качество предоставления услуг на 5 баллов, на 4 балла – 2,56 % респондентов.

При проведении мониторинга выявлено, что при предоставлении государственной услуги по выдаче и переоформлению разрешений на осуществление деятельности по перевозке пассажиров и багажа легковым такси на территории Забайкальского края актуальной проблемой является расстояние, которое необходимо преодолеть жителям отдаленных и труднодоступных районов Забайкальского края.

Для устранения выявленных проблем и недостатков, в целях повышения качества предоставляемых государственных услуг рассматривается вопрос по организации выездных рейдов в отдаленные и труднодоступные районы Забайкальского края для выдачи разрешений на осуществление деятельности по перевозке пассажиров и багажа легковым такси на территории Забайкальского края.

С целью повышения доступности и качества предоставления государственных услуг планируется провести моделирование процессов предоставления государственных услуг по принципу «как есть», «как должно быть», и вынести на рассмотрение рабочей группы по переводу государственных и муниципальных услуг в электронный вид для согласования.

Отчет о проведении мониторинга качества предоставления государственных услуг, в отношении которых осуществлен мониторинг, и доклад о результатах мониторинга качества предоставления государственных услуг размещены на официальном сайте Министерства территориального развития Забайкальского края в сети «Интернет» [http://минтер.забайкальскийкрай.рф/action/мониторинг](http://минтер.забайкальскийкрай.рф/action/poryadok-predostavleniya-gosudarstvennyh-uslug/).

.

**Министерство природных ресурсов**

**Забайкальского края**

Мониторинг проведен Министерством природных ресурсов Забайкальского края по 19 государственным услугам из 35 услуг (54,3 %), включенных в Перечень государственных услуг, из них по двум государственным услугам провести опрос заявителей услуг не представилось возможным в связи с отсутствием обращений за ее получением в период осуществления мониторинга.

 По результатам мониторинга уровень качества предоставления услуг характеризуется как хороший (общая оценка качества предоставления услуг – 0,79), получатели государственных услуг полностью удовлетворены качеством и доступностью их предоставления (оценка общего уровня удовлетворенности заявителей государственной услуги – 99,2 %).

В процессе проведения мониторинга проанализировано, с учетом проведенного опроса заявителей государственных услуг, 391 анкета.

По информации Министерства в электронном виде предусмотрено предоставление одной услуги «Выдача разрешений на добычу охотничьих ресурсов, за исключением охотничьих ресурсов, находящихся на особо охраняемых природных территориях федерального значения, занесенных в Красную книгу РФ». В связи с техническими неисправностями ГИС ПРИС предоставление государственной услуги в электронном виде временно приостановлено. Из исследуемых государственных услуг четыре услуги предоставляются по принципу «одного окна», в том числе в МФЦ.

Информация о порядке предоставления услуг, бланки заявлений и другие необходимые для получения услуг документы размещены на Едином портале государственных и муниципальных услуг, на Портале государственных и муниципальных услуг Забайкальского края, на официальном сайте Министерства, на информационном стенде в Министерстве, а также на рабочих местах должностных лиц, предоставляющих государственные услуги.

Прием заявителей по вопросам предоставления государственных услуг осуществляется в установленное графиком работы Министерства время 5 дней в неделю.

Информация о месте нахождения и графике работы Министерства предоставляется гражданину в установленное графиком работы Министерства время в устной форме, в том числе по справочному телефону, а также в письменной форме путем направления ответа на соответствующее обращение:

по почтовому адресу, указанному в обращении, либо, по желанию заявителя, на адрес его электронной почты;

посредством использования порталов и официального сайта Министерства.

Условия, созданные для предоставления государственных услуг, являются комфортными и соответствуют предъявляемым требованиям. Также оборудованы места для заполнения необходимых документов. Около здания Министерства природных ресурсов Забайкальского края имеются бесплатные автомобильные парковочные места.

Жалоб и судебных исков в отношении должностных лиц за ненадлежащее оказание услуг в Министерство не поступало.

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 11,94 дня, что меньше установленных административными регламентами на 9,22 дня (21,16 дня);

среднее время ожидания в очереди в целом по органу по данным соцопроса составило 5,57 минуты, что меньше установленных административными регламентами на 9,03 минуты (14,6 минуты);

среднее число обращений в орган по данным соцопроса составило 1,36 раза, что больше установленных административными регламентами на 0,07 раза (1,29 раза).

В социологических опросах получателей государственных услуг в 2018 году приняли участие 371 респондент (в 2017 году - 385 респондентов).

В ходе проведения соцопросов 38,28 % респондентов отметили, что информацию об услуге получили при личном посещении органа (учреждения) или от друзей (родственников, знакомых), по телефону – 18,6 % респондентов, на официальном сайте органа – 28,03 % респондентов, на информационных стендах в органе (учреждении) – 9,7 % респондентов, на Едином портале государственных и муниципальных услуг и в средствах массовой информации по 2,7 % респондентов.

Подали заявление и другие документы, необходимые для получения услуги, в бумажной форме 96,5 % респондентов, через Единый портал государственных и муниципальных услуг – 3,5 % респондентов.

99,46 % респондентов отметили, что не обращались к посредникам для получения услуги или отдельных документов (процедур). При этом в основном для обеспечения качества и быстрого оформления документов обращались и по другим причинам по 0,27 % респондентов.

81,67 % респондентов оценили качество предоставления услуг на 5 баллов, на 4 балла – 17,25 % респондентов, на 3 балла – 1,08 % респондента.

В целях устранения выявленных проблем и недостатков, а также в целях повышения качества предоставляемых услуг необходимо дополнительно утверждение административных регламентов предоставления государственных услуг; улучшить оборудование мест для приема посетителей.

Отчеты о проведении мониторинга качества предоставления услуг, в отношении которых осуществлен мониторинг, и доклад о результатах мониторинга качества предоставления государственных услуг размещен на официальном сайте Министерства природных ресурсов Забайкальского края в сети «Интернет» [http://минприр.забайкальскийкрай.рф/action/мониторинг](http://минприр.забайкальскийкрай.рф/action/gosudarstvennye-uslugi-gosudarstvennye-funkcii/monitoring-gosudarstvennyh-uslug/).

**Министерство сельского хозяйства Забайкальского края**

Мониторинг проведен Министерством сельского хозяйства Забайкальского края по 4 государственным услугам из 6 услуг (67,0 %), включенных в Перечень государственных услуг, из них по 3 государственным услугам провести опрос заявителей услуги 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 – 0,88), получатели государственных услуг полностью удовлетворены качеством и доступностью их предоставления (оценка общего уровня удовлетворенности заявителей государственной услуги – 100 %).

В процессе проведения мониторинга проанализировано, с учетом проведенного опроса заявителей государственных услуг, 38 анкеты.

Реализована техническая возможность предоставления исследуемых государственных услуг в электронном виде и по принципу «одного окна», в том числе в МФЦ.

Информация о порядке предоставления государственных услуг размещена на официальном сайте Министерства, на Портале государственных и муниципальных услуг Забайкальского края, на информационных стендах по месту нахождения Министерства, в средствах массовой информации.

По всем государственным услугам образцы бланков заявлений и других документов, необходимых для получения государственной услуги, размещены на официальном сайте Министерства, на Портале государственных и муниципальных услуг Забайкальского края, на информационных стендах по месту нахождения Министерства, на рабочих местах сотрудников Министерства, к которым обращаются заявители услуг.

Государственные услуги предоставляются Министерством в течение всей рабочей недели на протяжении всего рабочего дня. В выходные дни и в вечерние часы услуги не предоставляются.

При представлении государственных услуг имеется бесплатная автомобильная парковка, места для сидения посетителей при ожидании получения услуги, оборудованы места для заполнения необходимых документов. Кроме того, имеются информационные таблички о фамилии, имени, отчестве и должности сотрудников, предоставляющих государственные услуги, пандусы и другие элементы доступной среды для инвалидов и иных маломобильных групп населения.

Жалоб и судебных исков в отношении должностных лиц на ненадлежащее оказание услуг не поступало.

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 9,76 дней, что меньше установленных административными регламентами на 10,24 дней (20 дней);

среднее время ожидания в очереди в целом по органу по данным соцопроса составило 2,94 минут, что меньше установленных административными регламентами на 12,06 минут (15 минут);

среднее число обращений в орган по данным соцопроса составило 1 раз, что соответствует числу обращений, установленных административным регламентом (1 раз).

В социологических опросах получателей государственных услуг в 2017 году приняло участие 34 респондента (в 2017 году - 30 респондентов).

В ходе проведения соцопросов 38,24 % респондентов отметили, что информацию об услуге получили при личном посещении органа (учреждения) или от друзей (родственников, знакомых), по телефону – 29,41 % респондентов, на официальном сайте органа – 26,47 % респондентов, на информационных стендах в органе (учреждении) –5,88 %.

Подали заявление и другие документы, необходимые для получения услуги, в бумажной форме 100 % респондентов.

100 % респондентов отметили, что не обращались к посредникам для получения услуги или отдельных документов (процедур).

100 % респондентов оценили качество предоставления услуг на 5 баллов.

Среди проблем при получении государственных услуг по 41,18 % респондентов отметили, что помещение плохо оборудовано для приема посетителей.

С целью повышения качества предоставления государственных услуг необходимо повысить комфортность мест ожидания и заполнения документов.

Отчеты о проведении мониторинга качества предоставления государственных услуг и доклад о результатах мониторинга качества предоставления государственных услуг размещены на официальном сайте Министерства в сети «Интернет» [http://минсельхоз.забайкальскийкрай.рф/action/gosudarstvennye-uslugi/monitoring](http://минсельхоз.забайкальскийкрай.рф/action/gosudarstvennye-uslugi/monitoring-kachestva-predostavleniya-gosudarstvennyh-uslug/).

**Министерство труда и социальной защиты населения Забайкальского края**

Мониторинг в сфере труда и социальной защиты проведен по 33 государственным услугам из 64 услуги (51,6 %), включенных в Перечень государственных услуг.

По результатам мониторинга уровень качества предоставления услуг характеризуется как хороший (общая оценка качества предоставления услуг – 0,73), получатели государственных услуг полностью удовлетворены качеством и доступностью их предоставления (оценка общего уровня удовлетворенности заявителей государственной услуги – 99,8 %).

В процессе проведения мониторинга проанализировано, с учетом проведенного опроса заявителей государственных услуг, 1406 анкет.

Возможность подачи заявления в электронном виде реализована в отношении большинства услуг с помощью «Единого портала государственных и муниципальных услуг», «Портала государственных и муниципальных услуг Забайкальского края» и с помощью официального сайта органа.

Через МФЦ осуществляется предоставление 24 услуг.

Информация о порядке предоставления услуг размещена на Едином портале государственных и муниципальных услуг и на Портале государственных и муниципальных услуг Забайкальского края, на официальном сайте органа, в средствах массовой информации, на информационных стендах в органе и его территориальных отделов. Также информацию можно получить по выделенному телефону у специалистов и при личном посещении гражданами**.**

Формы бланков 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 органа, на информационных стендах в органе и его территориальных отделов, на рабочих местах сотрудников органа, к которым обращаются заявители услуги.

В соответствии с графиком приема заявителей услуги предоставляется в течение всей рабочей недели и в течение всего рабочего дня.

 Условия предоставления услуг:

бесплатная автомобильная парковка имеется в органе и во всех территориальных отделах;

пандусы и другие элементы доступной среды для инвалидов и иных маломобильных групп населения имеются в органе и в 12 территориальных отделах Государственного казенного учреждения «Краевой центр социальной защиты населения» Забайкальского края (из 31) и в 14 территориальных отделах Государственного казенного учреждения «Краевой центр занятости населения» Забайкальского края (из 31), в которых проводился мониторинг;

наличие кнопок вызова персонала;

 указатели о местах приема заявителей имеются на этажах и в кабинетах в органе и во всех территориальных отделах;

места для сидения в местах ожидания имеются в органе и во всех территориальных отделах;

оборудованные места для заполнения необходимых документов имеются в органе и во всех территориальных отделах.

 В исследуемый период в отношении должностных лиц органа и его территориальных отделов судебных исков и жалоб на ненадлежащее оказание услуг не поступало.

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 11,85 дня, что меньше установленных административными регламентами на 6,31 дня (18,16 дня);

среднее время ожидания в очереди в целом по органу по данным соцопроса составило 6,23 минуты, что меньше установленных административными регламентами на 8,25 минуты (14,48 минут);

среднее число обращений в орган по данным соцопроса составило 1,11 раз, что больше установленных административными регламентами на 0,03 раза (1,08 раз).

В социологических опросах получателей государственных услуг в 2018 году приняло участие 1367 респондентов (в 2017 году - 931 респондент).

В ходе проведения соцопросов 60,94 % респондентов отметили, что информацию об услуге получили при личном посещении органа (учреждения) или от друзей (родственников, знакомых), на информационных стендах в органе (учреждении) – 14,9 % респондентов, по телефону – 14,7 % респондентов, в средствах массовой информации – 4,68 % респондентов, на официальном сайте органа – 3,58 % респондентов, на Едином портале государственных и муниципальных услуг – 1,9 % респондентов.

Подали заявление и другие документы, необходимые для получения услуги, в бумажной форме 98,76 % респондентов, в электронной форме через Единый портал государственных и муниципальных услуг – 0,66 % респондентов, через официальный сайт органа (учреждения) – 0,59 % респондентов.

97,51 % респондентов отметили, что не обращались к посредникам для получения услуги или отдельных документов (процедур), при этом обращались к посредникам для обеспечения качества и быстрого оформления документов – 1,32 % респондентов, из-за сложности получения отдельных документов или прохождения процедур - 0,22 % респондентов, так как посредник был предложен как обязательное условие получения результата – 029 % респондентов, по другим причинам – 0,66 % респондентов.

90,12 % респондентов оценили качество предоставления услуг на 5 баллов, на 4 балла – 9,58 % респондентов, на 3 балла – 0,29 % респондентов.

Среди проблем при получении государственных услуг по 0,88 % респондентов отметили, что им не понятен порядок получения услуги (сложная процедура оформления документов), неудобный режим работы органа (учреждения), помещение плохо оборудовано для приема посетителей – 1,39 % респондентов, требование большого количества документов из других органов (учреждений) – 0,15 % респондентов, низкий профессионализм сотрудников – 0,07 % респондентов, другое – 6,58 % респондентов.

Основной проблемой, связанной с предоставлением государственных услуг является плохо оборудованное помещение для приема посетителей.

С целью повышения доступности и качества предоставления государственных услуг необходимо обеспечить наличие пандусов и других элементов доступной среды для инвалидов и иных маломобильных групп населения во всех территориальных отделах органа.

Отчет о проведении мониторинга качества предоставления государственных услуг и доклад о результатах мониторинга качества предоставления государственных услуг размещены на официальном сайте Министерства в сети «Интернет» http://минсоц.забайкальскийкрай.рф/action/monitoring-kachestva-uslug/monitoring-kachestva-gosudarstvennyh-uslug-ministerstva/.

**Министерство здравоохранения Забайкальского края**

Мониторинг в сфере здравоохранения проведен по 4 государственным услугам из 5 услуг (80 %), включенных в Перечень государственных услуг.

По результатам мониторинга уровень качества предоставления услуг характеризуется как хороший (общая оценка качества предоставления услуг – 0,88), получатели государственных услуг полностью удовлетворены качеством и доступностью их предоставления (оценка общего уровня удовлетворенности заявителей государственной услуги – 100 % респондентов).

В процессе проведения мониторинга проанализировано, с учетом проведенного опроса заявителей государственных услуг, 222 анкеты.

Государственные услуги, в отношении которых осуществлялся мониторинг, не предоставляются в электронном виде и по принципу «одного окна», в том числе в МФЦ.

 Информация о порядке предоставления услуг, графике приема заявителей по вопросам предоставления услуги, об условиях предоставления услуг размещена на Едином портале государственных и муниципальных услуг и на Портале государственных и муниципальных услуг Забайкальского края, на официальном сайте Министерства, в средствах массовой информации, на информационных стендах в Министерстве, по выделенному телефону, в устной форме при личном посещении гражданами.

Формы бланков заявлений и других документов, необходимых для получения услуги, размещены на Едином портале государственных и муниципальных услуг и на Портале государственных и муниципальных услуг Забайкальского края, на официальном сайте Министерства, на информационных стендах в Министерстве, на рабочих местах сотрудников Министерства к которым обращаются заявители услуги.

Прием заявителей осуществляется в течение всего рабочего дня пятидневной рабочей недели.

Жалоб и судебных исков в отношении должностных лиц Министерства на ненадлежащее оказание услуг не поступало.

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 55 дней, что меньше установленных административными регламентами на 25 дней (80 дней);

среднее время ожидания в очереди в целом по органу по данным соцопроса составило 2,81 минут, что меньше установленных административными регламентами на 12,19 минут (15 минут);

среднее число обращений в орган по данным соцопроса составило 1,08 раза, что меньше установленных административными регламентами на 0,86 раза (1,94 раза).

В социологических опросах получателей государственных услуг в 2018 году приняло участие 218 респондентов (в 2017 году - 229 респондентов).

В ходе проведения соцопросов 71,1% респондентов отметили, что информацию об услуге получили на официальном сайте органа, при личном посещении органа (учреждения) или от друзей (родственников, знакомых) – 13,3 % респондентов, на Едином портале государственных и муниципальных услуг – 5,05 % респондентов, на информационных стендах в органе (учреждении) – 8,72 % респондентов, по телефону – 0,92 % респондентов, в средствах массовой информации – 0,92 % респондентов.

Подали заявление и другие документы, необходимые для получения услуги, в бумажной форме 100 % респондентов, в электронной форме через официальный сайт органа (учреждения) – 0 % респондентов.

89,45 % респондентов отметили, что не обращались к посредникам для получения услуги или отдельных документов (процедур). 3,67 % респондентов обращались к посредникам для обеспечения качества быстрого оформления документов, из-за сложности получения отдельных документов или прохождения процедур – 2,29 %, по другим причинам – 4,59 % респондентов.

98,17 % респондентов оценили качество предоставления услуг на 5 баллов, на 4 балла – 1,84 % респондентов.

В целях улучшения качества предоставления государственных услуг с сотрудниками Министерства проводится учебно-методическая и разъяснительная работа по неукоснительному исполнению законодательства Российской Федерации в сфере предоставления государственных услуг.

Отчет о проведении мониторинга качества предоставления государственных услуг и доклад о результатах мониторинга качества предоставления государственных услуг размещены на официальном сайте Министерства в сети «Интернет» http://chitazdrav.ru/taxonomy/term/89.

**Министерство образования, науки и молодежной политики Забайкальского края**

Мониторинг в сфере образования проведен по 4 государственным услугам из 6 услуг (66,6%), включенных в Перечень государственных услуг.

По результатам мониторинга уровень качества предоставления услуг характеризуется как хороший (общая оценка качества предоставления услуг – 0,78), получатели государственных услуг полностью удовлетворены качеством и доступностью их предоставления (оценка общего уровня удовлетворенности заявителей государственной услуги – 90,81 %).

В процессе проведения мониторинга проанализировано, с учетом проведенного опроса заявителей государственных услуг, 200 анкет.

По трем услугам реализована возможность предоставления по принципу «одного окна» в МФЦ.

По всем государственным услугам имеется информация о телефонах для консультирования по услуге в средствах массовой информации и в сети «Интернет», а также на информационных стендах, содержащих сведения о порядке и условиях предоставления услуги.

Бланки и образцы документов по всем государственным услугам размещены на Портале государственных и муниципальных услуг Забайкальского края, на информационных стендах и рабочих местах специалистов Министерства.

В 100 % случаев предоставление государственных услуг осуществляется в течение всего рабочего дня.

Почти все государственные услуги предоставляются в зданиях, не оборудованных пандусами и другими элементами доступной среды для инвалидов и иных маломобильных групп населения. В пунктах предоставления услуг имеются бесплатные автомобильные парковки, места для сидения посетителей при ожидании получения услуги.

Специальные места для заполнения необходимых документов оборудованы во всех помещениях.

Жалобы в отношении должностных лиц органа на ненадлежащее оказание исследуемых услуг не зафиксированы.

Наиболее актуальными проблемами, связанными с предоставлением услуг, выявленными в процессе соцопроса, являются:

помещения плохо оборудованы для приема посетителей;

недостаточный уровень информированности населения о способах получения услуг, в том числе в электронном виде;

неудобный график работы органа.

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 17,25 дня, что меньше установленных административными регламентами на 42,98 дня (60,23 дня);

среднее время ожидания в очереди в целом по органу по данным соцопроса составило 7,73 минуты, что меньше установленных административными регламентами на 9,21 минуты (16,94 минуты);

среднее число обращений в орган по данным соцопроса составило 1,46 раза, что больше установленных административными регламентами на 0,14 раза (1,28 раз).

В социологических опросах получателей государственных услуг в 2018 году приняло участие 196 респондентов (в 2017 году - 141 респондент).

В ходе проведения соцопросов 28,57 % респондентов отметили, что информацию об услуге получили на официальном сайте органа (учреждения), по телефону – 15,31 % респондентов, при личном посещении органа (учреждения) или от друзей (родственников, знакомых) – 26,02 % респондентов, на Едином портале государственных и муниципальных услуг, либо (и) на Портале государственных и муниципальных услуг Забайкальского края – 16,84 % респондентов, в средствах массовой информации - 6,12 %, на информационных стендах в органе (учреждении) по 7,14 % респондентов.

Подавали заявление и другие документы, необходимые для получения услуги, в бумажной форме – 67,86 % респондентов, в электронной форме через официальный сайт органа – 17,86 % респондентов, через Единый портал государственных и муниципальных услуг – 14,29 % респондентов.

80,1 % респондентов отметили, что не обращались к посредникам для получения услуги или отдельных документов (процедур). Для обеспечения качества и быстрого оформления документов обращались к посредникам
4,08 % респондентов, из-за сложности получения отдельных документов или прохождения процедур – 6,63 % респондентов, по другим причинам – 9,18 % респондентов.

56,63 % респондентов оценили качество предоставления услуг на 5 баллов, на 4 балла – 32,14 % респондентов, на 3 балла – 10,2 % респондентов, не удовлетворены качеством предоставления услуг – 1,02 % респондентов.

Среди проблем при получении государственных услуг 22,45 % респондентов отметили неудобный режим работы органа, помещение плохо оборудовано для приема посетителей – 2,55 % респондентов, не понятен порядок получения услуги (сложная процедура оформления документов) – 21,43 % респондентов, низкий профессионализм сотрудников – 1,02 %, требование большого количества документов из других органов (учреждений) – 2,04 % и другое – 0,51% респондентов.

Комплекс мер, направленных на устранение выявленных проблем и недостатков, в целях повышения качества предоставляемых услуг:

провести переоборудование помещений, предназначенных для оказания государственной услуги;

актуализировать сведения по предоставлению государственных услуг в электронном виде в государственных информационных системах «Реестр государственных и муниципальных услуг Забайкальского края» и «Портал государственных и муниципальных услуг Забайкальского края»;

активизировать работу по информированию граждан о работе Портала государственных и муниципальных услуг Забайкальского края и возможностях подачи заявлений на получение услуг через портал;

активизировать работу по информированию граждан о работе Единого портала государственных услуг и возможностях подачи заявлений на получение услуг через Единый портал;

обеспечить возможность получения услуг по принципу «одного окна», в том числе в МФЦ.

Отчеты о проведении мониторинга качества предоставления государственных услуг и доклад о результатах мониторинга качества предоставления государственных услуг размещены на официальном сайте Министерства в сети «Интернет» http://минобр.забайкальскийкрай.рф/action/gosudarstvennye-uslugi-i-funkcii/monitoring-predostavleniya-gosudarstvennyh-uslug-/.

**Министерство международного сотрудничества и внешнеэкономических связей Забайкальского края**

Мониторинг проведен Министерством международного сотрудничества, внешнеэкономических связей Забайкальского края по одной государственной услуге «Заверение печатью органа координации списков групп российских туристов и подтверждений о приеме групп китайских туристов; ведение учета заверенных списков групп российских туристов и подтверждений о приеме групп китайских туристов» (50 % от услуг, включенных в Перечень государственных услуг).

По результатам мониторинга уровень качества предоставления услуги характеризуется как хороший (общая оценка качества предоставления услуг – 0,87), получатели государственной услуги полностью удовлетворены качеством и доступностью её предоставления (оценка общего уровня удовлетворенности заявителей государственной услуги – 100 %).

В процессе проведения мониторинга проанализировано, с учетом проведенного опроса заявителей государственных услуг, 12 анкет.

Государственная услуга не предоставляется в электронном виде.

Государственная услуга, в отношении которой осуществлялся мониторинг, предоставляется по принципу «одного окна», в том числе в МФЦ.

Информация о порядке предоставления государственной услуги размещена на официальном сайте Министерства, на Портале государственных и муниципальных услуг Забайкальского края, на информационных стендах в местах предоставления государственной услуги, доступных для заинтересованных лиц.

Информация о размещении бланков заявлений и других документов, необходимых для получения услуг, размещена на официальном сайте органа, на Портале государственных и муниципальных услуг Забайкальского края.

Для удобства граждан введен следующий график работы отдела по туризму в п. Забайкальск:

все дни недели, включая выходные и праздничные 8.30 – 20.30;

пятница и предпраздничные дни 8.30 – 21.00;

обеденный перерыв: 12.30 – 14.00.

Имеется бесплатная автомобильная парковка, указатели о местах приема заявителей, места для сидения в местах ожидания.

Места, оборудованные для заполнения необходимых документов, не требуются, так как юридическое лицо, направившее представителя, согласно установленного порядка представляют полностью оформленные документы.

В связи с тем, что место непосредственного оказания услуги располагается на территории Международного автомобильного пункта пропуска «Забайкальск», «Часовой шлагбаум № 3», в нережимной части автоперехода, в соответствии с постановлением Правительства Российской Федерации от 9 апреля 2016 года № 292 «О внесении изменений в Положение о Министерстве транспорта Российской Федерации и признании утратившими силу отдельных актов Правительства Российской Федерации в связи с упразднением Федерального агентства по обустройству государственной границы Российской Федерации» исключительными полномочиями по благоустройству и проведению каких-либо строительных работ на данной территории обладает ФГКУ «Росгранстрой», Министерство не вправе самостоятельно оборудовать элементы доступной среды для инвалидов.

Используемое помещение для оказания государственной услуги выбрано как максимально близко расположенное к пункту пропуска через Государственную границу Забайкальск-Маньчжурия. Граждане Российской Федерации и Китайской Народной Республики, следующие с различных направлений своих стран к пункту пропуска, получают данную услугу непосредственно при пересечении государственной границы.

Жалоб и судебных исков в отношении должностных лиц органа на ненадлежащее оказание услуг не поступало.

Наиболее актуальной проблемой, связанной с предоставлением услуги, является отсутствие элементов доступной среды для инвалидов.

Для обустройства на пункте пропуска пандусов и других элементов доступной среды для маломобильных групп населения Министерство планирует взаимодействовать с ФГКУ «Росгранстрой» (в чьем ведении находятся пункты пропуска).

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 по данным соцопроса составило один день, что соответствует установленному административным регламентом;

среднее время ожидания в очереди по данным соцопроса составило 3,09 минут, что меньше установленного административным регламентом на 11,91 минут (15 минут);

среднее число обращений в орган по данным соцопроса составило один раз, что соответствует установленному административным регламентом.

В социологических опросах получателей государственных услуг в 2018 году приняло участие 11 респондентов (в 2017 году - 11 респондентов).

В ходе проведения соцопросов 100 % респондентов отметили, что информацию об услуге получили на официальном сайте органа (учреждения).

Все респонденты подавали заявления и другие документы, необходимые для получения услуги, в бумажной форме.

Все респонденты отметили, что не обращались к посредникам для получения услуги или отдельных документов (процедур).

100 % респондентов оценили качество предоставления услуг на 5 баллов.

Проблем при получении государственных услуг не выявлено.

Отчеты о проведении мониторинга качества предоставления государственных услуг и доклад о результатах мониторинга качества предоставления государственных услуг размещены на официальном сайте Министерства в сети «Интернет» http://минмсвэст.забайкальскийкрай.рф/action/monitoring-kachestva-predostavleniya-gosudarstvennyh-municipalnyh-uslug/.

**Министерство физической культуры и спорта**

**Забайкальского края**

Мониторинг качества услуг в сфере физической культуры и спорта проведен по 5 государственным услугам из 6 услуг (83,3 %), включенных в Перечень государственных услуг.

По результатам мониторинга уровень качества предоставления услуг характеризуется как хороший (общая оценка качества предоставления услуг – 0,92), получатели государственных услуг полностью удовлетворены качеством и доступностью их предоставления (оценка общего уровня удовлетворенности заявителей государственной услуги – 100 %).

В процессе проведения мониторинга проанализировано, с учетом проведенного опроса заявителей государственных услуг, 123 анкеты.

Все государственные услуги, в отношении которых осуществлялся мониторинг, предоставляются в электронном виде и по принципу «одного окна».

Информация о порядке предоставления всех услуг, бланки заявлений и других документов, необходимых для получения государственных услуг размещены на официальном сайте органа, на Портале государственных и муниципальных услуг Забайкальского края, на информационном стенде Министерства.

 График приема заявителей по вопросам предоставления государственных услуг размещен на официальном сайте органа, а также на информационном стенде органа. Услуги предоставляются в течение всего рабочего дня, в течение всей рабочей недели.

Жалоб и судебных исков в отношении должностных лиц Министерства на ненадлежащее оказание государственных услуг не поступало.

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 10 дней, что меньше установленных административными регламентами на 26,2 дня (36,2 дня);

среднее время ожидания в очереди в целом по органу по данным соцопроса составило 2,11 минуты, что меньше установленных административными регламентами на 0,89 минуты (3 минуты);

 среднее число обращений в орган по данным соцопроса составило 1 раз, что соответствует числу обращений, установленных административными регламентами.

В социологических опросах получателей государственных услуг в 2018 году приняло участие 118 респондентов (в 2017 году - 123 респондента).

В ходе проведения соцопросов 100 % респондентов отметили, что информацию об услуге получили на официальном сайте органа или на другом Интернет-ресурсе.

45,76 % респондентов подали заявление и другие документы, необходимые для получения услуги, в электронной форме через официальный сайт органа, в бумажной форме – 54,24 % респондентов.

99,15 % респондентов отметили, что не обращались к посредникам для получения услуги или отдельных документов (процедур). Обращались к посредникам из-за сложности получения отдельных документов или прохождения процедур – 0,85 % респондентов.

100 % респондентов оценили качество предоставления услуг на 5 баллов.

Проблем при получении государственных услуг не выявлено.

Отчеты о проведении мониторинга качества предоставления государственных услуг и доклад о результатах мониторинга качества предоставления государственных услуг размещены на официальном сайте Министерства в сети «Интернет» http://minsportzk.ru/activity/view\_act?id=187.

**Департамент государственного имущества**

**и земельных отношений Забайкальского края**

Мониторинг проведен Департаментом государственного имущества и земельных отношений Забайкальского края по 13 государственным услугам из 22 услуги (59 %), включенных в Перечень государственных услуг.

 По результатам мониторинга уровень качества предоставления услуг характеризуется как удовлетворительный (общая оценка качества предоставления услуг – 0,68), получатели государственных услуг полностью удовлетворены качеством и доступностью их предоставления (оценка общего уровня удовлетворенности заявителей государственной услуги – 97,2 %).

В процессе проведения мониторинга проанализировано, с учетом проведенного опроса заявителей государственных услуг, 214 анкет.

По информации, представленной в докладе Департамента, по 2 услугам предоставление осуществляется в электронном виде.

Из исследуемых государственных услуг 11 услуг предоставляются по принципу «одного окна», в том числе вМФЦ.

 Информация о порядке предоставления услуг размещена:

 на Портале государственных и муниципальных услуг Забайкальского края, на официальном сайте и на информационных стендах Департамента;

 на информационных стендах операционных залов МФЦ, на официальном сайте МФЦ ([www.mfc-chita.ru](http://www.mfc-chita.ru)), также указанную информацию можно получить по отдельной телефонной линии справочно-информационной службы Контакт-Центра МФЦ, с помощью электронного сервиса «Online консультирования» на сайте МФЦ.

 Бланки заявлений и других документов, необходимых для получения услуг, размещены:

 на Едином портале государственных и муниципальных услуг и на Портале государственных и муниципальных услуг Забайкальского края, на рабочих местах сотрудников, к которым обращаются заявители услуги, на официальном сайте и на информационных стендах Департамента;

 в свободном доступе в специально отведенных местах, предназначенных для оформления документов. Также указанные бланки доступны для заявителей на официальном сайте МФЦ, на рабочих местах сотрудников МФЦ, к которым обращаются заявители.

 Организация приема заявителей по вопросам предоставления государственных услуг осуществляется в соответствии с утвержденными административными регламентами Департамента.

 Работа сотрудников МФЦ, осуществляющих прием заявителей по вопросам предоставления услуги, осуществляется по следующему графику в режиме гибкого рабочего времени: понедельник – суббота с 08-00 до 18-00 часов, воскресенье – выходной день.

Работа справочно-информационной службы Контакт-центра МФЦ осуществляется ежедневно с понедельника по субботу с 8-00 до 20-00 часов, воскресенье – выходной день.

Жалоб и судебных исков в отношении должностных лиц за ненадлежащее оказание услуг не поступало.

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 16,25 дня, что меньше установленных административными регламентами на 5,48 дня (21,73 дня);

среднее время ожидания в очереди в целом по органу по данным соцопроса составило 12,56 минуты, что меньше установленных административными регламентами на 1,26 минуты (13,82 минуты);

среднее число обращений в орган по данным соцопроса составило 1,56 раза, что больше установленных административными регламентами на 0,39 раза (1,17 раза).

В социологических опросах получателей государственных услуг в 2018 году приняло участие 214 респондентов (в 2017 году - 207 респондентов).

В ходе проведения соцопросов 42,52 % респондентов отметили, что информацию об услуге получили при личном посещении органа (учреждения) или от друзей (родственников, знакомых), по телефону -
27,1 % респондентов, на официальном сайте органа – 13,08 % респондентов, на информационных стендах в органе – 8,88 % респондентов, в средствах массовой информации и на Едином портале государственных и муниципальных услуг и (или) на Портале государственных и муниципальных услуг Забайкальского края по 4,21 % респондентов.

Подавали заявление и другие документы, необходимые для получения услуги, в бумажной форме – 91,12 % респондентов, в электронной форме через официальный сайт органа – 6,08 % респондентов, через Единый портал государственных и муниципальных услуг – 2,8 % респондентов.

89,25 % респондентов отметили, что не обращались к посредникам для получения услуги или отдельных документов (процедур). Для обеспечения качества и быстрого оформления документов обращались к посредникам 3,74 % респондентов, из-за сложности получения отдельных документов или прохождения процедур – 1,4 % респондентов, по другим причинам – 5,61 % респондентов.

78,51 % респондентов оценили качество предоставления услуг на 5 баллов, на 4 балла – 19,16 % респондентов, на 3 балла – 1,4 % респондентов не удовлетворены качеством предоставления услуг – 1,4 % респондентов.

При получении государственных услуг 10,28 % респондентов отметили неудобный режим работы органа (учреждения), не понятен порядок получения услуги (сложная процедура оформления документов) и другие причины по 2,34 % респондентов, помещение плохо оборудовано для приема посетителей и требование большого количества документов из других органов по – 7,01 % респондентов.

Отчет о проведении мониторинга качества предоставления государственных услуг и доклад о результатах мониторинга качества предоставления государственных услуг размещены на официальном сайте Департамента в сети «Интернет» http://куги.забайкальскийкрай.рф/action/gosudarstvennye-uslugi/otchet-o-provedenii-monitoringa-kachestva-predostavleniya-gosudarstvennyh-uslug-v-2018-godu/.

**Департамент записи актов гражданского состояния**

**Забайкальского края**

Мониторинг проведен Департаментом записи актов гражданского состояния Забайкальского края по 4 государственным услугам (100 % от услуг, включенных в Перечень государственных услуг).

По результатам мониторинга уровень качества предоставления услуг характеризуется как хороший (общая оценка качества предоставления услуг – 0,89), получатели государственных услуг полностью удовлетворены качеством и доступностью их предоставления (оценка общего уровня удовлетворенности заявителей государственной услуги – 100 %).

В процессе проведения мониторинга проанализировано, с учетом проведенного опроса заявителей государственных услуг, 349 анкет.

По информации, представленной в докладе Департамента, по 3 услугам предоставление осуществляется в электронном виде.

Услуги из числа исследуемых, предоставление которых организовано по принципу «одного окна», в том числе в МФЦ – одна услуга.

Информация о порядке предоставления услуг размещена на Едином портале государственных и муниципальных услуг, на Портале государственных и муниципальных услуг Забайкальского края, на официальном сайте органа, на информационных стендах, а также по выделенному телефону.

Формы бланков заявлений и других документов, необходимых для получения услуги, размещены на Едином портале государственных и муниципальных услуг, на Портале государственных и муниципальных услуг Забайкальского края, на официальном сайте органа, на информационных стендах, а также на рабочих местах сотрудников органа.

Услуги предоставляются в течение всего рабочего дня, в течение всей рабочей недели.

Условия, созданные для предоставления государственных услуг, являются комфортными и соответствуют предъявляемым требованиям: имеются бесплатные автомобильные парковочные места, пандусы и другие элементы доступной среды для инвалидов и иных маломобильных групп населения, указатели о местах приема заявителей на этажах и в кабинетах, места для заполнения необходимых документов.

Жалоб и судебных исков в отношении должностных лиц органа на ненадлежащее оказание услуг не поступало.

По информации представленной органом, при проведении соцопроса проблем, связанных с предоставлением услуг, не выявлено.

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 2,44 дня, что меньше установленных административными регламентами на 9,07 дня (11,51 дня);

среднее время ожидания в очереди в целом по органу по данным соцопроса составило 3,25 минуты, что меньше установленных административными регламентами на 11,75 минут (15 минут);

среднее число обращений в орган по данным соцопроса составило 1,31 раза, что меньше установленных административными регламентами на 0,05 раза (1,36 раз).

В социологических опросах получателей государственных услуг в 2018 году приняло участие 345 респондентов (в 2017 году - 345 респондентов).

В ходе проведения соцопросов 33,62 % респондентов отметили, что информацию об услуге получили при личном посещении органа (учреждения) или от друзей (родственников, знакомых), по телефону – 19,13 % респондентов, на информационных стендах в органе (учреждении) – 15,65 % респондентов, на Едином портале государственных и муниципальных услуг – 16,52 % респондентов, на официальном сайте органа – 14,2 % респондентов, в средствах массовой информации – 0,87 % респондентов.

Подавали заявление и другие документы, необходимые для получения услуги, в бумажной форме – 87,33 % респондентов, в электронной форме через Единый портал государственных и муниципальных услуг – 12,17 % респондентов.

Все респонденты отметили, что не обращались к посредникам для получения услуги или отдельных документов (процедур).

94,2 % респондентов оценили качество предоставления услуг на 5 баллов, на 4 балла – 5,8 % респондентов.

Среди проблем при получении государственных услуг 3,19 % респондентов отметили неудобный режим работы органа, помещение плохо оборудовано для приема посетителей – 2,03 % респондентов, не понятен порядок получения услуги (сложная процедура оформления документов) и другие причины по 0,58 % респондентов.

Отчет о проведении мониторинга качества предоставления государственных услуг и доклад о результатах мониторинга качества предоставления государственных услуг размещены на официальном сайте Департамента в сети «Интернет» [http://загс.забайкальскийкрай.рф/action/predostavlenie-uslug/monitoring](http://загс.забайкальскийкрай.рф/action/predostavlenie-uslug/monitoring-kachestva-uslug/).

**Региональная служба по тарифам и ценообразованию**

**Забайкальского края**

Мониторинг проведен Региональной службой по тарифам и ценообразованиюЗабайкальского края по одной государственной услуге «Выдача лицензий на розничную продажу алкогольной продукции» (100 % от услуг, включенных в Перечень государственных услуг).

По результатам мониторинга уровень качества предоставления услуг характеризуется как удовлетворительный (общая оценка качества предоставления услуг – 0,66), получатели государственных услуг полностью удовлетворены качеством и доступностью их предоставления (оценка общего уровня удовлетворенности заявителей государственной услуги – 100 %).

В процессе проведения мониторинга проанализирована, с учетом проведенного опроса заявителей государственных услуг, 61 анкета.

Предоставление государственной услуги в электронной форме осуществляется через Портал государственных и муниципальных услуг Забайкальского края.

Предоставление услуги на базе МФЦ осуществляется в части приема документов для получения лицензии на розничную продажу алкогольной продукции.

Информация о предоставлении государственной услуги, графике приема заявителей по вопросам предоставления услуги, условиях предоставления услуги, бланки заявлений и других документов, необходимых для получения услуг, размещены в сети «Интернет», а также в помещениях, занимаемых службой; предоставляется при личном приеме заявителей и посредством телефонной связи, в письменной (бумажной форме) или в форме электронного документа по запросу заявителей.

Жалоб и судебных исков в отношении должностных лиц службы на ненадлежащее оказание услуг не поступало.

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 по данным соцопроса составило 24,48 дня, что меньше установленного административным регламентом на 5,52 дня (30 дней);

среднее время ожидания в очереди по данным соцопроса составило 3,58 минуты, что меньше установленного административным регламентом на 11,42 минуты (15 минут);

среднее число обращений в орган по данным соцопроса составило 1 раз, что соответствует установленному административным регламентом.

В социологических опросах получателей государственных услуг в 2018 году приняли участие 60 респондентов (в 2017 году - 52 респондента).

В ходе проведения соцопросов 20 % респондентов отметили, что информацию об услуге получили по телефону, на официальном сайте органа (учреждения) или другом Интернет-ресурсе – 26,67 % респондентов, при личном посещении органа (учреждения) или от друзей (родственников, знакомых) - 16,67 % респондентов, на Едином портале государственных и муниципальных услуг, либо (и) на Портале государственных и муниципальных услуг Забайкальского края – 36,67 % респондентов.

100 % респондентов подали заявление и другие документы, необходимые для получения услуги в бумажной форме.

100 % респондентов отметили, что не обращались к посредникам для получения услуги или отдельных документов (процедур).

100 % респондентов оценили качество предоставления услуг на 5 баллов.

Проблем, связанных с предоставлением услуг нет.

Отчет о проведении мониторинга качества предоставления государственных услуг и доклад о результатах мониторинга качества предоставления государственных услуг размещены на официальном сайте Региональной службы по тарифам и ценообразованию Забайкальского края в сети «Интернет» [http://региональная служба по тарифам и ценообразованию/мониторинг](http://рст.забайкальскийкрай.рф/action/gosudarstvennoe-regulirovanie-v-sfere-oborota-alkogolnoy-i-spirtosoderjashchey-produkcii/licenzirovanie-roznichnoy-prodaji-alkogolnoy-produkcii/monitoring-predostavleniya-kachestva-gosudarstvennoy-uslugi-vydacha-licenziy-na-roznichnuyu-prodaju-alkogolnoy-produkcii/).

**Государственная инспекция Забайкальского края**

Мониторинг проведен Государственной инспекцией Забайкальского края по 5 государственным услугам из 9 услуг (55,6 %), включенных в Перечень государственных услуг.

По результатам мониторинга уровень качества предоставления услуг характеризуется как хороший (общая оценка качества предоставления услуг – 0,88), получатели государственных услуг полностью удовлетворены качеством и доступностью их предоставления (оценка общего уровня удовлетворенности заявителей государственной услуги – 100 %).

В процессе проведения мониторинга проанализировано, с учетом проведенного опроса заявителей государственных услуг, 555 анкет.

По всем исследуемым услугам реализована возможность подачи заявления на предоставление услуги в электронной форме с помощью Единого портала государственных и муниципальных услуг и с помощью официального сайта инспекции.

Предоставление государственных услуг по принципу «одного окна», в том числе через МФЦ, не осуществляется.

Информация о порядке предоставления услуг размещена на официальном сайте инспекции, на Портале государственных и муниципальных услуг Забайкальского края, на информационных стендах, расположенных в инспекции.

Бланки заявлений и других документов, необходимых для получения услуг, размещены на официальном сайте инспекции, на Портале государственных и муниципальных услуг Забайкальского края, на рабочих местах сотрудников, а также образцы документов находятся на информационных стендах, расположенных в инспекции.

График работы инспекции: понедельник-четверг с 08.45 до 18.00 часов, пятница с 08.45 до 16.45 часов, перерыв на обед с 13.00 до 14.00 часов, выходные дни: суббота, воскресенье.

В вечерние часы и в выходные дни услуги не предоставляются.

В местах приема заявителей имеются бесплатные автомобильные парковки, указатели о местах приема на этажах и в кабинетах, места для сидения в местах ожидания, оборудованы места для заполнения необходимых документов, помещения, в которых предоставляются государственные услуги соответствуют установленным требованиям, за исключением наличия пандусов и других элементов доступной среды для инвалидов и иных маломобильных групп населения.

За исследуемый период жалоб и судебных исков в отношении должностных лиц на ненадлежащее оказание услуг не зарегистрировано.

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 1,16 дня, что меньше установленных административными регламентами на 5,84 дня (7 дней);

среднее время ожидания в очереди в целом по органу по данным соцопроса составило 3,86 минуты, что меньше установленных административными регламентами на 11,14 минуты (15 минут);

среднее число обращений в орган по данным соцопроса составило 1,01 раза, что меньше установленных административными регламентами на 0,99 раза (2 раза).

В социологических опросах получателей государственных услуг в 2018 году принял участие 555 респондентов (в 2017 году - 551 респондент).

В ходе проведения соцопросов 35,64 % респондентов отметили, что информацию об услуге получили при личном посещении органа (учреждения) или от друзей (родственников, знакомых), на официальном сайте органа (учреждения) или другом Интернет-ресурсе – 15,64 % респондентов, по телефону - 28,91 % респондентов, на информационных стендах в органе – 8,0 % респондентов, в средствах массовой информации – 11,09 % респондентов, на Едином портале государственных и муниципальных услуг – 0,73 % респондентов.

Все респонденты подали заявление и другие документы, необходимые для получения услуги, в бумажной форме.

100 % респондентов отметили, что не обращались к посредникам для получения услуги или отдельных документов (процедур).

98,73 % респондентов оценили качество предоставления услуг на 5 баллов, на 4 балла – 1,27 % респондентов.

При проведении соцопроса 1,27 % респондентов отметили, что помещение плохо оборудовано для приема посетителей.

В целях повышения качества предоставляемых услуг необходимо помещения инспекторов гостехнадзора, непосредственно предоставляющих государственные услуги, оснастить более удобной современной мебелью и оргтехникой. Сами помещения необходимо располагать в административных зданиях, желательно расположенных в центре населенного пункта, оборудованных пандусами и другими элементами доступной среды для инвалидов и иных маломобильных групп населения.

Отчет о проведении мониторинга качества предоставления государственных услуг и доклад о результатах мониторинга качества предоставления государственных услуг размещены на официальном сайте в сети «Интернет» http://госинспекция.забайкальскийкрай.рф/action/monitoring-kachestva-predostavleniya-gosudarstvennyh-uslug/.

**Государственная служба по охране объектов культурного наследия Забайкальского края**

Мониторинг качества услуг в сфере охраны объектов культурного наследия проведен по 5 государственным услугам из 5 услуг (100 %), включенных в Перечень государственных услуг, из них по 3 государственным услугам провести опрос заявителей услуги не представилось возможным в связи с тем, что за период осуществления мониторинга было по одному обращению за их получением.

По результатам мониторинга уровень качества предоставления услуг характеризуется как хороший (общая оценка качества предоставления услуг – 0,85), получатели государственных услуг полностью удовлетворены качеством и доступностью их предоставления (оценка общего уровня удовлетворенности заявителей государственной услуги – 100 %).

В процессе проведения мониторинга проанализированы, с учетом проведенного опроса заявителей государственных услуг, 8 анкет.

Государственные услуги, в отношении которых осуществлялся мониторинг, не предоставляются в электронном виде и по принципу «одного окна», в том числе в МФЦ.

Информация о предоставлении услуг размещена на официальном сайте органа и на информационном стенде в органе.

Бланки заявлений и других документов о предоставлении услуг размещены на официальном сайте Государственной службы по охране объектов культурного наследия Забайкальского края, на информационном стенде в органе.

Услуги предоставляются в течение всего рабочего дня, в течение всей рабочей недели.

Все государственные услуги предоставляются в зданиях, оборудованных элементами доступной среды для инвалидов и иных маломобильных групп населения, указателями о местах приема заявителей на этажах и в кабинетах, местами для сидения в местах ожидания, оборудованными местами для заполнения документов, также имеется бесплатная автомобильная парковка.

Жалобы и судебные иски в отношении должностных лиц органа на ненадлежащее оказание исследуемых услуг не поступали.

Проблем, связанных с получением услуг, не выявлено.

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 27,5 дня, что меньше установленных административными регламентами на 2,5 дня (30 дней);

среднее время ожидания в очереди в целом по органу по данным соцопроса составило 9,17 минуты, что меньше установленных административными регламентами на 5,83 минуты (15 минут);

среднее число обращений в орган по данным соцопроса составило 1 раза, что меньше установленных административными регламентами на 1 раза (2 раз).

В социологических опросах получателей государственных услуг в 2018 году приняло участие 6 респондентов (в 2017 году - 18 респондентов).

В ходе проведения соцопросов отметили, что информацию об услуге получили по телефону – 66,67 % респондентов, при личном посещении органа или от друзей (родственников, знакомых) и на информационных стендах в органе (учреждении) по 16,67 % респондентов.

Подали заявление и другие документы, необходимые для получения услуги в бумажной форме – 100 % респондентов.

Все респонденты отметили, что не обращались к посредникам для получения услуги или отдельных документов (процедур).

100 % респондентов оценили качество предоставления услуг на 5 баллов.

Проблем, связанных с предоставлением услуг нет.

Отчет о проведении мониторинга качества предоставления государственных услуг и доклад о результатах мониторинга качества предоставления государственных услуг размещены на официальном сайте Государственной службы по охране объектов культурного наследия Забайкальского края в сети «Интернет» http://гсоокн.забайкальскийкрай.рф/action/gosudarstvennye-uslugi/.

Таблица № 1

**Итоги мониторинга качества предоставления государственных услуг в Забайкальском крае за 2018 год**

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **№ п/п** | **Наименование исполнительного органа государственной власти**  | **Количество респондентов, принявших участие в соц. опросе** | **Общая оценка качества предоставления услуги** | **Уровень удовлетворенности заявителей услуг качеством их предоставления** | **Количество услуг, в отношении которых осуществлен мониторинг** | **Количество услуг, включенных в Перечень услуг** | **Доля услуг, в отношении которых осуществлен мониторинг, в общем количестве оказываемых услуг, %** |
| 1 | Министерство финансов Забайкальского края | 6 | 0,91 | 100 | 1 | 1 | 100 |
| 2 | Министерство территориального развития Забайкальского края | 39 | 0,76 | 100 | 5 | 12 | 41,7 |
| 3 | Министерство природных ресурсов Забайкальского края | 371 | 0,79 | 99,2 | 19 | 35 | 54,3 |
| 4 | Министерство сельского хозяйства Забайкальского края | 34 | 0,88 | 100 | 4 | 6 | 67 |
| 5 | Министерство международного сотрудничества и внешнеэкономических связей Забайкальского края | 11 | 0,87 | 100 | 1 | 2 | 50 |
| 6 | Министерство образования, науки и молодежной политики Забайкальского края | 196 | 0,78 | 90,8 | 4 | 6 | 66,6 |
| 7 | Министерство здравоохранения Забайкальского края | 218 | 0,88 | 100 | 4 | 5 | 80 |
| 8 | Министерство труда и социальной защиты населения Забайкальского края | 1367 | 0,73 | 99,8 | 33 | 64 | 51,6 |
| 9 | Министерство физической культуры и спорта Забайкальского края | 118 | 0,92 | 100 | 5 | 5 | 100 |
| 10 | Департамент государственного имущества и земельных отношений Забайкальского края | 214 | 0,68 | 97,2 | 13 | 22 | 59 |
| 11 | Департамент записи актов гражданского состояния Забайкальского края | 345 | 0,89 | 100 | 4 | 4 | 100 |
| 12 | Региональная служба по тарифам и ценообразованию Забайкальского края | 60 | 0,66 | 100 | 1 | 1 | 100 |
| 13 | Государственная инспекция Забайкальского края | 550 | 0,88 | 100 | 5 | 9 | 55,6 |
| 14 | Государственная служба по охране объектов культурного наследия Забайкальского края | 6 | 0,85 | 100 | 5 | 5 | 100 |
| **В целом по исполнительным органам государственной власти Забайкальского края** | **3535** | **0,8** | **99,15** | **104** | **177** | **58,7** |

**3. Итоги мониторинга качества предоставления**

**муниципальных услуг**

Мониторинг проводился по 923 муниципальным услугам из 1552 муниципальных услуг (59,5 %), входящих в Перечни муниципальных услуг, в 4 городских округах, 30 муниципальном районе. Информация по мониторингу качества предоставления муниципальных услуг муниципальным районом «Ононский район» не представлена.

Итоги мониторинга качества предоставления муниципальных услуг представлены в таблице 2.

Всего проанализировано, с учетом проведенного соцопроса получателей муниципальных услуг, 12200 анкет (в 2017 году – 14687 анкет).

По результатам мониторинга уровень качества предоставления услуг характеризуется как хороший (общая оценка качества предоставления услуг – 0,82), получатели муниципальных услуг в основном удовлетворены качеством и доступностью их предоставления (оценка общего уровня удовлетворенности заявителей муниципальных услуг – 99,4 %).

При проведении оценки соблюдения количественных параметров стандарта предоставления услуг, определяемой путем сопоставления данных, полученных по результатам опроса заявителей услуг, с данными, установленными административными регламентами, выявлено следующее:

среднее время получения услуги в целом по городским округам и муниципальным районам по данным соцопроса составило 8 дней, что меньше установленных административными регламентами на 15,56 дня (23,56 дня);

среднее время ожидания в очереди в целом по городским округам и муниципальным районам по данным соцопроса составило 4,9 минуты, что меньше установленных административными регламентами на 8,08 минуты (12,98 минуты);

среднее число обращений в орган в целом по городским округам и муниципальным районам по данным соцопроса составило 1,23 раза, что меньше установленных административными регламентами на 0,46 раза (1,69 раза).

В социологических опросах получателей муниципальных услуг в 2018 году приняло участие 11465 респондентов (2017 году - 14006 респондентов).

В ходе проведения соцопросов 57,07 % респондентов отметили, что информацию об услуге получили при личном посещении органа (учреждения) или от друзей (родственников, знакомых), по телефону -
14,5 % респондентов, на информационных стендах в органе (учреждении) – 9,16 % респондентов, на Едином портале государственных и муниципальных услуг, либо (и) на Портале государственных и муниципальных услуг Забайкальского края – 8,41 % респондентов, на официальном сайте органа (учреждения) или другом Интернет-ресурсе –7,17 % респондентов, в средствах массовой информации – 3,56 % респондентов.

Подали заявление и другие документы, необходимые для получения услуги, в бумажной форме – 91,16 % респондентов, в электронной форме через официальный сайт органа (учреждения) или другой Интернет-ресурс – 4,57 % респондентов, через Единый портал государственных и муниципальных услуг (Портал государственных и муниципальных услуг Забайкальского края) – 4,25 % респондентов.

 96 % респондентов отметили, что не обращались к посредникам для получения услуги или отдельных документов (процедур). Обращались к посредникам для обеспечения качества и быстрого оформления документов 0,89 % респондентов, из-за сложности получения отдельных документов или прохождения процедур – 0,84 % респондентов, посредник был предложен как обязательное условие получения результата – 0,16 % респондентов, по другим причинам – 2,12 % респондентов.

93,6 % респондентов оценили качество предоставления услуг на 5 баллов, на 4 балла – 5,7 % респондентов, на 3 балла – 0,55 % респондентов, не удовлетворены качеством предоставления услуг – 0,17 % респондентов.

98 % муниципальных услуг предоставляются в помещениях, оборудованных специальными местами для заполнения необходимых документов, 98,6 % услуг – в помещениях, оборудованных местами для сидения в местах ожидания. Места предоставления всех муниципальных услуг оборудованы бесплатными автомобильными парковками, имеются указатели о местах приема посетителей на этажах и в кабинетах. 81 % услуг предоставляются в доступных для инвалидов и иных маломобильных групп населения зданиях, оборудованных пандусами и иными элементами доступной среды для данных категорий потребителей.

При проведении соцопроса 1,06 % респондентов отметили неудобный режим работы органа (учреждения), не понятен порядок получения услуги (сложная процедура оформления документов) – 1,44 % респондентов, помещение плохо оборудовано для приема посетителей – 1,37 % респондентов, требование большого количества документов из других органов (учреждений) – 0,53 % респондентов, низкий профессионализм сотрудников (не могут ответить на поставленные вопросы, отсылают друг к другу) – 0,11 % респондентов, грубость, невнимательность сотрудников – 0,07 % респондентов, отказ в предоставлении услуги без пояснения причин отказа – 0,03 % респондентов, другие причины – 1,79 % респондентов.

**Городской округ «Город Чита»**

Мониторинг проведен городским округом «Город Чита» по 43 муниципальным услугам из 70 услуги (61,4 %), включенных в Перечень муниципальных услуг, из них по 29 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 – 0,82), получатели муниципальных услуг полностью удовлетворены качеством и доступностью их предоставления (оценка общего уровня удовлетворенности заявителей муниципальных услуг – 100 %).

В процессе проведения мониторинга проанализирована, с учетом проведенного опроса заявителей муниципальных услуг, 926 анкет.

По информации, представленной в докладе администрации городского округа «Город Чита», по 12 муниципальным услугам предоставление осуществляется в электронном виде.

Из исследуемых муниципальных услуг 7 услуг предоставляются по принципу «одного окна», в том числе вМФЦ.

Информация о порядке предоставления услуг размещена на официальных сайтах городского округа «Город Чита» и комитета образования г. Читы, на Портале государственных и муниципальных услуг Забайкальского края, на информационных стендах в местах предоставления услуг, в Краевом государственном автономном учреждении «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг Забайкальского края». Также информацию можно получить, по просьбе заявителей, с использованием почтовой, телефонной, электронной и факсимильной связи.

Формы бланков 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 официальных сайтах городского округа «Город Чита» и комитета образования г. Читы, в местах предоставления услуг, а также их можно получить, по просьбе заявителей, с использованием почтовой, телефонной, электронной и факсимильной связи.

Сведения об организации графика приема заявителей по вопросам предоставления услуг содержатся в административных регламентах предоставления муниципальных услуг, местах предоставления услуг, на стендах и информационных табличках, в информационно – телекоммуникационной сети «Интернет» (www.admin.chita.ru) на региональном Портале государственных и муниципальных услуг Забайкальского края, а также возможно узнать с помощью телефонной, электронной (в том числе электронная почта), факсимильной связи.

 Условия предоставления услуг:

плата за предоставление муниципальных услуг не взимается (за исключением платежей, предусмотренных Налоговым кодексом Российской Федерации);

территория, прилегающая к зданию места непосредственного предоставления услуги, оборудована местом для парковки автотранспортных средств;

доступ заявителей к парковочным местам является бесплатным;

центральные входы в здания мест предоставления услуг оборудованы информационной табличкой (вывеской), содержащей наименование органа, осуществляющего предоставление услуги;

места информирования, предназначенные для ознакомления заявителей с информационными материалами, оборудованы информационными стендами;

места ожидания в очереди на предоставление или получение документов оборудованы стульями;

в зданиях предоставления услуг организовано помещение для приема заявителей;

кабинет приема заявителей оборудован информационными табличками (вывесками) с указанием номера кабинета и фамилии, имени, отчества и должности специалиста, осуществляющего прием;

рабочее место специалиста оборудовано персональным компьютером с возможностью доступа к необходимым информационным базам данных, печатающим и сканирующим устройствам;

в целях обеспечения конфиденциальности сведений о заявителе специалистом одновременно ведется прием только одного посетителя. Одновременное консультирование и (или) прием двух и более посетителей не допускается.

Жалобы и судебные иски в отношении должностных лиц, ответственных за предоставление муниципальных услуг, на ненадлежащее оказание услуг отсутствуют.

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 городскому округу по данным соцопроса составило 7,03 дня, что меньше установленных административными регламентами на 9,56 дня (16,59 дня);

среднее время ожидания в очереди в целом по городскому округу по данным соцопроса составило 5,39 минуты, что меньше установленных административными регламентами на 8,45 минуты (13,84 минуты);

среднее число обращений в структурные подразделения администрации городского округа по данным соцопроса составило 1,28 раза, что больше установленных административными регламентами на 0,08 раза (1,2 раза).

В социологических опросах получателей муниципальных услуг в 2018 году приняло участие 926 респондентов (в 2017 году – 1175 респондентов).

В ходе проведения соцопросов 40,11 % респондентов отметили, что информацию об услуге получили при личном посещении органа (учреждения) или от друзей (родственников, знакомых), по телефону – 23,52 % респондентов, на информационных стендах в органе (учреждении) – 22,31 % респондентов, на официальном сайте органа – 9,45 % респондентов, в средствах массовой информации – 3,74 % респондентов, на Портале государственных и муниципальных услуг Забайкальского края – 0,88 % респондентов.

Подали заявление и другие документы, необходимые для получения услуги, в бумажной форме 93,85 % респондентов, через официальный сайт органа – 4,95 % респондентов, в электронной форме через Портал государственных и муниципальных услуг Забайкальского края – 1,21 % респондентов.

97,69 % респондентов отметили, что не обращались к посредникам для получения услуги или отдельных документов (процедур), при этом для обеспечения качества и быстрого оформления документов – 0,66 % респондентов, из-за сложности получения отдельных документов или прохождения процедур обращались к посредникам – 0,22 % респондентов, посредник был предложен как обязательное условие получения результата – 0,11 % респондентов, по другим причинам – 1,32 % респондентов.

93,41 % респондентов оценили качество предоставления услуг на 5 баллов, на 4 балла – 6,59 % респондентов.

Среди проблем при получении услуг 2,42 % респондентов отметили, что им не понятен порядок получения услуги (сложная процедура оформления документов), требование большого количества документов из других органов – 1,69 % респондентов, неудобный режим работы органа – 0,99 % респондентов, другое – 1,54 % респондентов.

При анализе результатов мониторинга качества предоставления муниципальных услуг проблем не выявлено.

Отчет о проведении мониторинга качества предоставления муниципальных услуг и доклад о результатах мониторинга качества предоставления муниципальных услуг размещены на официальном сайте городского округа «Город Чита» в сети «Интернет» http://www.admin.chita.ru/administration/reglament/?id=2462.

**Городской округ ЗАТО п. Горный**

Мониторинг проведен городским округом ЗАТО п. Горный по 21 муниципальной услуге (100 %), включенных в Перечень муниципальных услуг, из них по 17 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 проанализировано, с учетом проведенного опроса заявителей муниципальных услуг, 27 анкет.

По информации, представленной в докладе администрации городского округа ЗАТО п. Горный, из числа исследуемых муниципальных услуг по 13 услугам предоставление осуществляется в электронном виде.

Информация о порядке предоставления услуг, бланки заявлений и других документов, необходимых для получения услуги можно получить на официальном сайте администрации городского округа ЗАТО п.Горный и непосредственно у специалиста администрации. Прием заявителей по вопросам предоставления услуги осуществляется в рабочее время с 8.30 по 18.00 в течение всей рабочей недели.

Помещение, в котором предоставляются услуги, соответствует установленным требованиям: имеются указатели в местах приема заявителей на этаже и в кабинете, места для сидения в ожидании получения услуги, оборудованы места для заполнения бланков и необходимых документов.

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 городскому округу по данным соцопроса составило 11,67 дня, что меньше установленных административными регламентами на 8,33 дня (20 дней);

среднее время ожидания в очереди в целом по городскому округу по данным соцопроса составило 3,83 минуты, что меньше установленных административными регламентами на 3,67 минуты (7,5 минуты);

среднее число обращений в структурные подразделения администрации городского округа по данным соцопроса составило 1,17 раз, что больше на 0,17 раз, установленных административными регламентами (1 раз).

В социологических опросах получателей муниципальных услуг в 2018 году приняло участие 6 респондентов.

В ходе проведения соцопросов 50 % респондентов отметили, что информацию об услуге получили при личном посещении органа (учреждения) или от друзей (родственников, знакомых), на официальном сайте органа – 33,33 % респондентов, на Портале государственных и муниципальных услуг Забайкальского края – 16,67 % респондентов.

Подача заявлений и других документов, необходимых для получения услуг, в электронной форме через официальный сайт органа, либо через Портал государственных и муниципальных услуг Забайкальского края респондентами не осуществлялась, все заявления были поданы на бумажном носителе.

100 % респондентов отметили, что не обращались к посредникам для получения услуги или отдельных документов (процедур).

100 % респондентов оценили качество предоставления услуг на 5 баллов.

Проблем при предоставлении услуг не выявлено.

Отчет о проведении мониторинга качества предоставления муниципальных услуг и доклад о результатах мониторинга качества предоставления муниципальных услуг размещены на официальном сайте городского округа «ЗАТО п. Горный» в сети «Интернет»http://горный.забайкальскийкрай.рф/.

**Городской округ «Поселок Агинское»**

Мониторинг проведен городским округом «Поселок Агинское» по 33 муниципальным услугам из 68 услуг (48,5 %), включенных в Перечень муниципальных услуг, что не соответствует требованию, установленному пунктом 1.10 раздела 1. «Общие положения» Методических рекомендаций.

По результатам мониторинга уровень качества предоставления услуг характеризуется как хороший (общая оценка качества предоставления услуг – 0,77), получатели муниципальных услуг полностью удовлетворены качеством и доступностью их предоставления (оценка общего уровня удовлетворенности заявителей муниципальных услуг – 100 %).

В процессе проведения мониторинга проанализирована, с учетом проведенного опроса заявителей муниципальных услуг, 871 анкета.

По информации, представленной в докладе администрации городского округа «Поселок Агинское», из числа исследуемых муниципальных услуг по 1 услуге предоставление осуществляется в электронном виде.

Из числа исследуемых муниципальных услуг 6 услуг предоставляются по принципу «одного окна», в том числе вМФЦ.

Информация о порядке предоставления услуг размещена на официальном сайте администрации городского округа, на Портале государственных и муниципальных услуг Забайкальского края, на информационных стендах в местах предоставления услуг, в Агинском филиале КГАУ «МФЦ Забайкальского края».

Формы бланков заявлений и других документов, необходимых для получения услуг, размещены на Портале государственных и муниципальных услуг Забайкальского края, на официальном сайте администрации городского округа, на рабочих местах сотрудников, к которым обращаются заявители, по просьбе заявителей с использованием почтовой, электронной, факсимильной связи.

Информация о графике приема заявителей по вопросам предоставления услуги размещена на официальном сайте администрации городского округа, на информационных стендах в учреждениях, на Портале государственных и муниципальных услуг Забайкальского края, в административных регламентах предоставления муниципальных услуг, а также сообщаются по просьбе заявителя с помощью телефонной, электронной, факсимильной связи.

Плата за предоставление муниципальных услуг не взимается (за исключением платежей, предусмотренных Налоговым кодексом РФ). Территория, прилегающая к зданию места непосредственного предоставления услуги, оборудована местом для парковки автотранспортных средств. Доступ заявителей к парковочным местам является бесплатным. Центральные входы в здание мест предоставления услуг оборудованы информационной табличкой, содержащей наименование органа, осуществляющего предоставление услуги. Места информирования оборудованы стендами, предназначенными для ознакомления заявителей с информационными материалам, места ожидания в очереди на предоставление или получение документов оборудованы стульями. В зданиях предоставления услуг организовано помещение для приема заявителей. Кабинет приема заявителей оборудован информационными табличками, с указанием номера кабинета, фамилии имени и отчества и должности специалиста, осуществляющего прием. Рабочее место специалиста оборудовано персональным компьютером с возможностью доступа к необходимым информационным базам данных, печатающим и сканирующим устройствами. В целях обеспечения конфиденциальности сведений о заявителе специалистом одновременно ведется прием только одного посетителя.

Жалобы и судебные иски в отношении должностных лиц, ответственных за предоставление муниципальных услуг, на ненадлежащее оказание услуг отсутствуют.

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 городскому округу по данным соцопроса составило 18,23 дня, что меньше установленных административными регламентами на 9,59 дня (27,82 дня);

среднее время ожидания в очереди в целом по городскому округу по данным соцопроса составило 12,54 минуты, что меньше установленных административными регламентами на 2,45 минуты (14,99 минуты);

среднее число обращений в учреждения, структурные подразделения администрации района по данным соцопроса составило 1,82 раза, что меньше установленных административными регламентами на 0,0,3 раза (1,85 раз).

В социологических опросах получателей муниципальных услуг в 2018 году приняло участие 835 респондентов (в 2017 году – 32 респондента).

В ходе проведения соцопросов 99,04 % респондентов отметили, что информацию об услуге получили при личном посещении органа (учреждения) или от друзей (родственников, знакомых), по телефону – 0,24 % респондентов, на официальном сайте органа – 0,48 % респондентов, на Едином портале государственных и муниципальных услуг – 0,24 % респондентов.

Подали заявление и другие документы, необходимые для получения услуги в бумажной форме 99,88 % респондентов, через официальный сайт органа и через Единый портал государственных и муниципальных услуг по 0,12 % респондентов.

100 % респондентов отметили, что не обращались к посредникам для получения услуги или отдельных документов (процедур).

99,76 % респондентов оценили качество предоставления услуг на 5 баллов, 0,24 % респондентов оценили качество предоставления услуг на 4 балла.

Среди проблем при получении услуг по 0,12 % респондентов отметили, что помещение плохо оборудовано для приема посетителей и не понятен порядок получения услуги.

Комплекс мер, направленный на устранение выявленных проблем и недостатков, в целях повышения качества предоставляемых услуггородским округом не представлен.

Отчет о проведении мониторинга качества предоставления муниципальных услуг и доклад о результатах мониторинга качества предоставления муниципальных услуг размещены на официальном сайте городского округа «Поселок Агинское» в сети «Интернет» http://192.168.50.1/content/doklad-glavy-gorodskogo-okruga-poselok-aginskoe.

**Городской округ «Город Петровск-Забайкальский»**

Мониторинг проведен городским округом «Город Петровск-Забайкальский» по 31 муниципальной услуге из 61 услуги (50,8 %), включенной в Перечень муниципальных услуг, из них по 26 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 – 0,83), получатели муниципальных услуг полностью удовлетворены качеством и доступностью их предоставления (оценка общего уровня удовлетворенности заявителей муниципальных услуг – 100 %).

В процессе проведения мониторинга проанализировано, с учетом проведенного опроса заявителей муниципальных услуг, 47 анкет.

По информации, представленной в докладе администрации городского округа «Город Петровск-Забайкальский», из числа исследуемых муниципальных услуг по 10 услугам предоставление осуществляется в электронном виде.

Из числа исследуемых муниципальных услуг 13 услуг предоставляются по принципу «одного окна», в том числе вМФЦ.

Информация о порядке предоставления муниципальных услуг, графике приема заявителей по вопросам предоставления услуг, бланки заявлений и других документов, необходимых для получения услуг, размещены на официальном сайте городского округа, на Портале государственных и муниципальных услуг Забайкальского края, на информационных стендах в местах предоставления услуг.

Условия предоставления услуг: имеются бесплатные автомобильные парковочные места, пандусы, оборудованы места для заполнения необходимых документов.

Жалобы и судебные иски в отношении должностных лиц, ответственных за предоставление муниципальных услуг, на ненадлежащее оказание услуг отсутствуют.

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 городскому округу по данным соцопроса составило 2,54 дня, что меньше установленных административными регламентами на 12,46 дня (15 дней);

среднее время ожидания в очереди в целом по городскому округу по данным соцопроса составило 2,33 минуты, что меньше установленных административными регламентами на 9,75 минут (12,08 минуты);

 среднее число обращений в учреждения, структурные подразделения администрации района по данным соцопроса составило 1,46 раза, что больше установленных административными регламентами на 0,46 раза (1 раз).

В социологических опросах получателей муниципальных услуг в 2018 году приняло участие 24 респондента, количество которых не совпадает с требованием, установленным в соответствии с абзацем 2 пункта 3.3 раздела 3. «Порядок проведения опросов заявителей услуг» Методических рекомендаций (в 2017 году – 17 респондентов).

В ходе проведения соцопросов 41,67 % респондентов отметили, что информацию об услуге получили при личном посещении органа (учреждения) или от друзей (родственников, знакомых), по телефону – 25 % респондентов, на официальном сайте администрации района и на Едином портале государственных и муниципальных услуг, либо (и) на Портале государственных и муниципальных услуг Забайкальского края по 16,67 % респондентов.

Подали заявление и другие документы, необходимые для получения услуги в бумажной форме 66,67 % респондентов, через официальный сайт органа и через Единый портал государственных и муниципальных услуг по 16,67 % респондентов.

100 % респондентов отметили, что не обращались к посредникам для получения услуги или отдельных документов (процедур).

100 % респондентов оценили качество предоставления услуг на 5 баллов.

В целях повышения качества предоставляемых услуг проводится корректировка Плана мероприятий по повышению качества и доступности предоставления муниципальных услуг в городском округе «Город Петровск-Забайкальский».

Отчет о проведении мониторинга качества предоставления муниципальных услуг и доклад о результатах мониторинга качества предоставления муниципальных услуг размещены на официальном сайте городского округа «Город Петровск-Забайкальский» в сети «Интернет» http://петровзаб.забайкальскийкрай.рф/deyatelnost/municipalnye-uslugi/monitoring-kachestva-predostavleniya-municipalnyh-uslug/.

**Муниципальный район «Агинский район»**

Мониторинг муниципальным районом «Агинский район» планировалось осуществить по 22 муниципальным услугам из 35 услуг (62,8 %), включенных в Перечень муниципальных услуг, из них по 16 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 – 0,81), получатели муниципальных услуг полностью удовлетворены качеством и доступностью их предоставления (оценка общего уровня удовлетворенности заявителей государственных услуг – 96 %).

В процессе проведения мониторинга проанализировано, с учетом проведенного опроса заявителей муниципальных услуг, 308 анкет.

По информации, представленной в докладе администрации муниципального района «Агинский район», по 19 исследуемым муниципальным услугам предоставление осуществляется в электронном виде.

Из числа исследуемых муниципальных услуг 6 услуг предоставляются по принципу «одного окна», в том числе вМФЦ.

Информация о порядке предоставления услуг, графике приема заявителей по вопросам предоставления услуги, условиях предоставления услуг размещена на официальном сайте муниципального района, на Портале государственных и муниципальных услуг Забайкальского края, на информационных стендах в местах предоставления услуг.

Формы бланков заявлений и других документов, необходимых для получения услуг, размещены на Портале государственных и муниципальных услуг Забайкальского края, на официальном сайте администрации муниципального района, в местах предоставления услуг у специалистов.

В местах приема заявителей имеются бесплатные автомобильные парковки. Центральный вход в здание администрации оборудован информационной табличкой. Рабочие места должностных лиц оборудованы компьютерами и оргтехникой, позволяющими своевременно и в полном объеме получать справочную информацию по вопросам предоставления муниципальных услуг и организовать предоставление услуг в полном объеме. Места ожидания в очереди и заполнения документов оборудованы стульями и столами.

Жалобы и судебные иски в отношении должностных лиц, ответственных за предоставление муниципальных услуг, на ненадлежащее оказание услуг отсутствуют.

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 муниципальному району по данным соцопроса составило 7,54 дня, что меньше установленных административными регламентами на 22,46 дня (30 дней);

среднее время ожидания в очереди в целом по муниципальному району по данным соцопроса составило 4,14 минуты, что меньше установленных административными регламентами на 10,86 минуты (15 минут);

среднее число обращений в учреждения, структурные подразделения администрации района по данным соцопроса составило 1,71 раза, что больше установленных административными регламентами на 0,12 раза (1,83 раза).

В социологических опросах получателей муниципальных услуг в 2018 году приняли участие 302 респондента (в 2017 году – 301 респондент).

В ходе проведения соцопросов 82,78 % респондентов отметили, что информацию об услуге получили при личном посещении органа (учреждения) или от друзей (родственников, знакомых), по телефону – 12,58 % респондентов, на информационных стендах в органе (учреждении) – 4,64 % респондентов.

100 % респондентов подали заявление и другие документы, необходимые для получения услуги, в бумажной форме.

81,46 % респондентов отметили, что не обращались к посредникам для получения услуги или отдельных документов (процедур), для обеспечения качества и быстрого оформления документов обращались – 0,99 %, по другим причинам – 17,55 % респондентов.

67,22 % респондентов оценили качество предоставления услуг на 5 баллов, на 4 балла – 29,47 % респондентов, на 3 балла – 3,31 % респондентов.

Среди проблем при получении услуг 0,33 % респондентов отметили, что помещение плохо оборудовано для приема посетителей, «другое» – 32,45 % респондентов.

С целью повышения доступности и качества предоставления муниципальных услуг необходимо:

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

обеспечить необходимой квалификацией специалистов, участвующих в предоставлении услуг;

обеспечить проведение работ по оптимизации осуществления отдельных административных процедур и сроков предоставления муниципальных услуг;

разработать комплекс мер, направленных на повышение качества предоставления 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 «Агинский район» в сети «Интернет» http://aginskmr.ru/dokuments/otchety-doklady/.

**Муниципальный район «Акшинский район»**

Мониторинг проведен муниципальным районом «Акшинский район» по 30 муниципальным услугам из 55 услуг (54,5 %), включенных в Перечень муниципальных услуг, из них по 17 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 – 0,83), получатели муниципальных услуг полностью удовлетворены качеством и доступностью их предоставления (оценка общего уровня удовлетворенности заявителей муниципальных услуг – 100%).

В процессе проведения мониторинга проанализировано, с учетом проведенного опроса заявителей муниципальных услуг, 237 анкет.

По информации, представленной в докладе администрации района, 1 услуга из числа исследуемых муниципальных услуг предоставляется в электронном виде.

Из числа исследуемых муниципальных услуг по принципу «одного окна», в том числе в МФЦ ни одна услуга не предоставляется.

Информация о порядке предоставления услуг размещена на информационных стендах в учреждениях, на официальном сайте органа в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», на Едином портале государственных и муниципальных услуг, на портале государственных и муниципальных услуг Забайкальского края. Также информацию о порядке предоставления услуг можно получить по телефону или при личном обращении в орган.

Формы бланков заявлений и других документов, необходимых для получения услуг, размещены на официальном сайте муниципального района, на информационных стендах в местах предоставления услуг, на Едином портале государственных и муниципальных услуг, в местах предоставления услуг у специалистов.

Все исследуемые муниципальные услуги предоставляются в течение всей рабочей недели, в течение всего рабочего дня, по 2 услугам предоставление осуществляется в один из выходных дней.

При представлении услуг в учреждениях имеются бесплатные автомобильные парковки, пандусы для инвалидов и иных маломобильных групп населения, места для сидения посетителей при ожидании получения услуги, оборудованы места для заполнения необходимых документов. Плата за предоставление услуг не взимается.

Жалобы и судебные иски в отношении должностных лиц, ответственных за предоставление муниципальных услуг, на ненадлежащее оказание услуг отсутствуют.

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 муниципальному району по данным соцопроса составило 1,74 дня, что меньше установленных административными регламентами на 27,93 дня (29,67 дня);

среднее время ожидания в очереди в целом по муниципальному району по данным соцопроса составило 4,43 минуты, что меньше установленных административными регламентами на 10,48 минуты (14,91 минуты);

среднее число обращений в учреждения, структурные подразделения администрации района по данным соцопроса составило 1,03 раза, что больше установленных административными регламентами на 0,02 раза (1,01 раз).

В социологических опросах получателей муниципальных услуг в 2018 году приняло участие 211 респондентов (в 2017 год – 229 респондентов).

В ходе проведения соцопросов 40,76% респондентов отметили, что информацию об услуге получили на Едином портале государственных и муниципальных услуг, либо (и) на Портале государственных и муниципальных услуг Забайкальского края, при личном посещении органа (учреждения) или от друзей (родственников, знакомых) – 27,96 % респондентов, по телефону – 21,33 % респондентов, на информационных стендах учреждений, структурных подразделений администрации района – 6,64 % респондентов, на официальном сайте администрации района – 2,84 % респондентов, в средствах массовой информации – 0,47 % респондентов.

Подали заявление и другие документы, необходимые для получения услуги в бумажной форме 97,63 % респондентов, через Единый портал государственных и муниципальных услуг Забайкальского края – 1,42 % респондентов, через официальный сайт органа – 0,95 % респондентов.

96,21 % респондентов отметили, что не обращались к посредникам для получения услуги или отдельных документов (процедур), при этом 1,42 % респондентов обращались из-за сложности получения отдельных документов или прохождения процедур, для обеспечения качества и быстрого оформления документов - 0,47 % респондентов, по другим причинам – 1,9 % респондентов.

93,37 % респондентов оценили качество предоставления услуг на 5 баллов, на 4 балла – 6,63 % респондентов.

Среди проблем при получении услуг 6,16 % респондентов отметили требование большого количества документов из других органов (учреждений), не понятен порядок получения услуги (сложная процедура оформления документов) – 0,47 % респондентов.

Комплекс мер, направленных на устранение выявленных проблем и недостатков, в целях повышения качества предоставляемых муниципальных услуг администрацией муниципального района не представлен.

Отчет о проведении мониторинга качества предоставления муниципальных услуг и доклад о результатах мониторинга качества предоставления муниципальных услуг размещены на официальном сайте муниципального района «Акшинский район» в сети «Интернет» http://акша.забайкальскийкрай.рф/razdely-i-podrazdely-sayta/municipalnye-uslugi/monitoring-kachestva-predostavleniya-municipalnyh-uslug/.

**Муниципальный район «Александрово-Заводский район»**

В план мониторинга муниципального района «Александрово-Заводский район» вошли 40 муниципальных услуг из 71 услуги (56,3 %), включенной в Перечень муниципальных услуг, из них по 24 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 – 0,75), получатели муниципальных услуг полностью удовлетворены качеством и доступностью их предоставления (оценка общего уровня удовлетворенности заявителей муниципальных услуг – 100 %).

В процессе проведения мониторинга проанализировано, с учетом проведенного опроса заявителей муниципальных услуг 139 анкет.

По информации, представленной в докладе администрации района, все исследуемые муниципальные услуги предоставляются в электронном виде.

Из числа исследуемых муниципальных услуг 9 услуг предоставляются по принципу «одного окна», в том числе в МФЦ.

Информация о порядке предоставления услуг, бланки заявлений и иные документы, необходимые для получения услуг, график приема заявлений по вопросам предоставления услуг, размещены на Едином портале государственных и муниципальных услуг, официальном сайте администрации муниципального района «Александрово-Заводский район», а также на официальных сайтах и информационных стендах организаций, предоставляющих муниципальные услуги на территории муниципального района «Александрово-Заводский район».

Информацию об условиях предоставления услуг можно получить на Едином портале государственных и муниципальных услуг, официальном сайте администрации муниципального района «Александрово-Заводский район», сайте организаций предоставляющих муниципальные услуги на территории муниципального района «Александрово-Заводский район», на официальных информационных стендах, при личном обращении к специалистам.

Жалобы и судебные иски в отношении должностных лиц, ответственных за предоставление муниципальных услуг, на ненадлежащее оказание услуг отсутствуют.

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 муниципальному району по данным соцопроса составило 11,2 дня, что меньше установленного административными регламентами на 23,3 дня (34,5 дня);

среднее время ожидания в очереди в целом по муниципальному району по данным соцопроса составило 6,19 минуты, что меньше установленных административными регламентами на 9,12 минуты (15,31 минуты);

среднее число обращений в учреждения, структурные подразделения администрации района по данным соцопроса составило 1,26 раза, что меньше установленных административными регламентами на 0,78 раза (2,04 раза).

В социологических опросах получателей муниципальных услуг в 2018 году приняло участие 113 респондентов (в 2017 году – 75 респондентов).

В ходе проведения соцопросов 50,44 % респондентов отметили, что информацию об услуге получили при личном посещении органа (учреждения) или от друзей (родственников, знакомых), на информационных стендах учреждений и в средствах массовой информации по 15,93 % респондентов, по телефону – 11,5 % респондентов, на официальном сайте органа – 4,43 % респондентов, на Едином портале государственных и муниципальных услуг - 1.77 % респондентов.

Подали заявление и другие документы, необходимые для получения услуги в бумажной форме 94,69 % респондентов, через Единый портал государственных и муниципальных услуг – 3,54 % респондентов, через официальный сайт органа – 1,77 % респондентов.

86,73 % респондентов отметили, что не обращались к посредникам для получения услуги или отдельных документов (процедур), при этом обращались к посредникам так как посредник был предложен как обязательное условие получения результата и по другим причинам по 4,43 % респондентов, для обеспечения качества и быстрого оформления документов – 3,54 % респондентов, из-за сложности получения отдельных документов или прохождения процедур 0,89 % респондентов.

84,96 % респондентов оценили качество предоставления услуг на 5 баллов, на 4 балла – 4,43 % респондентов, на 3 балла - 6,2 % респондентов, не удовлетворены качеством предоставления услуг – 4,43 % респондентов.

При проведении соцопроса 10,62 % респондентов отметили, что не понятен порядок получения услуги (сложная процедура оформления документов), требование большого количества документов из других органов (учреждений) – 1,77 % респондентов, требование платы, сверх установленной в соответствии с порядком и другие причины по 0,89 % респондентов.

С целью повышения доступности и качества предоставления муниципальных услуг необходимо обеспечить повышение уровня работы по информированности потребителей услуг о порядке их предоставления в электронном виде на портале государственных услуг, официальном сайте администрации муниципального района «Александрово-Заводский район», других сайтах (порталах).

Отчет о проведении мониторинга качества предоставления муниципальных услуг и доклад о результатах мониторинга качества предоставления муниципальных услуг размещены на официальном сайте муниципального района «Александрово-Заводский район» в сети «Интернет» http://ал-завод.забкрай.рф/monitoring\_kachestva\_municipalnyh\_\_uslug.html.

**Муниципальный район «Балейский район»**

Мониторинг проведен муниципальным районом «Балейский район» по 29 муниципальным услугам из 29 услуг (100 %), включенных в Перечень муниципальных услуг, из них по 18 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 – 0,89), получатели муниципальных услуг полностью удовлетворены качеством и доступностью их предоставления (оценка общего уровня удовлетворенности заявителей муниципальных услуг – 100 %).

В процессе проведения мониторинга проанализировано, с учетом проведенного опроса заявителей муниципальных услуг, 344 анкеты.

По информации, представленной в докладе администрации района, все услуги из числа исследуемых муниципальных услуг предоставляются в электронном виде.

Из числа исследуемых муниципальных услуг 4 услуги предоставляются по принципу «одного окна», в том числе в МФЦ.

Информация о порядке предоставления услуг, условиях предоставления услуг, бланки заявлений и других документов, необходимых для получения услуг, размещены на официальном сайте администрации муниципального района, на Портале государственных и муниципальных услуг Забайкальского края, на информационных стендах в местах предоставления услуг, в КГАУ «МФЦ Забайкальского края». Также информацию можно получить по просьбе заявителей, с использованием телефонной, электронной и факсимильной связи.

Информация о графике приема заявителей по вопросам предоставления услуги размещена в административных регламентах предоставления муниципальных услуг, на информационных стендах в местах предоставления услуг, на официальном сайте администрации муниципального района, на Портале государственных и муниципальных услуг Забайкальского края. Также информацию можно получить по просьбе заявителей, с использованием телефонной, электронной и факсимильной связи.

Условия предоставления услуг:

плата за предоставление муниципальных услуг не взимается;

имеются бесплатные автомобильные парковочные места, пандусы для инвалидов и иных маломобильных групп населения;

центральные входы в здания мест предоставления услуг оборудованы информационной табличкой (вывеской), содержащей наименование органа, осуществляющего предоставление услуги;

места информирования, предназначенные для ознакомления заявителей с информационными материалами, оборудованы информационными стендами;

места ожидания в очереди на предоставление или получение документов оборудованы стульями;

в зданиях предоставления услуг организовано помещение для приема заявителей;

рабочее место специалиста оборудовано персональным компьютером с возможностью доступа к необходимым информационным базам данных, печатающим и сканирующим устройствами.

Жалобы и судебные иски в отношении должностных лиц, ответственных за предоставление муниципальных услуг, на ненадлежащее оказание услуг отсутствуют.

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 муниципальному району по данным соцопроса составило 3,47 дня, что меньше установленных административными регламентами на 30,79 дня (34,26 дня);

среднее время ожидания в очереди в целом по муниципальному району по данным соцопроса составило 4,43 минуты, что меньше установленных административными регламентами на 11,65 минут (16,08 минут);

среднее число обращений в учреждения, структурные подразделения администрации района по данным соцопроса составило 1 раз, что соответствует числу установленному административным регламентом (1 раз).

В социологических опросах получателей муниципальных услуг в 2018 году приняли участие 333 респондента (в 2017 году – 202 респондента).

В ходе проведения соцопросов 65,77 % респондентов отметили, что информацию об услуге получили при личном посещении органа (учреждения) или от друзей (родственников, знакомых), по телефону – 14,41 % респондентов, на официальном сайте администрации района – 7,21 % респондентов, на информационных стендах учреждений – 5,71 % респондентов, на Портале государственных и муниципальных услуг Забайкальского края – 3,9 % респондентов, в средствах массовой информации – 3 % респондентов.

Подали заявление и другие документы, необходимые для получения услуги в бумажной форме 92,49 % респондентов, в электронной форме через официальный сайт органа – 4,2 % респондентов, через Портал государственных и муниципальных услуг Забайкальского края – 3,3 % респондентов.

100 % респондентов отметили, что не обращались к посредникам для получения услуги или отдельных документов (процедур).

94,6 % респондентов оценили качество предоставления услуг на 5 баллов, на 4 балла – 5,11 % респондентов, на 3 балла – 0,3 % респондентов.

При проведении соцопроса 2,4 % респондентов отметили, что помещение плохо оборудовано для приема посетителей, неудобный режим работы органа (учреждения) – 2,1 % респондентов, требование большого количества документов из других органов (учреждений) – 0,6 % респондентов, не понятен порядок получения услуги (сложная процедура оформления документов) – 0,3 % респондентов.

В целях повышения качества предоставления муниципальных услуг в администрации муниципального района «Балейский район» необходимо решить вопросы:

об увеличении информированности населения о возможности приема заявлений в электронном виде;

изготовление дополнительных стендов, на которых будет размещена дополнительная информация по предоставлению муниципальных услуг;

об оборудовании помещения, в котором предоставляется муниципальная услуга;

проведение работы по оптимизации осуществления отдельных административных процедур и сроков оказания муниципальных услуг;

внедрение информационных технологий при обработке запросов заявителей (разработка специализированного программного обеспечения, перевод архивных фондов в электронный вид);

более широкое использование системы межведомственного электронного документооборота.

Отчет о проведении мониторинга качества предоставления муниципальных услуг и доклад о результатах мониторинга качества предоставления муниципальных услуг размещены на официальном сайте муниципального района «Балейский район» в сети «Интернет» http://www.балей.забайкальскийкрай.рф/administraciya-mr-quotbaleyskiy-rayonquot/municipalnye-uslugi/.

**Муниципальный район «Борзинский район»**

Мониторинг проведен Администрацией муниципального района «Борзинский район» по 31 муниципальной услуге из 62 услуг (50 %), включенных в Перечень муниципальных услуг, по 5 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 – 99,8%).

В процессе проведения мониторинга проанализировано, с учетом проведенного опроса заявителей муниципальных услуг, 552 анкеты.

По информации, представленной в докладе администрации района, 26 услуг из числа исследуемых муниципальных услуг предоставляются в электронном виде.

Из исследуемых муниципальных услуг предоставляются по принципу «одного окна», в том числе в МФЦ – 16 услуг.

Информация о порядке предоставления муниципальных услуг размещена на официальном сайте администрации муниципального района, Портале государственных и муниципальных услуг Забайкальского края, Едином портале государственных и муниципальных 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, размещенына официальном сайте администрации муниципального района, Портале государственных и муниципальных услуг Забайкальского края, Едином портале государственных и муниципальных услуг и рабочих местах сотрудников в местах предоставления услуг. Кроме того, бланки заявлений и других документов можно получить с помощью использования электронной почты.

Все исследуемые муниципальные услуги предоставляются в течение всего рабочего дня, в течение всей рабочей недели.

Муниципальные услуги предоставляются в помещениях, содержащих места для информирования, ожидания и приема граждан, оборудованных в соответствии с санитарными правилами и нормами, с соблюдением необходимых мер пожарной безопасности. Помещения для приема заявителей оборудованы табличками с указанием номера кабинета и должности лица, осуществляющего прием. Место для приема заявителей оборудовано стульями, столом для написания и размещения заявлений, других документов. В местах ожидания имеются средства для оказания первой медицинской помощи и доступные места общего пользования.

Вблизи зданий, в которых осуществляется предоставление услуг, организованы бесплатные парковочные места для автотранспорта. Центральные входы в здания оснащены информационными табличками (вывесками), содержащими информацию о наименовании органа (учреждения), предоставляющего услуги и режиме его работы.

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 6,27 дня, что меньше установленных административными регламентами на 9,74 дня (16,01 дня);

среднее время ожидания в очереди в целом по муниципальному району по данным соцопроса составило 4,21 минуты, что меньше установленных административными регламентами на 5,72 минуты (9,93 минуты);

среднее число обращений в учреждения, структурные подразделения администрации района по данным соцопроса составило 1,01 раз, что меньше установленных административными регламентами на 0,17 раза (1,18 раза).

В социологических опросах получателей муниципальных услуг в 2018 году приняло участие 525 респондентов (в 2017 году – 796 респондентов).

В ходе проведения соцопросов 36,38 % респондентов отметили, что информацию об услуге получили при личном посещении органа (учреждения) или от друзей (родственников, знакомых), по телефону – 25,52  % респондентов, на официальном сайте органа – 17,14 % респондентов, на информационных стендах – 8,38 % респондентов, в средствах массовой информации – 8 % респондентов, через Портал государственных и муниципальных услуг Забайкальского края – 4,57 % респондентов.

Подали заявление и другие документы, необходимые для получения услуги, в бумажной форме 84,95 % респондентов, в электронной форме через официальный сайт органа – 10,67 % респондентов, через Портал государственных и муниципальных услуг Забайкальского края – 4,38 % респондентов.

96,38 % респондентов отметили, что не обращались к посредникам для получения услуги или отдельных документов (процедур). При этом, из-за сложности получения отдельных документов или прохождения процедур к посредникам обращались – 0,95 % респондентов, для обеспечения качества и быстрого оформления документов 0,38 % респондентов, по другим причинам – 2,29 % респондентов.

89,91 % респондентов оценили качество предоставления услуг на 5 баллов, на 4 балла – 9,91 % респондентов, на 3 балла – 0,19 % респондентов.

Среди проблем при получении муниципальных услуг 4 % респондентов отметили, что им не понятен порядок получения услуги (сложная процедура оформления документов) и неудобный режим работы органа (учреждения), требование большого количества документов из других органов (учреждений) и другое по 0,95 % респондентов, помещение плохо оборудовано для приема посетителей – 0,19 % респондентов.

С целью повышения доступности и качества предоставления муниципальных услуг необходимо обеспечить:

изготовление дополнительных стендов, на которых будет размещена дополнительная информация по предоставлению муниципальных услуг;

проведение работы по оптимизации осуществления отдельных административных процедур и сроков оказания муниципальных услуг;

внедрение информационных технологий при обработке запросов заявителей (разработка специализированного программного обеспечения, перевод архивных фондов в электронный вид);

более широкое использование системы межведомственного электронного документооборота;

 информирование населения о порядке получения муниципальных услуг (в том числе в электронном виде);

оказание услуг на базе МФЦ.

Отчет о проведении мониторинга качества предоставления муниципальных услуг и доклад о результатах мониторинга качества предоставления муниципальных услуг размещены на официальном сайте муниципального района «Борзинский район» в сети «Интернет» [http://борзинский-район/мониторинг.рф](http://борзинский-район.рф/%D1%8D%D0%BA%D0%BE%D0%BD%D0%BE%D0%BC%D0%B8%D0%BA%D0%B0/%D0%BC%D1%83%D0%BD%D0%B8%D1%86%D0%B8%D0%BF%D0%B0%D0%BB%D1%8C%D0%BD%D1%8B%D0%B5-%D1%83%D1%81%D0%BB%D1%83%D0%B3%D0%B8/%D0%BC%D0%BE%D0%BD%D0%B8%D1%82%D0%BE%D1%80%D0%B8%D0%BD%D0%B3-%D0%BC%D1%83%D0%BD%D0%B8%D1%86%D0%B8%D0%BF%D0%B0%D0%BB%D1%8C%D0%BD%D1%8B%D1%85-%D1%83%D1%81%D0%BB%D1%83%D0%B3/).

**Муниципальный район «Газимуро-Заводский район»**

Мониторинг проведен муниципальным районом «Газимуро-Заводский район» по 25 муниципальным услугам из 36 услуг (69,4 %), включенных в Перечень муниципальных услуг.

По результатам мониторинга уровень качества предоставления услуг характеризуется как хороший (общая оценка качества предоставления услуг – 0,85), получатели муниципальных услуг полностью удовлетворены качеством и доступностью их предоставления (оценка общего уровня удовлетворенности заявителей муниципальных услуг – 100 %).

В процессе проведения мониторинга проанализировано, с учетом проведенного опроса заявителей муниципальных услуг, 245 анкет.

По информации, представленной в докладе администрации района, 21 услуга из числа исследуемых муниципальных услуг предоставляется в электронном виде.

Предоставление муниципальных услуг по принципу «одного окна», в том числе в МФЦ, не осуществляется.

Информация о порядке предоставления услуг размещена на Портале государственных и муниципальных услуг Забайкальского края, на официальном сайте администрации, на сайтах учреждений и организаций, а также на информационных стендах в органе.

Бланки заявлений и других документов, необходимых для получения услуг, размещены на информационных стендах в местах предоставления услуг.

Все исследуемые муниципальные услуги предоставляются в течение всего рабочего дня, в течение всей рабочей недели.

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.

Жалобы и судебные иски в отношении должностных лиц, ответственных за предоставление муниципальных услуг, на ненадлежащее оказание услуг отсутствуют.

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 муниципальному району по данным соцопроса составило 4,26 дня, что меньше сроков, установленных административными регламентами на 14,33 дня (18,59 дня);

среднее время ожидания в очереди в целом по муниципальному району по данным соцопроса составило 5,8 минуты, что меньше установленных административными регламентами на 9,27 минуты (15,07 минуты);

среднее число обращений в структурные подразделения администрации муниципального района по данным соцопроса составило 1,35 раза, что больше установленных административными регламентами на 0,25 раза (1,1 раза).

В социологических опросах получателей муниципальных услуг в 2018 году приняло участие 220 респондентов (в 2017 году – 270 респондентов).

В ходе проведения соцопросов 76,82 % респондентов отметили, что информацию об услуге получили при личном посещении органа (учреждения) или от друзей (родственников, знакомых), по телефону – 13,64 % респондентов, на информационных стендах органа – 4,55 % респондентов, в средствах массовой информации – 2,27 % респондентов, на официальном сайте администрации района – 2,73 % респондентов.

Подали заявление и другие документы, необходимые для получения услуги, в бумажной форме 99,55 % респондентов, в электронной форме через официальный сайт органа – 0,46 % респондентов.

100 % респондентов отметили, что не обращались к посредникам для получения услуги или отдельных документов.

Все респонденты оценили качество предоставления услуг на 5 баллов.

Проблем, связанных с предоставлением услуг не выявлено.

В целом по результатам проведения мониторинга уровень качества предоставления услуг характеризуется как хороший. Мониторинг порядка и условий предоставления свидетельствует об информационной доступности для потребителей сведений о порядке предоставления муниципальных услуг. Результаты мониторинга используются для оценки проводимых преобразований в сферах экономики, муниципального управления, выбора направлений повышения качества муниципальных услуг. Экономический эффект достигается ростом активности населения и юридических лиц, на территории района в связи с упрощением процессов предоставления муниципальных услуг, а также обеспечения доступа к необходимой информации и ускорением процедур.

Отчет о проведении мониторинга качества предоставления услуг и доклад о результатах мониторинга качества предоставления муниципальных услуг размещены на официальном сайте муниципального района «Газимуро-Заводский район» в сети «Интернет» <http://gazim-zavod.ru/mestnoe-samoupravlenie/administratsiya-rajona/ekonomika>.

**Муниципальный район «Дульдургинский район»**

Мониторинг осуществлен муниципальным районом «Дульдургинский район» в отношении 9 муниципальных услуг из 35 услуг
(25,7 %), включенных в Перечень муниципальных услуг, что не соответствует требованию, установленному пунктом 1.10 раздела 1.  «Общие положения» Методических рекомендаций.

По результатам мониторинга уровень качества предоставления услуг характеризуется как удовлетворительный (общая оценка качества предоставления услуг – 0,59), получатели муниципальных услуг полностью удовлетворены качеством и доступностью их предоставления (оценка общего уровня удовлетворенности заявителей муниципальных услуг – 100 %).

В процессе проведения мониторинга проанализировано, с учетом проведенного опроса заявителей муниципальных услуг, 272 анкеты.

Все муниципальные услуги, в отношении которых осуществлялся мониторинг, предоставляются в электронном виде.

Из исследуемых муниципальных услуг одна услуга предоставляется по принципу «одного окна», в том числе в МФЦ.

Информация о порядке предоставления муниципальных услуг, бланки заявлений и других документов, необходимых для получения услуг, сведения об организации условий предоставления услуг и графика приема заявителей по вопросам предоставления услуг размещены на официальном сайте администрации муниципального района, Портале государственных и муниципальных услуг Забайкальского края, на информационных стендах в местах предоставления услуг.

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 10 дней, что меньше установленных административными регламентами на 5 дней (15 дней);

среднее время ожидания в очереди в целом по муниципальному району по данным соцопроса составило 5 минут, что меньше установленных административными регламентами на 2,51 минуты (7,51 минуты);

среднее число обращений в структурные подразделения администрации муниципального района по данным соцопроса составило 1 раз, что меньше числа обращений, установленных административными регламентами, на 0,23 раза (1,23 раза).

В социологических опросах получателей муниципальных услуг в 2018 году приняло участие 263 респондента (в 2017 году – 344 респондента).

В ходе проведения соцопросов 62,74 % респондентов отметили, что информацию об услуге получили при личном посещении органа (учреждения) или от друзей (родственников, знакомых), на информационных стендах – 15,59 % респондентов, на официальном сайте органа – 13,69 %, в средствах массовой информации – 7,22 % респондентов, на Едином портале государственных и муниципальных услуг – 0,76 % респондентов.

Подали заявление и другие документы, необходимые для получения услуги, в бумажной форме 100 % респондентов.

100 % респондентов отметили, что не обращались к посредникам для получения услуги или отдельных документов (процедур).

100 % респондентов оценили качество предоставления услуг на 5 баллов.

Проблем, связанных с предоставлением услуг, не выявлено.

В целях повышения качества предоставления услуг необходимо:

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

обеспечить проведение работ по оптимизации осуществления отдельных административных процедур и сроков предоставления муниципальных услуг;

разработать комплекс мер, направленных на повышение качества предоставления 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 «Дульдургинский район» в сети «Интернет» http://duldurga.ru/gosserv/pravo.php.

**Муниципальный район «Забайкальский район»**

Мониторинг проведен муниципальным районом «Забайкальский район» в отношении всех услуг, включенных в Перечень муниципальных услуг (24 услуги), из них по 10 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 – 0,88), получатели муниципальных услуг полностью удовлетворены качеством и доступностью их предоставления (оценка общего уровня удовлетворенности заявителей муниципальных услуг – 100 %).

В процессе проведения мониторинга проанализировано, с учетом проведенного опроса заявителей муниципальных услуг, 543 анкеты.

По информации, представленной в докладе администрации района, 95,8 % муниципальных услуг из числа исследуемых муниципальных услуг предоставляются в электронном виде.

Из числа исследуемых муниципальных услуг 18 услуг предоставляются по принципу «одного окна», в том числе через МФЦ.

Информация о порядке предоставления муниципальных услуг, а также бланки заявлений и других документов, необходимых для получения услуг, размещенына официальном сайте администрации муниципального района, Портале государственных и муниципальных услуг Забайкальского края, на информационных стендах и рабочих местах сотрудников в местах предоставления услуг. Кроме того, информацию о порядке предоставления услуг можно получить посредством телефонной связи.

22 муниципальные услуги предоставляются в течение всей рабочей недели, 2 муниципальные услуги - менее 5 дней в неделю. Все муниципальные услуги предоставляются в течение всего рабочего дня.

Места предоставления муниципальных услуг оборудованы бесплатными автомобильными парковками. В помещениях для приема заявителей имеются таблички с указанием номера кабинета и должности лица, осуществляющего прием, информационные карточки о фамилии, имени, отчестве и должности сотрудников, к которым обращаются получатели в ходе получения услуг.

При предоставлении 100 % муниципальных услуг имеются места для сидения посетителей при ожидании получения услуги, оборудованные специальные места для заполнения необходимых документов.

95,8 % муниципальных услуг предоставляются в доступных для инвалидов и иных маломобильных групп населения зданиях, оборудованных пандусами и иными элементами доступной среды для данных категорий потребителей.

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 4,74 дня, что меньше установленных административными регламентами на 13 дня (17,74 дня);

среднее время ожидания в очереди в целом по муниципальному району по данным соцопроса составило 2,44 минуты, что меньше установленных административными регламентами на 12,62 минуты (15,06 минут);

среднее число обращений в структурные подразделения администрации муниципального района по данным соцопроса составило 1,01 раза, что соответствует числу, установленному административными регламентами (1,01 раз).

В социологических опросах получателей муниципальных услуг в 2018 году приняло участие 519 респондентов (в 2017 году – 329 респондентов).

В ходе проведения соцопросов 99,23 % респондентов отметили, что информацию об услуге получили при личном посещении органа (учреждения) или от друзей (родственников, знакомых), по телефону – 0,77 % респондентов.

100 % респондентов подали заявление и другие документы, необходимые для получения услуги в бумажной форме.

100 % респондентов отметили, что не обращались к посредникам для получения услуги или отдельных документов (процедур).

98,65 % респондентов оценили качество предоставления услуг на 5 баллов, 1,35 % респондентов оценили качество предоставления услуг на 4 балла.

Проблем, связанных с предоставлением услуг не выявлено.

В целях повышения доступности муниципальных услуг для граждан с ограниченными возможностями здоровья администрацией муниципального района разработана и утверждена муниципальная программа «Социальная поддержка граждан на 2016-2020 годы» (постановление Администрации муниципального района «Забайкальский район» от 23 сентября 2015 года
№ 584), в рамках которой в зданиях администрации муниципального района планируется создание необходимых условий для беспрепятственного доступа инвалидов и иных маломобильных групп населения.

В целях повышения качества предоставления услуг необходимо обеспечить:

модернизацию мест для ожидания и заполнения необходимых документов;

сокращение сроков предоставления 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 «Забайкальский район» в сети «Интернет» http://zabaikalskadm.ru/index.php/municipal-services/2013-09-04-06-20-12.

 **Муниципальный район «Каларский район»**

Мониторинг проведен муниципальным районом «Каларский район» по 32 муниципальным услугам из 63 услуг (51 %), включенных в Перечень муниципальных услуг, из них по 21 муниципальной услуге 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 – 0,77), получатели муниципальных услуг полностью удовлетворены качеством и доступностью их предоставления (оценка общего уровня удовлетворенности заявителей муниципальных услуг – 100 %).

В процессе проведения мониторинга проанализировано, с учетом проведенного опроса заявителей муниципальных услуг, 166 анкет.

По информации, представленной в докладе администрации района, 1 услуга из числа исследуемых муниципальных услуг предоставляется в электронном виде.

Предоставление муниципальных услуг по принципу «одного окна» не осуществляется.

Информация о порядке предоставления муниципальных услуг, а также бланки заявлений и других документов, необходимых для получения услуг, размещенына официальном сайте администрации муниципального района, Портале государственных и муниципальных услуг Забайкальского края, на информационных стендах. Кроме того, указанную информацию можно получить при непосредственном посещении мест предоставления услуг, посредством телефонной связи, а также при направлении письменного обращения, в том числе в электронной форме.

Все исследуемые муниципальные услуги предоставляются в течение всего рабочего дня, в течение всей рабочей недели.

Из числа исследуемых:

- 10 услуг предоставляется в течение всей рабочей недели, 1 услуга предоставляется как в течение всей рабочей недели, так и в один из выходных дней;

- 10 услуг предоставляется в течение всего рабочего дня, 1 услуга в течение всего рабочего дня, так и в вечерние часы.

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

Место предоставления муниципальной услуги оборудовано бесплатными автомобильными парковками, местами ожидания для посетителей, а также специальными местами для заполнения необходимых документов. Кроме того, при предоставлении муниципальной услуги имеются указатели о местах приема посетителей на этажах и в кабинетах.

**Все муниципальные услуги предоставляются в зданиях, не оборудованных пандусами и иными элементами доступной среды для инвалидов и иных маломобильных групп населения.**

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 5,2 дня, что меньше установленных административными регламентами на 10,46 дня (15,66 дня);

среднее время ожидания в очереди в целом по муниципальному району по данным соцопроса составило 2,95 минуты, что меньше установленных административными регламентами на 13,49 минуты (16,44 минуты);

среднее число обращений в структурные подразделения администрации муниципального района по данным соцопроса составило 1,38 раза, что соответствует числу обращений, установленных административными регламентами.

В социологических опросах получателей муниципальных услуг в 2018 году приняли участие 153 респондента (в 2017 году – 135 респондентов).

В ходе проведения соцопросов 41,83 % респондентов отметили, что информацию об услуге получили при личном посещении органа (учреждения) или от друзей (родственников, знакомых), по телефону –
26,8 % респондентов, на информационных стендах в органе (учреждении) – 18,3 % респондентов, на официальном сайте органа – 7,84 % респондентов, в средствах массовой информации и на Едином портале государственных и муниципальных услуг, либо (и) на Портале государственных и муниципальных услуг по 2,61 % респондентов.

Подали заявление и другие документы, необходимые для получения услуги, в бумажной форме – 86,93 % респондентов, в электронной форме через официальный сайт органа – 9,8 % респондентов, через Единый портал государственных и муниципальных услуг, либо Портал государственных и муниципальных услуг – 3,27 % респондентов.

94,12 % респондентов отметили, что не обращались к посредникам для получения услуги или отдельных документов (процедур), при этом 5,88 % респондентов обращались к посредникам по другим причинам.

100 % респондентов оценили качество предоставления услуг на 5 баллов.

В целях повышения качества предоставляемых муниципальных услуг разработан комплекс мер, включающий:

увеличение информированности населения о возможности приема заявлений в электронном виде, в том числе и через МФЦ;

организацию работы по переводу муниципальных услуг в электронный вид, в целях сокращения количества личных посещений и обращений граждан в орган, предоставляющий муниципальные услуги;

 оборудование здания пандусами и иными элементами доступной среды для инвалидов и иных маломобильных групп населения.

Отчет о проведении мониторинга качества предоставления муниципальных услуг и доклад о результатах мониторинга качества предоставления муниципальных услуг размещены на официальном сайте муниципального района «Каларский район» в сети «Интернет» http://калар.забайкальскийкрай.рф/deyatelnost/monitoring-kachestva-predostavleniya-gosudarstvennyh-i-municipalnyh-uslug/.

**Муниципальный район «Калганский район»**

Мониторинг проведен муниципальным районом «Калганский район» по 21 муниципальным услугам из 28 услуг (75 %), включенных в Перечень муниципальных услуг, из них по 5 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 – 0,85), получатели муниципальных услуг полностью удовлетворены качеством и доступностью их предоставления (оценка общего уровня удовлетворенности заявителей муниципальных услуг – 100 %).

В процессе проведения мониторинга проанализировано, с учетом проведенного опроса заявителей муниципальных услуг, 159 анкет.

Доклад о результатах мониторинга качества предоставления муниципальных услуг представлен по неустановленной форме, в нем отсутствует информация о количестве муниципальных услуг, предоставляемых на территории муниципального района, в соответствии с Перечнем муниципальных услуг, предоставляемых в электронном виде и по принципу «одного окна», в том числе в МФЦ.

Информация о порядке предоставления муниципальных услуг, а также бланки заявлений и других документов, необходимых для получения услуг, размещенына официальном сайте администрации муниципального района, Портале государственных и муниципальных услуг Забайкальского края, на информационных стендах в местах предоставления услуг. Кроме того, указанную информацию можно получить посредством телефонной связи, а также в средствах массовой информации.

Помещения, в которых предоставляются услуги, оборудованы местами для заполнения необходимых документов, бесплатными автомобильными парковками, пандусами и местами для сидения в местах ожидания. Кроме того, при предоставлении муниципальной услуги имеются указатели о местах приема посетителей на этажах и в кабинетах.

Все исследуемые муниципальные услуги предоставляются в течение всего рабочего дня, в течение всей рабочей недели.

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 11,76 дня, что меньше установленных административными регламентами на 4,2 дня (15,96 дня);

среднее время ожидания в очереди в целом по муниципальному району по данным соцопроса составило 7,14 минуты, что меньше установленных административными регламентами на 7,66 минуты (14,8 минуты);

среднее число обращений в структурные подразделения администрации муниципального района 1,21 раз, что соответствует числу обращений, установленных административными регламентом (1,21 раз).

В социологических опросах получателей муниципальных услуг в 2018 году приняло участие 138 респондентов (в 2017 году – 345 респондентов).

В ходе проведения соцопросов 8,46 % респондентов отметили, что информацию об услуге получили при личном посещении органа (учреждения) или от друзей (родственников, знакомых), на информационных стендах в органе и на официальном сайте органа по 24,17 % респондентов, по телефону – 8,16 % респондентов, на Едином портале государственных и муниципальных услуг – 35,05 % респондентов.

Подали заявление и другие документы, необходимые для получения услуги, в бумажной форме – 40,79 % респондентов, в электронной форме через Единый портал государственных и муниципальных услуг – 54,08 % респондентов, через официальный сайт органа – 5,14 % респондентов.

100 % респондентов отметили, что не обращались к посредникам для получения услуги или отдельных документов (процедур).

99,4 % респондентов оценили качество предоставления услуг на 5 баллов, на 4 балла – 0,6 % респондентов.

Проблем, связанных с предоставлением услуги не выявлено.

Отчет о проведении мониторинга качества предоставления муниципальных услуг и доклад о результатах мониторинга качества предоставления муниципальных услуг размещены на официальном сайте муниципального района «Калганский район» в сети «Интернет» http://калга.забайкальскийкрай.рф/documentation/monitoring-kachestva-predostavleniya-municipalnyh-uslug/.

**Муниципальный район «Карымский район»**

Мониторинг проведен муниципальным районом «Карымский район» по 10 муниципальным услугам из 19 услуг (52,6 %), включенных в Перечень муниципальных услуг.

По результатам мониторинга уровень качества предоставления услуг характеризуется как хороший (общая оценка качества предоставления услуг – 0,88), получатели муниципальных услуг полностью удовлетворены качеством и доступностью их предоставления (оценка общего уровня удовлетворенности заявителей муниципальных услуг – 100 %).

В процессе проведения мониторинга проанализировано, с учетом проведенного опроса заявителей муниципальных услуг, 341 анкета.

По информации, представленной в докладе администрации района, возможность получения муниципальных услуг в электронном виде реализована по всем исследуемым услугам.

Предоставление муниципальных услуг по принципу «одного окна», в том числе через МФЦ, не осуществляется.

Информация о порядке предоставления услуг размещена на Портале государственных и муниципальных услуг Забайкальского края, на официальном сайте администрации района, в средствах массовой информации, на информационных стендах в администрации района и учреждениях, кроме этого, можно получить консультацию по телефону.

Бланки заявлений и других документов, необходимых для получения услуг, размещены на Портале государственных и муниципальных услуг Забайкальского края, на официальном сайте администрации района, в средствах массовой информации, на информационных стендах в администрации района и учреждениях, на рабочих местах сотрудников государственного органа (учреждения), к которым обращаются заявители услуги.

Услуги предоставляются в течение 5 дней рабочей недели, в течение всего рабочего дня.

Помещения, в которых предоставляются услуги, соответствуют установленным требованиям: имеется бесплатная автомобильная парковка, пандусы и другие элементы доступной среды для инвалидов и иных маломобильных групп населения, указатели о местах приема заявителей на этажах и в кабинетах, места для сидения в местах ожидания, оборудованы места 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 11,76 дня, что меньше установленных административными регламентами на 4,2 дня (15,96 дней).

среднее время ожидания в очереди в целом по муниципальному району по данным соцопроса составило 7,14 минуты, что меньше установленного административными регламентами на 6,94 минуты (14,08 минут);

среднее число обращений в структурные подразделения администрации муниципального района по данным соцопроса составило 1,21 раза, что соответствует числу обращений, установленных административными регламентами (1,21 раз).

В социологических опросах получателей муниципальных услуг в 2018 году приняло участие 331 респондент (в 2017 году – 208 респондентов).

В ходе проведения соцопросов 35,05 % респондентов отметили, что информацию об услуге получили на Едином портале государственных и муниципальных услуг, либо (и) на Портале государственных и муниципальных услуг Забайкальского края, на официальном сайте органа и на информационных стендах в органе по 24,17 % респондентов, при личном посещении органа (учреждения) или от друзей (родственников, знакомых) – по 8,46 % респондентов, по телефону – 8,16 % респондентов.

Подали заявление и другие документы, необходимые для получения услуги, через Портал государственных и муниципальных услуг Забайкальского края - 54,08 % респондентов, в бумажной форме – 40,79 % респондентов, в электронной форме через официальный сайт органа – 5,14 % респондентов.

100 % респондентов отметили, что не обращались к посредникам для получения услуги или отдельных документов (процедур).

99,4 % респондентов оценили качество предоставления услуг на 5 баллов, на 4 балла – 0,6 % респондентов.

Среди проблем при получении муниципальных услуг 0,6 % респондентов отметили, что им не понятен порядок получения услуги (сложная процедура оформления документов).

В целях повышения качества предоставления услуг необходимо повысить информационную доступность сведений о стандартах качества предоставления муниципальных услуг для повышения уровня удовлетворенности получателей услуг качеством их предоставления.

Отчет о проведении мониторинга качества предоставления муниципальных услуг и доклад о результатах мониторинга качества предоставления муниципальных услуг размещены на официальном сайте муниципального района «Карымский район» в сети «Интернет» [http://карымское.рф/мониторинг качества](http://карымское.рф/%D0%B4%D0%BE%D0%BA%D0%BB%D0%B0%D0%B4-%D0%BE-%D1%80%D0%B5%D0%B7%D1%83%D0%BB%D1%8C%D1%82%D0%B0%D1%82%D0%B0%D1%85-%D0%BC%D0%BE%D0%BD%D0%B8%D1%82%D0%BE%D1%80%D0%B8%D0%BD%D0%B3%D0%B0-%D0%BA%D0%B0%D1%87-2/).

**Муниципальный район «Город Краснокаменск и**

**Краснокаменский район»**

Мониторинг проведен муниципальным районом «Город Краснокаменск и Краснокаменский район» по 20 услугам из 39 услуг (51,3 %), включенных в Перечень муниципальных услуг, из них по 9 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 проанализировано, с учетом проведенного опроса заявителей муниципальных услуг, 510 анкет.

Возможность получения муниципальных услуг в электронном виде реализована по 5 исследуемым муниципальным услугам.

Из исследуемых муниципальных услуг 6 оказываются по принципу «одного окна» в Краснокаменском филиале краевого государственного автономного учреждения МФЦ Забайкальского края.

Информация о порядке предоставления услуг, бланки заявлений и других документов, необходимых для получения услуг, размещены на официальном сайте администрации городского поселения «Город Краснокаменск», на Едином портале государственных и муниципальных услуг, на Портале государственных и муниципальных услуг Забайкальского края, на информационных стендах и в местах предоставления услуг. Также информацию можно получить, по просьбе заявителей, с использованием почтовой, телефонной, электронной связи.

Места предоставления муниципальных услуг оборудованы бесплатными автомобильными парковками, пандусами и другими элементами доступной среды для инвалидов и иных маломобильных групп населения, местами для сидения и заполнения необходимых документов.

Приём заявителей муниципальных услуг организован:

в рабочие дни с 8-00 до 17-15 в Администрации муниципального района «Город Краснокаменск и Краснокаменский район» Забайкальского края, ее отраслевых (функциональных) органах и подведомственных им муниципальных учреждениях и организациях;

в рабочие дни, а также в субботу с 8-00 до 17-00 в Краснокаменском филиале краевого государственного автономного учреждения МФЦ Забайкальского края.

Жалобы и судебные иски в отношении должностных лиц, ответственных за предоставление муниципальных услуг, на ненадлежащее оказание услуг отсутствуют.

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 муниципальному району по данным соцопроса составило 8,49 дня, что меньше установленных административными регламентами на 14,79 дня (23,28 дня);

среднее время ожидания в очереди в целом по муниципальному району по данным соцопроса составило 2,8 минуты, что меньше установленных административными регламентами на 11,39 минуты (14,19 минуты);

среднее число обращений в учреждения, структурные подразделения администрации района по данным соцопроса составило 1,27раза, что меньше установленных административными регламентами на 0,1 раза (1,37 раза).

В социологических опросах получателей муниципальных услуг в 2018 году приняло участие 471 респондент (в 2017 году – 840 респондентов).

В ходе проведения соцопросов 50,53 % респондентов отметили, что информацию об услуге получили при личном посещении органа (учреждения) или от друзей (родственников, знакомых), по телефону –
19,75 % респондентов, на официальном сайте органа – 12,95 % респондентов, на информационных стендах учреждений, структурных подразделений администрации района – 6,58 % респондентов, на Едином портале государственных и муниципальных услуг и на Портале государственных и муниципальных услуг Забайкальского края – 5,52 % респондентов, в средствах массовой информации – 4,67 % респондентов.

Подали заявление и другие документы, необходимые для получения услуги, в бумажной форме – 83,65 % респондентов, в электронной форме через официальный сайт органа – 9,34 % респондентов, через Портал государственных и муниципальных услуг Забайкальского края – 7,01 % респондентов.

97,45 % респондентов отметили, что не обращались к посредникам для получения услуги или отдельных документов (процедур), при этом 0,21 % респондентов обращались к посредникам из-за сложности получения отдельных документов или прохождения процедур, по другим причинам – 2,34 % респондентов.

96,18 % респондентов оценили качество предоставления услуг на 5 баллов, на 4 балла – 3,61 % респондентов, на 3 балла – 0,21 % респондентов.

Среди проблем при получении муниципальных услуг 1,27 % респондентов отметили неудобный режим работы учреждений, грубость, невнимательность сотрудников – 1,06 % респондентов, помещение плохо оборудовано для приема посетителей – 0,43 % респондентов, не понятен порядок получения услуги и требование большого количества документов из других органов (учреждений) по 0,21 % респондентов, другое – 0,64 % респондентов.

Комплекс мер, направленных на устранение выявленных проблем и недостатков, в целях повышения качества предоставляемых муниципальных услуг администрацией муниципального района не представлен.

Отчет о проведении мониторинга качества предоставления муниципальных услуг и доклад о результатах мониторинга качества предоставления муниципальных услуг размещены на официальном сайте муниципального района «Город Краснокаменск и Краснокаменский район» в сети «Интернет» http://adminkr.ru/index.php/econom/monitoring.

**Муниципальный район «Красночикойский район»**

Мониторинг проведен муниципальным районом «Красночикойский район» по 29 муниципальным услугам из 57 услуг (51 %), включённых в Перечень муниципальных услуг, из них по 2 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 – 0,89), получатели муниципальных услуг полностью удовлетворены качеством и доступностью их предоставления (оценка общего уровня удовлетворенности заявителей муниципальных услуг – 100 %).

В процессе проведения мониторинга проанализирована, с учетом проведенного опроса заявителей муниципальных услуг, 204 анкеты.

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

Из числа исследуемых муниципальных услуг 13 услуг предоставляются по принципу «одного окна», в том числе через МФЦ.

Информация о порядке предоставления услуг размещена на Едином портале государственных и муниципальных услуг, Портале государственных и муниципальных услуг Забайкальского края, на официальном сайте администрации района[, на](http://www.чикой.забайкальскийкрай.рф/%2C%20%D0%BD%D0%B0) информационных стендах в местах предоставления услуг, в средствах массовой информации. Также информацию о порядке предоставления услуг можно получить в устной форме при личном посещении или по телефону.

Формы бланков заявлений и других документов, необходимых для получения услуги, размещены на Едином портале государственных и муниципальных услуг, Портале государственных и муниципальных услуг Забайкальского края, на официальном сайте администрации района[, на](http://www.чикой.забайкальскийкрай.рф/%2C%20%D0%BD%D0%B0) информационных стендах в местах предоставления услуг и на рабочих местах специалистов администрации.

Муниципальные услуги предоставляются в течение всей рабочей недели, в течение всего рабочего дня.

Помещения, в которых предоставляются услуги, соответствуют установленным требованиям: имеются бесплатные автомобильные парковки, пандусы и другие элементы доступной среды для инвалидов и иных маломобильных групп населения, указатели о местах приема заявителей на этажах и в кабинетах, места для сидения в местах ожидания, оборудованы места для заполнения необходимых документов.

Жалоб и судебных исков в отношении должностных лиц на ненадлежащее оказание услуг не поступало.

Наиболее актуальными проблемами, связанными с предоставлениями услуг, являются длительный срок ожидания ответа на запрос, слабая информированность заявителей о возможности получения муниципальных услуг в электронном виде.

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 8,19 дня, что меньше установленных административными регламентами на 18,11 дня (26,3 дня);

среднее время ожидания в очереди в целом по муниципальному району по данным соцопроса составило 3,72 минуты, что меньше установленных административными регламентами на 10,37 минуты (14,09 минуты);

среднее число обращений в структурные подразделения администрации муниципального района по данным соцопроса составило 1,06 раза, что меньше числа обращений, установленных административными регламентами на 0,16 раза (1,22 раза).

В социологических опросах получателей муниципальных услуг в 2018 году приняло участие 175 респондентов (в 2017 году – 172 респондента).

В ходе проведения соцопросов 60 % респондентов отметили, что информацию об услуге получили при личном посещении органа (учреждения) или от друзей (родственников, знакомых), на официальном сайте органа – 9,71 % респондентов, по телефону – 13,14 % респондентов, на информационных стендах в органе – 6,29 % респондентов, в средствах массовой информации – 7,43 % респондентов, на Едином портале государственных и муниципальных услуг и на информационных стендах – 3,43 % респондентов.

Подали заявление и другие документы, необходимые для получения услуги, в бумажной форме – 97,14 % респондентов, в электронной форме через официальный сайт органа – 1,71 % респондентов, через Портал государственных и муниципальных услуг Забайкальского края – 1,14 % респондентов.

93,71 % респондентов отметили, что не обращались к посредникам для получения услуги или отдельных документов (процедур). Из-за сложности получения отдельных документов или прохождения процедур обращались к услугам посредников 0,57 % респондентов, для обеспечения качества и быстрого оформления документов – 3,43 % респондентов, по другим причинам – 2,29 % респондентов.

Все респонденты оценили качество предоставления услуг на 5 баллов.

Комплекс мер, направленных на устранение выявленных проблем и недостатков, в целях повышения качества предоставляемых муниципальных услуг администрацией муниципального района не представлен.

 Отчет о проведении мониторинга качества предоставления муниципальных услуг и доклад о результатах мониторинга качества предоставления муниципальных услуг размещены на официальном сайте муниципального района «Красночикойский район» в сети «Интернет» http://чикой.забайкальскийкрай.рф/deyatelnost/municipalnye-uslugi/monitoring/.

**Муниципальный район «Кыринский район»**

Мониторинг проведен муниципальным районом «Кыринский район» по 33 муниципальным услугам из 54 услуг (61 %), включённых в Перечень муниципальных услуг, из них по 18 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 удовлетворительный (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 проанализировано, с учетом проведенного опроса заявителей муниципальных услуг, 239 анкет.

Возможность получения муниципальных услуг в электронном виде реализована по 7 исследуемым муниципальным услугам.

Возможность получения муниципальных услуг по принципу «одного окна», в том числе через МФЦ, реализована по всем исследуемым муниципальным услугам.

Регламенты предоставления муниципальных услуг, бланки заявлений, необходимых для получения услуг размещены на Портале государственных и муниципальных услуг Забайкальского края, на официальном сайте администрации муниципального района, на информационных стендах учреждений.

Услуги предоставляются в течение всего рабочего дня, всей рабочей недели.

Сведения об организации условий предоставления услуг: соответствует помещение, в котором предоставляется услуга, установленным требованиям (наличие бесплатной автомобильной парковки, пандусов, указателей о местах приема заявителей на этажах и в кабинетах, мест для сидения в местах ожидания, оборудованных мест для заполнения необходимых документов) районом не представлены.

Жалоб и судебных исков в отношении должностных лиц на ненадлежащее оказание услуг не поступало.

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 7,81 дня, что меньше установленных административными регламентами на 18,05 дня (25,86 дня);

среднее время ожидания в очереди в целом по муниципальному району по данным соцопроса составило 1,87 минуты, что меньше установленных административными регламентами на 16,04 минуты (17,91 минут);

среднее число обращений в структурные подразделения администрации муниципального района по данным соцопроса составило 1,25 раза, что меньше числа обращений, установленных административными регламентами на 0,02 раза (1,27 раза).

В социологических опросах получателей муниципальных услуг в 2018 году приняло участие 206 респондентов.

В ходе проведения соцопросов 61,65 % респондентов отметили, что информацию об услуге получили при личном посещении органа (учреждения) или от друзей (родственников, знакомых), по телефону –
25,73 % респондентов, на официальном сайте органа – 4,37 % респондентов, на Едином портале государственных и муниципальных услуг – 3,88 % респондентов, в средствах массовой информации – 0,97 % респондентов, на информационных стендах в органе (учреждении) – 3,4 % респондентов.

Подали заявление и другие документы, необходимые для получения услуги, в бумажной форме – 99,52 % респондентов, через официальный сайт органа – 0,49 % респондентов.

98,06 % респондентов отметили, что не обращались к посредникам для получения услуги или отдельных документов (процедур), при этом для обеспечения качества и быстрого оформления документов и по другим причинам обращались по 0,97 % респондентов.

98,54 % респондентов оценили качество предоставления услуг на 5 баллов, на 4 балла – 1,46 % респондентов.

При получении муниципальных услуг 0,97 % респондентов отметили неудобный режим работы органа (учреждения), помещение плохо оборудовано для приема посетителей, требование большого количества документов из других органов (учреждений) – 0,49 % респондентов.

 В целях повышения качества предоставления услуг необходимо оборудовать помещения для приема посетителей, обеспечить соблюдение режима работы учреждения, утвержденного регламентом.

Отчет о проведении мониторинга качества предоставления муниципальных услуг и доклад о результатах мониторинга качества предоставления муниципальных услуг размещены на официальном сайте муниципального района «Кыринский район» в сети «Интернет» http://xn--80ats7b.xn--80aaaac8algcbgbck3fl0q.xn--p1ai/deyatelnost/ekonomika/municipalnye-uslugi-v-elektronom-vide/.

**Муниципальный район «Могойтуйский район»**

Мониторинг проведен муниципальным районом «Могойтуйский район» по 17 муниципальным услугам из 47 услуг (36,7 %), включенных в Перечень муниципальных услуг, что не соответствует требованию, установленному в соответствии с пунктом 1.10 раздела 1. «Общие положения» Методических рекомендаций. Из них 6 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 – 0,92), 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, 444 анкеты.

По информации, представленной в докладе администрации района, возможность получения муниципальных услуг в электронном виде реализована по всем исследуемым услугам.

Из числа исследуемых муниципальных услуг 6 услуг предоставляются по принципу «одного окна».

Информация о порядке и условиях предоставления услуг, графике приема заявителей по вопросам предоставления услуги размещены на Портале государственных и муниципальных услуг Забайкальского края, на официальном сайте администрации района, на информационных стендах в местах предоставления услуг.

Бланки заявлений и другие документы, необходимые для получения муниципальных услуг, размещены на Портале государственных и муниципальных услуг Забайкальского края, на официальном сайте администрации района, на рабочих местах специалистов.

Жалоб и судебных исков в отношении должностных лиц на ненадлежащее оказание услуг не поступало.

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 13,15 дня, что меньше установленных административными регламентами на 64,55 дня (77,7 дня**)**;

среднее время ожидания в очереди в целом по муниципальному району по данным соцопроса составило 0,86 минуты, что меньше установленных административными регламентами на 11,85 минуты (12,71 минуты);

среднее число обращений в структурные подразделения администрации муниципального района по данным соцопроса составило 1 раз, соответствует числу обращений, установленных административными регламентами (1 раз).

В социологических опросах получателей муниципальных услуг в 2018 году приняло участие 433 респондента (в 2017 году – 330 респондентов).

В ходе проведения соцопросов 99,31 % респондентов отметили, что информацию об услуге получили на Едином портале государственных и муниципальных услуг, при личном посещении органа (учреждения) или от друзей (родственников, знакомых) - 0,69 % респондентов.

Подали заявление и другие документы, необходимые для получения услуги, в бумажной форме 90,76 % респондентов, в электронной форме через Портал государственных и муниципальных услуг Забайкальского края – 9,24 % респондентов.

100 % респондентов отметили, что не обращались к посредникам для получения услуги или отдельных документов (процедур).

100 % респондентов оценили качество предоставления услуг на 5 баллов.

В целях повышения качества предоставления услуг необходимо:

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

обеспечить необходимой квалификацией специалистов, участвующих в предоставлении услуг;

обеспечить проведение работ по оптимизации осуществления отдельных административных процедур и сроков предоставления муниципальных услуг;

разработать комплекс мер, направленных на повышение качества предоставления 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 «Могойтуйский район» в сети «Интернет» http://www.mogoitui.ru/2-uncategorised/367-documentfin.

**Муниципальный район «Могочинский район»**

Мониторинг проведен муниципальным районом «Могочинский район» по 28 муниципальным услугам из 48 услуг (58,3 %), включённых в Перечень муниципальных услуг, из них по 3 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 – 0,81), получатели муниципальных услуг полностью удовлетворены качеством и доступностью их предоставления (оценка общего уровня удовлетворенности заявителей муниципальных услуг – 98,7 %).

В процессе проведения мониторинга проанализированы, с учетом проведенного опроса заявителей муниципальных услуг, 502 анкеты.

По информации, представленной в докладе администрации района, возможность получения муниципальных услуг в электронном виде реализована по 21 исследуемым услугам.

Из числа исследуемых муниципальных услуг 21 услуг предоставляются по принципу «одного окна».

Информация о порядке и условиях предоставления услуг, графике приема заявителей по вопросам предоставления услуги, бланки заявлений и другие документы, необходимые для получения муниципальных услуг, размещены на Портале государственных и муниципальных услуг Забайкальского края, на официальном сайте администрации района.

Жалоб и судебных исков в отношении должностных лиц на ненадлежащее оказание услуг не поступало.

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 5,12 дня, что меньше установленных административными регламентами на 14,41 дня (19,53 дня);

среднее время ожидания в очереди в целом по муниципальному району по данным соцопроса составило 4,05 минуты, что меньше установленных административными регламентами на 10,21 минуты (14,26 минуты);

среднее число обращений в структурные подразделения администрации муниципального района по данным соцопроса составило 1,1 раза, что меньше числа обращений, установленных административными регламентами, на 0,37 раза (1,47 раз).

В социологических опросах получателей муниципальных услуг в 2018 году приняло участие 474 респондента (в 2017 году – 525 респондентов).

В ходе проведения соцопросов 69,41 % респондентов отметили, что информацию об услуге получили при личном посещении органа (учреждения) или от друзей (родственников, знакомых), на официальном сайте органа – 9,49 % респондентов, по телефону – 10,55 % респондентов, на информационных стендах в органе – 5,27 % респондентов, в средствах массовой информации – 1,9 % респондентов, на Портале государственных и муниципальных услуг Забайкальского края – 3,38 %.

Подали заявление и другие документы, необходимые для получения услуги, в бумажной форме – 85,44 % респондентов, через официальный сайт органа – 11,39 % респондентов, в электронной форме через Портал государственных и муниципальных услуг Забайкальского края – 3,17 % респондентов.

96,2 % респондентов отметили, что не обращались к посредникам для получения услуги или отдельных документов (процедур). При этом 0,21 % респондентов ответили, что обращались из-за сложности получения отдельных документов или прохождения процедур, посредник был предложен как обязательное условие получения результата – 0,63 % респондентов, для обеспечения качества и быстрого оформления документов – 1,69 % респондентов, по другим причинам – 1,27 % респондентов.

78,06 % респондентов оценили качество предоставления услуг на 5 баллов, на 4 балла – 19,62 % респондентов, на 3 балла – 2,11 % респондентов, не удовлетворены качеством предоставления услуг – 0,21 % респондентов.

Среди проблем при получении муниципальных услуг 13,71 % респондентов отметили, что помещение плохо оборудовано для приема посетителей, неудобный режим работы органа (учреждения) – 1,9 % респондентов, не понятен порядок получения услуги (сложная процедура оформления документов) – 0,21 % респондентов, другое– 6,33 % респондентов.

Наиболее актуальной проблемой, связанной с предоставлением услуг, является плохое оборудование помещений для приема посетителей.

Комплекс мер, направленных на устранение выявленных проблем и недостатков, в целях повышения качества предоставляемых услуг, администрацией муниципального района не представлен.

Отчет о проведении мониторинга качества предоставления муниципальных услуг и доклад о результатах мониторинга качества предоставления муниципальных услуг размещены на официальном сайте муниципального района «Могочинский район» в сети «Интернет» http://могоча.забайкальскийкрай.рф/events/ekonomicheskiy-blok/monitoring-municipalnyh-uslug/.

**Муниципальный район «Нерчинский район»**

Мониторинг осуществлен муниципальным районом «Нерчинский район» по 19 муниципальным услугам из 38 услуг (50 %), включённых в Перечень муниципальных услуг, из них по 9 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 – 0,71), получатели муниципальных услуг полностью удовлетворены качеством и доступностью их предоставления (оценка общего уровня удовлетворенности заявителей муниципальных услуг – 100 %).

В процессе проведения мониторинга проанализировано, с учетом проведенного опроса заявителей муниципальных услуг, 71 анкета.

По информации, представленной в докладе администрации района, возможность получения муниципальных услуг в электронном виде реализована по 15 исследуемым услугам.

Из числа исследуемых муниципальных услуг 8 услуг предоставляются по принципу «одного окна», в том числе в МФЦ.

Информация о порядке предоставления муниципальных услуг, а также бланки заявлений и других документов, необходимых для получения услуг, размещенына официальном сайте администрации муниципального района, Портале государственных и муниципальных услуг Забайкальского края, на информационных стендах и рабочих местах сотрудников в местах предоставления услуг.

Все исследуемые муниципальные услуги предоставляются в течение всего рабочего дня, в течение всей рабочей недели.

Места предоставления муниципальных услуг оборудованы бесплатными автомобильными парковками, местами ожидания для посетителей, а также специальными местами для заполнения необходимых документов. В помещениях для приема заявителей имеются таблички с указанием номера кабинета и должности лица, осуществляющего прием.

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 6,92 дня, что меньше установленных административными регламентами на 7 дня (13,92 дня);

среднее время ожидания в очереди в целом по муниципальному району по данным соцопроса составило 6,44 минуты, что меньше установленных административными регламентами на 1,06 минуты (7,5 минуты);

среднее число обращений в структурные подразделения администрации муниципального района по данным соцопроса составило 1,02 раза, что больше числа обращений, установленных административными регламентами, на 0,02 раза (1 раз).

В социологических опросах получателей муниципальных услуг в 2018 году приняло участие 64 респондента (в 2017 году – 55 респондентов).

В ходе проведения соцопросов 50 % респондентов отметили, что информацию об услуге получили при личном посещении органа (учреждения) или от друзей (родственников, знакомых), на официальном сайте администрации муниципального района – 1,56 % респондентов, по телефону – 43,75 % респондентов, на Едином портале государственных и муниципальных услуг – 4,69 % респондентов.

Подали заявление и другие документы, необходимые для получения услуги, в бумажной форме – 96,88 % респондентов, через официальный сайт органа – 3,13 % респондентов.

95,31 % респондентов отметили, что не обращались к посредникам для получения услуги или отдельных документов (процедур). При этом 1,56 % респондентов отметили, что обращались в основном из-за сложности получения отдельных документов или прохождения процедур, другие причины отметили - 3,13 % респондентов.

87,5 % респондентов оценили качество предоставления услуг на 5 баллов, на 4 балла – 10,94 % респондентов, на 3 балла – 1,56 % респондентов.

Среди проблем при получении муниципальных услуг по 1,56 % респондентов отметили, что помещение плохо оборудовано для приема посетителей и низкий профессионализм сотрудников (не могут ответить на поставленные вопросы, отсылают друг к другу), не понятен порядок получения услуги (сложная процедура оформления документов) – 9,38 % респондентов.

В целях повышения качества предоставления услуг необходимо обеспечить:

улучшение комфортности предоставления услуги, в том числе путем обеспечения наличия элементов доступной среды для инвалидов и маломобильных групп населения во всех органах, предоставляющих услугу.

повышение информированности получателей услуг о порядке и условиях их предоставления, в том числе в электронном виде.

Отчет о проведении мониторинга качества предоставления муниципальных услуг и доклад о результатах мониторинга качества предоставления муниципальных услуг размещены на официальном сайте муниципального района «Нерчинский район» в сети «Интернет» http://нерчинск.забайкальскийкрай.рф/deyatelnost/municipalnye-uslugi/provedenie-monitoringa-kachestva-predostavleniya-municipalnyh-uslug/.

**Муниципальный район «Нерчинско-Заводский район»**

Мониторинг проведен муниципальным районом «Нерчинско-Заводский район» по 21 муниципальным услугам из 42 услуг (50 %), включённых в Перечень муниципальных услуг.

По результатам мониторинга уровень качества предоставления услуг характеризуется как удовлетворительный (общая оценка качества предоставления услуг – 056), получатели муниципальных услуг полностью удовлетворены качеством и доступностью их предоставления (оценка общего уровня удовлетворенности заявителей муниципальных услуг – 98 %).

В процессе проведения мониторинга проанализировано, с учетом проведенного опроса заявителей муниципальных услуг, 229 анкет.

По информации, представленной в докладе администрации района, возможность получения муниципальных услуг в электронном виде реализована по 15 муниципальным услугам.

Информация о порядке предоставления муниципальных услуг, о графике приема заявителей по вопросам предоставления услуг, а также бланки заявлений и других документов, необходимых для получения услуг, размещены на официальном сайте администрации муниципального района и Портале государственных и муниципальных услуг Забайкальского края.

Все исследуемые муниципальные услуги предоставляются в течение всей рабочей недели.

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

Наиболее актуальной проблемой, связанной с предоставлением услуг, является отсутствие возможности получения услуг в вечерние время - после 17 часов.

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 24,16 дня, что меньше установленных административными регламентами на 3,53 дня (27,69 дня);

среднее время ожидания в очереди в целом по муниципальному району по данным соцопроса составило 10,06 минуты, что меньше установленных административными регламентами на 4,94 минуты (15 минут);

среднее число обращений в структурные подразделения администрации муниципального района по данным соцопроса составило 1,29 раза, что больше числа обращений, установленных административными регламентами, на 0,16 раза (1,13 раз).

В социологических опросах получателей муниципальных услуг в 2018 году приняли участие 208 респондентов (в 2017 году – 1053 респондента).

В ходе проведения соцопросов 21,64 % респондентов отметили, что информацию об услуге получили при личном посещении органа (учреждения) или от друзей (родственников, знакомых), по телефону – 38,46 % респондентов, на официальном сайте органа – 16,35 % респондентов, на информационных стендах – 6,25 % респондентов, на Едином портале государственных и муниципальных услуг – 9,62 % респондентов, в средствах массовой информации – 7,69 % респондентов.

Подали заявление и другие документы, необходимые для получения услуги, в бумажной форме – 64,9 % респондентов, в электронной форме через официальный сайт органа – 29,33 % респондентов, в электронной форме через Портал государственных и муниципальных услуг Забайкальского края – 5,77 % респондентов.

60,58 % респондентов отметили, что не обращались к посредникам для получения услуги или отдельных документов (процедур). При этом 23,56 % респондентов отметили, что обращались из-за сложности получения отдельных документов или прохождения процедур, для обеспечения качества и быстрого оформления документов – 15,39 %, либо посредник был предложен как обязательное условие получения результата – по 0,48 % респондентов.

94,71 % респондентов оценили качество предоставления услуг на 5 баллов, на 4 балла – 3,37 % респондентов, на 3 балла – 1,44 % респондентов.

Среди проблем при получении муниципальных услуг 3,37 % респондентов отметили требование большого количества документов из других органов, помещение плохо оборудовано для приема посетителей – 2,4 % респондентов, низкий профессионализм сотрудников и неудобный режим работы органа (учреждения) по 1,44 % респондентов.

В целях повышения качества предоставления услуг необходимо оптимизировать график работы органов (учреждений), участвующих в предоставлении 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 «Нерчинско-Заводский район» в сети «Интернет» http://нер-завод.забайкальскийкрай.рф/ekonomika-i-upravlenie-imushchestvom/dokumenty/otchet-po-monitoringu-municipalnyh-uslug-2018-g/.

**Муниципальный район «Оловяннинский район»**

Мониторинг проведен муниципальным районом «Оловяннинский район» по 29 муниципальным услугам из 58 услуг (50%), включённых в Перечень муниципальных услуг, из них по 19 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 – 0,88), получатели муниципальных услуг полностью удовлетворены качеством и доступностью их предоставления (оценка общего уровня удовлетворенности заявителей муниципальных услуг – 100 %).

В процессе проведения мониторинга проанализировано, с учетом проведенного опроса заявителей муниципальных услуг, 413 анкет.

По информации, представленной в докладе администрации района, возможность получения муниципальных услуг в электронном виде реализована по всем исследуемым муниципальным услугам.

По всем исследуемым услугам реализована возможность получения муниципальных услуг по принципу «одного окна».

Информация о порядке предоставления муниципальных услуг, бланки заявлений и других документов, необходимых для получения услуг, размещены на официальном сайте администрации муниципального района, Едином портале государственных и муниципальных услуг, на информационных стендах в местах предоставления услуг.

Все исследуемые муниципальные услуги предоставляются в течение всего рабочего дня, в течение всей рабочей недели.

Места предоставления муниципальных услуг оборудованы бесплатными автомобильными парковками, местами ожидания для посетителей, а также 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 3,02 дня, что меньше установленных административными регламентами на 26,06 дня (29,08 дня);

среднее время ожидания в очереди в целом по муниципальному району по данным соцопроса составило 4,2 минуты, что меньше установленных административными регламентами на 8,05 минуты (12,25 минуты);

среднее число обращений в структурные подразделения администрации муниципального района по данным соцопроса составило 1,02 раза, что меньше числа обращений, установленных административными регламентами, на 0,88 раза (1,9 раза).

В социологических опросах получателей муниципальных услуг в 2018 году приняло участие 377 респондентов (в 2017 году – 206 респондентов).

В ходе проведения соцопросов 42,97 % респондентов отметили, что информацию об услуге получили при личном посещении органа (учреждения) или от друзей (родственников, знакомых), по телефону – 24,93 % респондентов, на Едином портале государственных и муниципальных услуг, на официальном сайте органа (учреждения) или другом Интернет-ресурсе, на информационных стендах в органе по 10,88 % респондентов, на официальном сайте органа – 0,27 % респондентов.

Подали заявление и другие документы, необходимые для получения услуги, в бумажной форме – 90,45 % респондентов, через Единый портал государственных и муниципальных услуг – 5,84 % респондентов, в электронной форме через официальный сайт органа – 3,71 % респондентов.

100 % респондентов отметили, что не обращались к посредникам для получения услуги или отдельных документов (процедур).

100 % респондентов оценили качество предоставления услуг на 5 баллов.

Проблем, связанных с предоставлением услуг, не выявлено.

Отчет о проведении мониторинга качества предоставления муниципальных услуг и доклад о результатах мониторинга качества предоставления муниципальных услуг размещены на официальном сайте муниципального района «Оловяннинский район» в сети «Интернет» http://оловян.забайкальскийкрай.рф/deyatelnost/otdel-ekonomicheskogo-planirovaniya-prognozirovaniya-i-kontrolya-za-municipalnymi-zakupkami-i-truda/190434.

**Муниципальный район «Ононский район»**

Информация по мониторингу качества предоставления муниципальных услуг муниципальным районом «Ононский район» не представлена.

**Муниципальный район «Петровск-Забайкальский район»**

Мониторинг проведен муниципальным районом«Петровск-Забайкальский район»по 25 муниципальным услугам из 45 услуг (55,5 %), включённых в Перечень муниципальных услуг, из них по 1 муниципальной услуге 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 проанализирована, с учетом проведенного опроса заявителей муниципальных услуг, 599 анкет.

По информации, представленной в докладе администрации района, возможность получения муниципальных услуг в электронном виде реализована по 9 исследуемым услугам, по принципу «одного окна» - по 23 услугам.

Информация о порядке предоставления муниципальных услуг размещена на официальном сайте администрации муниципального района, Портале государственных и муниципальных услуг Забайкальского края, на информационных стендах в местах предоставления услуг.

Бланки заявлений и других документов, необходимых для получения услуг, размещены на рабочих местах специалистов, на Портале государственных и муниципальных услуг Забайкальского края и на информационных стендах в местах предоставления услуг.

Большинство исследуемых муниципальных услуг предоставляются в течение всего рабочего дня, в течение всей рабочей недели, библиотечные услуги предоставляются 6 дней в неделю, услуги по земельным отношениям и архивному делу предоставляются только в приемные дни.

Места предоставления муниципальных услуг оборудованы бесплатными автомобильными парковками, пандусами, местами ожидания для посетителей, а также 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 10,44 дня, что меньше установленных административными регламентами на 17,31 дня (27,75 дня);

среднее время ожидания в очереди в целом по муниципальному району по данным соцопроса составило 4,89 минуты, что меньше установленных административными регламентами на 9,58 минуты (14,47 минуты);

среднее число обращений в структурные подразделения администрации муниципального района по данным соцопроса составило 1,38 раза, что меньше числа обращений, установленных административными регламентами, на 0,14 раза (1,52 раза).

В социологических опросах получателей муниципальных услуг в 2018 году приняло участие 574 респондента ( в 2017 году -548 респондентов) .

В ходе проведения соцопросов 54,18 % респондентов отметили, что информацию об услуге получили при личном посещении органа (учреждения) или от друзей (родственников, знакомых), по телефону – 26,66 % респондентов, на информационных стендах – 12,37 % респондентов, на официальном сайте органа – 4,53 % респондентов, на Едином портале государственных и муниципальных услуг – 2,27 % респондентов.

Подали заявление и другие документы, необходимые для получения услуги, в бумажной форме 96,86 % респондентов, через Единый портал государственных и муниципальных услуг – 3,14 % респондентов.

100 % респондентов отметили, что не обращались к посредникам для получения услуги или отдельных документов (процедур).

96,17 % респондентов оценили качество предоставления услуг на 5 баллов, на 4 балла – 3,83 % респондентов.

Среди проблем при получении муниципальных услуг 2,27 % респондентов отметили неудобный режим работы органа (учреждения), непонятен порядок получения услуги – 1,57 % респондентов.

В целях повышения качества предоставления услуг необходимо:

обеспечить развитие сети «Интернет» в поселениях района;

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

организовать бесплатные обучающие компьютерные курсы преимущественно для возрастного населения для возможности оказания муниципальных услуг в электронном виде.

Отчет о проведении мониторинга качества предоставления муниципальных услуг и доклад о результатах мониторинга качества предоставления муниципальных услуг размещены на официальном сайте муниципального района «Петровск-Забайкальский район» в сети «Интернет» http://петровзаб.забайкальскийкрай.рф/deyatelnost/municipalnye-uslugi/monitoring-kachestva-predostavleniya-municipalnyh-uslug/.

**Муниципальный район «Приаргунский район»**

Мониторинг проведен администрацией муниципального района «Приаргунский район» по 30 муниципальным услугам из 59 услуг (50,8 %), включенных в Перечень муниципальных услуг, администрациями сельских поселений: Досатуское, Зоргольское, УстьТасуркайское, Быркинское, Пограничнинское, Погадаевское, Урулюнгуйское, Староцурухайтуйское, Молодёжнинское и городского поселения Кличкинское.

По результатам мониторинга уровень качества предоставления услуг характеризуется как хороший (общая оценка качества предоставления услуг – 0,78), получатели муниципальных услуг полностью удовлетворены качеством и доступностью их предоставления (оценка общего уровня удовлетворенности заявителей муниципальных услуг – 98,6 %).

В процессе проведения мониторинга проанализировано, с учетом проведенного опроса заявителей муниципальных услуг, 1449 анкет.

По информации, представленной в докладе администрации района, возможность получения муниципальных услуг в электронном виде реализована по 21 муниципальной услуге.

24 муниципальных услуги, из числа исследуемых, включены в перечень муниципальных услуг оказываемых по принципу одного окна, в том числе в МФЦ.

Информация о порядке предоставления муниципальных услуг, а также бланки заявлений и других документов, необходимых для получения услуг, размещены на официальном сайте администрации муниципального района, Портале государственных и муниципальных услуг Забайкальского края, на информационных стендах и рабочих местах сотрудников в местах предоставления услуг.

Все исследуемые муниципальные услуги предоставляются в течение всего рабочего, в течение всей рабочей недели.

Места предоставления муниципальных услуг оборудованы бесплатными автомобильными парковками, местами ожидания для посетителей, а также специальными местами для заполнения необходимых документов.

58 % муниципальных услуг предоставляются в доступных для инвалидов и иных маломобильных групп населения зданиях, оборудованных пандусами и иными элементами доступной среды для данных категорий потребителей.

Кроме того, при предоставлении 94,02 % муниципальных услуг имеются указатели о местах приема посетителей на этажах и в кабинетах.

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

Наиболее актуальной проблемой, связанной с предоставлением услуг, является неустойчивая информационно-телекоммуникационная связь в сельских поселениях, а также низкая компьютерная грамотность населения.

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 2,33 дня, что меньше установленных административными регламентами на 4,68 дня (7,01 дня);

среднее время ожидания в очереди в целом по муниципальному району по данным соцопроса составило 3,11 минуты, что меньше установленных административными регламентами на 4,23 минуты (7,34 минуты);

среднее число обращений в структурные подразделения администрации муниципального района по данным соцопроса составило 1,09 раза, что меньше числа обращений, установленных административными регламентами, на 0,63 раза (1,72 раза).

В социологических опросах получателей муниципальных услуг в 2018 году приняло участие 1412 респондентов (в 2017 году – 2145 респондентов).

В ходе проведения соцопросов 66,36 % респондентов отметили, что информацию об услуге получили при личном посещении органа (учреждения) или от друзей (родственников, знакомых), на информационных стендах – 12,18 % респондентов, по телефону – 7,44 % респондентов, на официальном сайте органа – 6,3 % респондентов, на Едином портале государственных и муниципальных услуг – 4,25 % респондентов, в средствах массовой информации – по 3,47 % респондентов.

Подали заявление и другие документы, необходимые для получения услуги, в бумажной форме 93,34 % респондентов, в электронной форме через официальный сайт органа – 4,11 % респондентов, через Портал государственных и муниципальных услуг Забайкальского края – 2,55 % респондентов.

95,11 % респондентов отметили, что не обращались к посредникам для получения услуги или отдельных документов (процедур), при этом прибегали к услугам посредников из-за сложности получения отдельных документов или прохождения процедур 0,99 % респондентов, для обеспечения качества и быстрого оформления документов – 0,64 % респондентов, так как посредник был предложен как обязательное условие получения результат – 0,07 % респондентов, по другим причинам – 3,19 % респондентов.

97,03 % респондентов оценили качество предоставления услуг на 5 баллов, на 4 балла – 1,42 % респондентов, на 3 балла – 0,92 % респондентов, не удовлетворены качеством предоставления услуг – 0,93 % респондентов (на 2 балла – 0,35 % респондентов, на 1 балл – 0,28 % респондентов).

Среди проблем при получении муниципальных услуг по 0,14 % респондентов отметили неудобный режим работы органа (учреждения) и грубость, невнимательность сотрудников, помещение плохо оборудовано для приема посетителей – 0,57 % респондентов, не понятен порядок получения услуги (сложная процедура оформления документов) – 1,06 % респондентов, требование большого количества документов из других органов (учреждений) – 0,5 % респондентов, низкий профессионализм сотрудников отметили – 0,35 % респондентов, отказ в предоставлении услуги без пояснения причин отказа – 0,21 % респондентов, требование платы, сверх установленной в соответствии с порядком (взятка, подарок) – 0,07 % респондентов, другое – 8,11 % респондентов.

В целях повышения качества и доступности предоставления муниципальных услуг, деятельность исполнительных органов местного самоуправления Приаргунского района должна быть направлена на реализацию следующих мероприятий:

минимизация количества обращений за консультацией, расширение информационной доступности сведений о порядке и условиях предоставления муниципальных услуг на официальных сайтах органов местного самоуправления муниципального района, сельских поселений района, а также учреждений, осуществляющих предоставление муниципальных услуг;

обеспечение наличия элементов доступной среды для инвалидов и маломобильных групп населения в местах предоставления услуг;

сокращение количества обращений заявителей услуг в орган (учреждение) при подаче запросов о предоставлении услуг (подача заявки в электронной форме, запись на прием по телефону, электронная очередь, on-line).

Отчет о проведении мониторинга качества предоставления муниципальных услуг и доклад о результатах мониторинга качества предоставления муниципальных услуг размещены на официальном сайте муниципального района «Приаргунский район» в сети «Интернет» http://приаргунск.забайкальскийкрай.рф/gosudarstvennye-i-municipalnye-uslugi/monitoringa-kachestva-predostavleniya-municipalnyh-uslug/mr-priargunskiy-rayon/.

**Муниципальный район «Сретенский район»**

Мониторинг проведен муниципальным районом «Сретенский район» по 30 муниципальным услугам из 33 услуг (90 %), включённых в Перечень муниципальных услуг.

По результатам мониторинга уровень качества предоставления услуг характеризуется как удовлетворительный (общая оценка качества предоставления услуг – 0,55), получатели муниципальных услуг полностью удовлетворены качеством и доступностью их предоставления (оценка общего уровня удовлетворенности заявителей муниципальных услуг – 87,8 %).

В процессе проведения мониторинга проанализировано, с учетом проведенного опроса заявителей муниципальных услуг, 63 анкеты.

По информации, представленной в докладе администрации района, возможность получения муниципальных услуг в электронном виде реализована по трем исследуемым услугам, по принципу «одного окна» - отсутствует.

Информация о порядке предоставления муниципальных услуг, а также бланки заявлений и других документов, необходимых для получения услуг, размещенына официальном сайте администрации муниципального района, Едином портале государственных и муниципальных услуг, на информационных стендах и рабочих местах сотрудников в местах предоставления услуг.

Все исследуемые муниципальные услуги предоставляются в течение всего рабочего дня, в течение всей рабочей недели.

Места предоставления муниципальных услуг оборудованы бесплатными автомобильными парковками, местами ожидания для посетителей, а также специальными местами для заполнения необходимых документов. В помещениях для приема заявителей имеются таблички с указанием номера кабинета и должности лица, осуществляющего прием.

Исследуемые муниципальные услуги предоставляются в доступных для инвалидов и иных маломобильных групп населения зданиях, оборудованных пандусами и иными элементами доступной среды для данных категорий потребителей.

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 17,21 дня, что меньше установленных административными регламентами на 12,79 дня (30 дней);

среднее время ожидания в очереди в целом по муниципальному району по данным соцопроса составило 13,64 минуты, что меньше установленных административными регламентами на 16,36 минуты (30 минут);

среднее число обращений в структурные подразделения администрации муниципального района по данным соцопроса составило 1,73 раза, что больше числа обращений, установленных административными регламентами, на 0,37 раза (1,36 раза).

В социологических опросах получателей муниципальных услуг в 2018 году приняло участие 33 респондента, количество которых не совпадает с требованием, установленным в соответствии с абзацем 2 пункта 3.3 раздела 3. «Порядок проведения опросов заявителей услуг» Методических рекомендаций (в 2017 году – 260 респондентов).

В ходе проведения соцопросов 6,06 % респондентов отметили, что информацию об услуге получили при личном посещении органа (учреждения) или от друзей (родственников, знакомых), на официальном сайте органа – 9,09 % респондентов, на Едином портале государственных и муниципальных услуг – 18,18 % респондентов, в средствах массовой информации – 33,33 % респондентов, по телефону – 12,12 % респондентов, на информационных стендах в органе – 21,21 % респондентов.

Подали заявление и другие документы, необходимые для получения услуги, в бумажной форме 36,36 % респондентов, в электронной форме через официальный сайт органа – 33,33 % респондентов, через Единый портал государственных и муниципальных услуг – 30,3 % респондентов.

27,27 % респондентов отметили, что не обращались к посредникам для получения услуги или отдельных документов (процедур), при этом прибегали к услугам посредников из-за сложности получения отдельных документов или прохождения процедур 30,3 % респондентов, для обеспечения качества и быстрого оформления документов – 12,12 % респондентов, посредник был предложен как обязательное условие получения результата – 9,09 % респондентов, по другим причинам – 21,21 % респондентов.

63,64 % респондентов оценили качество предоставления услуг на 5 баллов, на 4 балла – 24,24 % респондентов, на 3 балла – 9,09 % респондентов, не удовлетворены качеством предоставления услуг – 3,03 % респондентов.

Среди проблем при получении муниципальных услуг 24,24 % респондентов отметили, что не понятен порядок получения услуги (сложная процедура оформления документов), не удобный режим работы органа и помещение плохо оборудовано для приема посетителей по 9,09 % респондентов.

В целях повышения качества предоставления услуг необходимо обеспечить:

развитие системы электронного предоставления услуг с использованием сети «Интернет»;

развитие системы межведомственного взаимодействия.

Отчет о проведении мониторинга качества предоставления муниципальных услуг и доклад о результатах мониторинга качества предоставления муниципальных услуг размещены на официальном сайте муниципального района «Сретенский район» в сети «Интернет» http://сретенск.забайкальскийкрай.рф/otdely/otdel-po-imushchestvu-i-zemlepolzovaniyu/doklad-o-rezultatah-monitoringa-kachestva-predostavleniya-municipalnyh-uslug-v-2018-godu/.

**Муниципальный район «Тунгиро-Олёкминский район»**

Мониторинг проведен муниципальным районом «Тунгиро-Олёкминский район» по 14 муниципальным услугам из 26 услуг (53,8 %), включенных в Перечень муниципальных услуг, по 6 муниципальным услугам, включенным в план мониторинга 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 проанализировано, с учетом проведенного опроса заявителей муниципальных услуг, 43 анкеты.

По информации, представленной в докладе администрации района, возможность получения муниципальных услуг в электронном виде реализована по всем муниципальным услугам.

Предоставление муниципальных услуг по принципу «одного окна» не осуществляется.

Информация о порядке предоставления муниципальных услуг, а также бланки заявлений и других документов, необходимых для получения услуг, размещены на официальном сайте администрации муниципального района и Портале государственных и муниципальных услуг Забайкальского края.

Информацию об условиях предоставления услуг и графике приема заявителей по вопросам предоставления услуг можно получить на Портале государственных и муниципальных услуг Забайкальского края, официальном сайте администрации муниципального района.

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 1,89 дня, что меньше установленных административными регламентами на 18,54 дня (20,43 дня);

среднее время ожидания в очереди в целом по муниципальному району по данным соцопроса составило 3,54 минуты, что меньше установленных административными регламентами на 7,6 минуты (11,14 минут);

среднее число обращений в структурные подразделения администрации муниципального района по данным соцопроса составило 1 раз, что соответствует числу обращений, установленных административными регламентами.

В социологических опросах получателей муниципальных услуг в 2018 году приняло участие 35 респондентов, количество которых не совпадает с требованием, установленным в соответствии с абзацем 2 пункта 3.3 раздела 3. «Порядок проведения опросов заявителей услуг» Методических рекомендаций (в 2017 году – 28 респондентов).

В ходе проведения соцопросов 48,57 % респондентов отметили, что информацию об услуге получили при личном посещении органа (учреждения) или от друзей (родственников, знакомых), по телефону –
25,71 % респондентов, на информационных стендах в органе (учреждении) – 20 % респондентов, в средствах массовой информации – 2,86 % респондентов, на Едином портале государственных и муниципальных услуг – 2,86 % респондентов

Подали заявление и другие документы, необходимые для получения услуги, в бумажной форме – 94,29 % респондентов, в электронной форме через официальный сайт органа – 5,71 % респондентов.

91,43 % респондентов отметили, что не обращались к посредникам для получения услуги или отдельных документов (процедур), при этом 8,57 % респондентов отметили, что обращались к посредникам в основном для обеспечения качества и быстрого оформления документов.

82,86 % респондентов оценили качество предоставления услуг на 5 баллов, на 4 балла – 17,14 % респондентов.

Среди проблем при получении муниципальных услуг 17,14 % респондентов отметили «другое».

Наиболее актуальными проблемами, связанными с предоставлением услуг, является отсутствие доступа к сети «Интернет», длительные сроки выполнения кадастровых работ, отсутствие кадастровых инженеров на территории района.

В целях повышения качества предоставления услуг необходимо обеспечить:

минимизацию количества обращений за консультацией за счет расширения информационной доступности сведений о порядке и условиях предоставления муниципальных услуг на официальных сайтах органов местного самоуправления муниципального района, а также учреждений, осуществляющих предоставление муниципальных услуг;

сокращение количества обращений заявителей услуг в орган (учреждение) при подаче запросов о предоставлении услуг (подача заявки в электронной форме, запись на прием по телефону, электронная очередь, on-line);

обеспечение наличия элементов доступной среды для инвалидов и маломобильных групп населения в местах предоставления услуг.

Одним из наиболее важных направлений деятельности по повышению качества предоставления муниципальных услуг является открытие филиала МФЦ на территории муниципального района «Тунгиро-Олёкминский район».

Отчет о проведении мониторинга качества предоставления муниципальных услуг и доклад о результатах мониторинга качества предоставления муниципальных услуг размещены на официальном сайте муниципального района «Тунгиро-Олекминский район» в сети «Интернет» http://тунгир.забайкальскийкрай.рф/deyatelnost/otdel-ekonomiki/monitoring-kachestva-predostavleniya-municipalnyh-uslug/.

**Муниципальный район «Тунгокоченский район»**

Мониторинг проведен муниципальным районом «Тунгокоченский район» по 32 муниципальным услугам из 62 услуг (51,6 %), включённых в Перечень муниципальных услуг.

По результатам мониторинга уровень качества предоставления услуг характеризуется как хороший (общая оценка качества предоставления услуг – 0,92), получатели муниципальных услуг полностью удовлетворены качеством и доступностью их предоставления (оценка общего уровня удовлетворенности заявителей муниципальных услуг – 100 %).

В процессе проведения мониторинга проанализировано, с учетом проведенного опроса заявителей муниципальных услуг, 279 анкет.

По информации, представленной в докладе администрации района, возможность получения муниципальных услуг в электронном виде реализована по 25 исследуемым услугам, по принципу «одного окна» - по 30 услугам.

Информация о порядке предоставления муниципальных услуг, бланки заявлений и других документов, необходимых для получения услуг, сведения об организации графика приема заявителей по вопросам предоставления услуг размещены в Реестре государственных и муниципальных услуг Забайкальского края, на Портале государственных и муниципальных услуг Забайкальского края,на официальном сайте администрации муниципального района, на информационных стендах в местах предоставления услуг.

Места предоставления муниципальных услуг оборудованы бесплатными автомобильными парковками, пандусами и другими элементами доступной среды для инвалидов и иных маломобильных групп населения, местами ожидания для посетителей, а также специальными местами для заполнения необходимых документов. В помещениях для приема заявителей имеются таблички с указанием номера кабинета и должности лица, осуществляющего прием.

Наиболее актуальными проблемами, связанными с предоставлением муниципальных услуг, являются неудовлетворительное качество связи на территории района, отсутствие специалистов по информационно-телекоммуникационным технологиям в администрации района и администрациях сельских поселений и отсутствие возможности получения услуг в электронном виде в сельских поселениях в связи с отсутствием сети «Интернет».

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 8,05 дня, что меньше установленных административными регламентами на 14,25 дня (22,3 дня);

среднее время ожидания в очереди в целом по муниципальному району по данным соцопроса составило 4,19 минуты, что меньше установленных административными регламентами на 10,81 минуты (15 минут);

среднее число обращений в структурные подразделения администрации муниципального района по данным соцопроса составило 1 раз, что соответствует числу обращений, установленных административными регламентами (1 раз).

В социологических опросах получателей муниципальных услуг в 2018 году приняло участие 247 респондентов (в 2017 году – 376 респондентов).

В ходе проведения соцопросов 58,3 % респондентов отметили, что информацию об услуге получили при личном посещении органа (учреждения) или от друзей (родственников, знакомых), по телефону –
14,17 % респондентов, на информационных стендах – 6,88 % респондентов, в средствах массовой информации – 5,26 % респондентов, на официальном сайте органа – 12,15 % респондентов, на Едином портале государственных и муниципальных услуг – 3,24 % респондентов.

Подали заявление и другие документы, необходимые для получения услуги, в бумажной форме – 89,88 % респондентов, в электронной форме через официальный сайт органа – 7,69 % респондентов, через Единый портал государственных и муниципальных услуг – 2,43 % респондентов.

100 % респондентов отметили, что не обращались к посредникам для получения услуги или отдельных документов (процедур).

100 % респондентов оценили качество предоставления услуг на 5 баллов.

В целях повышения качества предоставления услуг необходимо обеспечить улучшение качества связи сети «Интернет».

Отчет о проведении мониторинга качества предоставления муниципальных услуг и доклад о результатах мониторинга качества предоставления муниципальных услуг размещены на официальном сайте муниципального района «Тунгокоченский район» в сети «Интернет» http://тунгокоч.забайкальскийкрай.рф/dokumenty/administrativnye-reglamenty/.

**Муниципальный район «Улётовский район»**

Мониторинг проведен муниципальным районом «Улётовский район» по 52 муниципальным услугам из 52 услуг (100 %), включенных в Перечень муниципальных услуг, из них по 39 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 удовлетворительный (общая оценка качества предоставления услуг – 0,66), получатели муниципальных услуг полностью удовлетворены качеством и доступностью их предоставления (оценка общего уровня удовлетворенности заявителей муниципальных услуг – 100 %).

В процессе проведения мониторинга проанализировано, с учетом проведенного опроса заявителей муниципальных услуг, 229 анкет.

 По информации, представленной в докладе администрации района, возможность получения муниципальных услуг в электронном виде реализована по 10 услугам, по принципу «одного окна» - по 3 муниципальным услугам.

Информация о порядке предоставления муниципальных услуг, а также бланки заявлений и других документов, необходимых для получения услуг, размещены на официальном сайте администрации муниципального района, Едином портале государственных и муниципальных услуг Забайкальского края, на информационных стендах, в средствах массовой информации и рабочих местах сотрудников в местах предоставления услуг. Кроме того, указанную информацию можно получить посредством телефонной связи.

Все исследуемые муниципальные услуги предоставляются в течение всего рабочего дня, в течение всей рабочей недели.

Места предоставления муниципальных услуг оборудованы бесплатными автомобильными парковками, местами ожидания для посетителей, 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 ходе получения услуг.

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 13,99 дня, что больше установленных административными регламентами на 5,13 дня (8,86 дней);

среднее время ожидания в очереди в целом по муниципальному району по данным соцопроса составило 6,68 минуты, что меньше установленных административными регламентами на 8 минут (14,68 минут);

среднее число обращений в структурные подразделения администрации муниципального района по данным соцопроса составило 1,06 раза, что меньше числа обращений, установленных административными регламентами, на 0,15 раза (1,21 раза).

В социологических опросах получателей муниципальных услуг в 2018 году приняло участие 220 респондентов (в 2017 году – 284 респондента).

В ходе проведения соцопросов 50 % респондентов отметили, что информацию об услуге получили при личном посещении органа (учреждения) или от друзей (родственников, знакомых), по телефону – 25,91 % респондентов, на информационных стендах – 10 % респондентов, на Едином портале государственных и муниципальных услуг, либо на Портале государственных и муниципальных услуг Забайкальского края - 9,09 % респондентов, на официальном сайте органа – 3,18 % респондентов, в средствах массовой информации – 1,82 % респондентов.

Подали заявление и другие документы, необходимые для получения услуги, в бумажной форме 92,27 % респондентов, через Единый портал государственных и муниципальных услуг либо Портал государственных и муниципальных услуг Забайкальского края - 6,36 % респондентов, через официальный сайт органа (учреждения) – 1,36 % респондентов.

88,64 % респондентов отметили, что не обращались к посредникам для получения услуги или отдельных документов (процедур). При этом прибегали к услугам посредников для обеспечения качества и быстрого оформления документов – 2,27 % респондентов, из-за сложности получения отдельных документов или прохождения процедур - 0,91 % респондентов.

72,73 % респондентов оценили качество предоставления услуг на 5 баллов, на 4 балла – 27,27 % респондентов.

Среди проблем при получении муниципальных услуг 26,36 % респондентов отметили не понятный порядок получения услуги (сложная процедура оформления документов), требование большого количества документов из других органов (учреждений) – 0,91 % респондентов.

Комплекс мер, направленных на устранение выявленных проблем и недостатков, в целях повышения качества предоставляемых муниципальных услуг администрацией муниципального района не представлен.

Отчет о проведении мониторинга качества предоставления муниципальных услуг и доклад о результатах мониторинга качества предоставления муниципальных услуг размещены на официальном сайте муниципального района «Улётовский район» в сети «Интернет» http://улёты.забайкальскийкрай.рф/deyatelnost/municipalnye-uslugi/monitoring/.

**Муниципальный район «Хилокский район»**

Мониторинг проведен муниципальным районом «Хилокский район» по 36 муниципальным услугам из 58 услуг (62 %), включенных 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 проанализирована, с учетом проведенного опроса заявителей муниципальных услуг, 370 анкет.

По информации, представленной в докладе администрации района, возможность получения муниципальных услуг в электронном виде реализована по 31 муниципальным услугам, по принципу «одного окна» - по 28 услугам.

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 услуги предоставляются в течение всего рабочего дня и в течение всей рабочей недели, из них 3 муниципальные услуги предоставляются в один из выходных дней, 2 услуги предоставляется в вечерние часы.

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

 Места предоставления 92 % от общего количества исследуемых муниципальных услуг оборудованы бесплатными автомобильными парковками.

Кроме того, имеются места для сидения посетителей при ожидании получения услуг, специальные места для заполнения необходимых документов, а также указатели о местах приема посетителей на этажах и в кабинетах, информационные карточки о фамилии, имени, отчестве и должности сотрудников, к которым обращаются получатели в ходе получения услуг.

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 8,31 дня, что меньше установленных административными регламентами на 15,2 дня (23,51 дня);

среднее время ожидания в очереди в целом по муниципальному району по данным соцопроса составило 5,86 минуты, что меньше установленных административными регламентами на 8,57 минуты (14,43 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 2017 году – 264 респондента).

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

Подали заявление и другие документы, необходимые для получения услуги, в бумажной форме 91,32 % респондентов, в электронной форме через официальный сайт органа – 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 по другим причинам – 1,2 % респондентов.

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 по 3,29 % респондентов отметили неудобный режим работы органа (учреждения), помещения плохо оборудованы для приема посетителей – 4,19 % 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).

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/documentation/doklad-o-rezultatah-monitoringa-kachestva-predostavleniya-municipalnyh-uslug-v-municipalnom-rayone-quothilokskiy-rayonquot-v-2018-godu/.

**Муниципальный район «Чернышевский район»**

Мониторинг проведен муниципальным районом «Чернышевский район» по 28 муниципальным услугам из 43 услуг (65%), включённых в Перечень муниципальных услуг, из них по 9 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 – 0,77), получатели муниципальных услуг полностью удовлетворены качеством и доступностью их предоставления (оценка общего уровня удовлетворенности заявителей муниципальных услуг – 98,3 %).

В процессе проведения мониторинга проанализировано, с учетом проведенного опроса заявителей муниципальных услуг, 442 анкеты.

По информации, представленной в докладе администрации района, возможность получения муниципальных услуг в электронном виде реализована по 9 муниципальным услугам.

Предоставляются по принципу «одного окна», в том числе в МФЦ – 10 услуг.

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, в средствах массовой информации. Кроме того, указанную информацию по всем исследуемым услугам можно получить при непосредственном посещении мест предоставления услуг, посредством телефонной связи.

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.

Все исследуемые услуги предоставляются в течение всего рабочего дня и в течение всей рабочей недели.

Места предоставления муниципальных услуг оборудованы бесплатными автомобильными парковками, местами ожидания для посетителей, 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 ходе получения услуг.

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 5,46 дня, что меньше установленных административными регламентами на 4,68 дня (10,14 дня);

среднее время ожидания в очереди в целом по муниципальному району по данным соцопроса составило 3,48 минуты, что меньше установленных административными регламентами на 6,45 минуты (9,93 минуты);

среднее число обращений в структурные подразделения администрации муниципального района по данным соцопроса составило 1,75 раза, что больше числа обращений, установленных административными регламентами на 0,25 раза (1,5 раза).

В социологических опросах получателей муниципальных услуг в 2017 году приняло участие 422 респондента (в 2017 году – 795 респондентов).

В ходе проведения соцопросов 64,46 % респондентов отметили, что информацию об услуге получили при личном посещении органа (учреждения) или от друзей (родственников, знакомых), по телефону – 15,4 % респондентов, на информационных стендах – 9,48 % респондентов, на официальном сайте органа – 5,92 % респондентов, в средствах массовой информации – 3,08 % респондентов, на Едином портале государственных и муниципальных услуг – 1,66 % респондентов.

Подали заявление и другие документы, необходимые для получения услуги, в бумажной форме – 88,86 % респондентов, в электронной форме через официальный сайт органа – 9,72 % респондентов, через Портал государственных и муниципальных услуг Забайкальского края – 1,42 % респондентов.

95,74 % респондентов отметили, что не обращались к посредникам для получения услуги или отдельных документов (процедур), при этом прибегали к услугам посредников для обеспечения качества и быстрого оформления документов – 1,42 % респондентов, из-за сложности получения отдельных документов или прохождения отдельных процедур –0,71 % респондентов, посредник был предложен как обязательное условие получения результата – 0,24 % респондентов, по другим причинам – 1,9 % респондентов.

93,84 % респондентов оценили качество предоставления услуг на 5 баллов, на 4 балла – 4,03 % респондентов, на 3 балла – 1,66 % респондентов, не удовлетворены качеством предоставления услуг – 0,24 % респондентов.

Среди проблем при получении муниципальных услуг 1,19 % респондентов отметили неудобный режим работы органа (учреждения), помещения плохо оборудованы для приема посетителей – 3,32 % респондентов, не понятен порядок получения услуги) – 0,71 % респондентов, требование большого количества документов из других органов (учреждений), низкий профессионализм сотрудников, отказ в предоставлении услуги без пояснения причин отказа и другое по 0,24 % респондентов.

В целях повышения качества предоставления услуг необходимо:

создать условия доступной среды для инвалидов и иных маломобильных групп населения в местах предоставления услуги;

принять меры предоставления услуги, в сроки установленные регламентом (7 дней – на ввод объектов в эксплуатацию; 40 дней – на согласование перевода жилого помещения в нежилое или нежилого помещения в жилое, а также выдача соответствующих решений о переводе или об отказе в переводе);

специалистам усилить информационно-разъяснительную работу порядка получения услуги заявителями через все доступные средства информирования;

продумать режим работы органа (учреждения) в один из выходных дней (например, в субботу), или продлить часы приема заявителей в один из рабочих дней;

изъять из требуемых документов, дублирующие друг друга (если таковые имеются);

принять меры к улучшению оборудования помещений для приема посетителей в соответствии с требованием регламента.

Отчет о проведении мониторинга качества предоставления муниципальных услуг и доклад о результатах мониторинга качества предоставления муниципальных услуг размещены на официальном сайте муниципального района «Чернышевский район» в сети «Интернет» чернышевск.забкрай.рф/municipalnye\_uslugi/ob\_utverdenii\_perechnya\_municipalnyh\_uslug\_podlejashchih\_monitoringu\_kachestva\_v\_2017\_godu.html.

**Муниципальный район «Читинский район»**

Мониторинг проведен муниципальным районом «Читинский район» по 23 муниципальным услугам из 44 услуг (52,3 %), включенных в Перечень муниципальных услуг, из них по 6 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 – 0,85), получатели муниципальных услуг полностью удовлетворены качеством и доступностью их предоставления (оценка общего уровня удовлетворенности заявителей муниципальных услуг – 99,4 %).

В процессе проведения мониторинга проанализировано, с учетом проведенного опроса заявителей муниципальных услуг, 353 анкеты.

По информации, представленной в докладе администрации района, по 13 исследуемым муниципальным услугам предусмотрена возможность их получения в электронном виде.

Все муниципальные услуги предоставляются по принципу «одного окна».

Информация о порядке предоставления муниципальных услуг, бланки заявлений и других документов, необходимых для получения услуг, информация о графике приема заявителей по вопросам предоставления услуг размещены на официальном сайте администрации муниципального района, на Портале государственных и муниципальных услуг Забайкальского края, на информационных стендах в местах предоставления услуг, на рабочих местах сотрудников в местах предоставления услуг.

100% муниципальных услуг, в отношении которых проведен мониторинг порядка и условий предоставления муниципальных услуг, предоставляются в дневное время.

Услуга «Прием заявлений в муниципальные образовательные организации, реализующие основную образовательную программу дошкольного образования (детские сады), а также постановка на соответствующий учет» предоставляется 1 день в неделю. Вместе с тем получатели данной услуги могут в любое время самостоятельно осуществить регистрацию ребенка в очереди на в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» по адресу: dou.zabedu.ru.

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 17,61 дня, что меньше установленных административными регламентами на 7,42 дня (24,55 дня);

среднее время ожидания в очереди в целом по муниципальному району по данным соцопроса составило 6,46 минут, что меньше установленных административными регламентами на 8,49 минут (14,95 минут);

среднее число обращений в структурные подразделения администрации муниципального района по данным соцопроса составило 1,18 раза, что больше установленных административными регламентами на 0,02 раза (1,16 раз).

В социологических опросах получателей муниципальных услуг в 2018 году приняло участие 330 респондентов (в 2017 году – 459 респондентов).

В ходе проведения соцопросов 67,27 % респондентов отметили, что информацию об услуге получили при личном посещении органа (учреждения) или от друзей (родственников, знакомых), по телефону – 17,88 % респондентов, на информационных стендах – 6,36 % респондентов, на официальном сайте органа – 4,85 % респондентов, на Едином портале государственных и муниципальных услуг – 3,03 % респондентов, в средствах массовой информации – 0,61 % респондентов.

Подали заявление и другие документы, необходимые для получения услуги, в бумажной форме – 96,06 % респондентов, через официальный сайт органа (учреждения) или другой Интернет-ресурс – 2,42 % респондентов, через Портал государственных и муниципальных услуг Забайкальского края – 1,52 % респондентов.

95,46 % респондентов отметили, что не обращались к посредникам для получения услуги или отдельных документов (процедур), при этом прибегали к услугам посредников для обеспечения качества и быстрого оформления документов – 2,42 % респондентов, из-за сложности получения отдельных документов или прохождения отдельных процедур – 0,3 % респондентов, по другим причинам – 1,82 % респондентов.

86,97 % респондентов оценили качество предоставления услуг на 5 баллов, на 4 балла – 12,73 % респондентов, на 3 балла – 0,3 % респондентов.

Среди проблем при получении муниципальных услуг – 7,88 % респондентов отметили неудобный режим работы органа (учреждения), помещения плохо оборудованы для приема посетителей – 3,94 % респондентов, требование большого количества документов из других органов (учреждений) - 0,91 % респондентов, не понятен порядок получения услуги) – 0,3 % респондентов.

Анализ результатов мониторинга качества предоставления муниципальных услуг выявил следующую проблему:

одна муниципальная услуга («Зачисление в муниципальные образовательные организации, реализующие основную образовательную программу начального общего, основного общего и среднего общего образования») предоставляется в зданиях, не оборудованных пандусами и иными элементами доступной среды для инвалидов и иных маломобильных групп населения.

В настоящее время все образовательные организации включены в муниципальную программу муниципального района «Читинский район» «Доступная среда» (2016-2020 годы), в рамках которой будут созданы необходимые условия для беспрепятственного доступа инвалидов и иных маломобильных групп населения.

В 2019-2020 годах администрацией муниципального района «Читинский район» будет продолжена работа по устранению факторов, влияющих на снижение удовлетворенности качеством оказания услуг.

Отчет о проведении мониторинга качества предоставления муниципальных услуг и доклад о результатах мониторинга качества предоставления муниципальных услуг размещены на официальном сайте муниципального района «Читинский район» в сети «Интернет» http://читинск.забайкальскийкрай.рф/deyatelnost/otdel--ekonomiki-i-razvitiya-predprinimatelstva1/municipalnye-uslugi/.

**Муниципальный район «Шелопугинский район»**

Мониторинг проведен муниципальным районом «Шелопугинский район» по 12 муниципальным услугам из 26 услуг (46,1 %), включенных в Перечень муниципальных услуг. Мониторингом охвачено менее 50 % услуг в связи с тем, что в отчетный период предоставлялись только данные 12 услуг.

По результатам мониторинга уровень качества предоставления услуг характеризуется как хороший (общая оценка качества предоставления услуг – 0,85), получатели муниципальных услуг полностью удовлетворены качеством и доступностью их предоставления (оценка общего уровня удовлетворенности заявителей муниципальных услуг – 98,6 %).

В процессе проведения мониторинга проанализировано, с учетом проведенного опроса заявителей муниципальных услуг, 86 анкет.

11 услуг из числа исследуемых, предоставляются в электронном виде.

9 услуг из числа исследуемых, 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 органе.

Бланки заявлений и других документов, необходимых для получения услуг, размещены на Портале государственных и муниципальных услуг Забайкальского края и в местах приема заявлений.

Все исследуемые муниципальные услуги, кроме услуги «Исполнение запросов социально-правового характера юридических и физических лиц» предоставляются в течение всей рабочей недели.

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

Актуальными проблемами, связанными с предоставлением услуг, являются:

длительные сроки выполнения кадастровых работ, отсутствие кадастровых инженеров на территории района;

низкое количество запросов, поступающих через МФЦ.

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 7,54 дня, что меньше установленных административными регламентами на 13,65 дня (21,19 дня);

среднее время ожидания в очереди в целом по муниципальному району по данным соцопроса составило 1,66 минуты, что меньше установленных административными регламентами на 13,34 минуты (15 минут);

среднее число обращений в структурные подразделения администрации муниципального района по данным соцопроса составило 1,07 раза, что больше установленных административными регламентами на 0,04 раза (1,03 раз).

В социологических опросах получателей муниципальных услуг в 2018 году приняло участие 74 респондента (в 2017 году – 41 респондент).

В ходе проведения соцопросов 64,87 % респондентов отметили, что информацию об услуге получили при личном посещении органа (учреждения) или от друзей (родственников, знакомых), по телефону –
10,81 % респондентов, на Едином портале государственных и муниципальных услуг – 6,76 %, на информационных стендах – 9,46 % респондентов, на официальном сайте органа и в средствах массовой информации по 4,05 % респондентов.

Подали заявление и другие документы, необходимые для получения услуги, в бумажной форме 98,65 % респондентов, в электронной форме через официальный сайт органа – 1,35 % респондентов.

97,3 % респондентов отметили, что не обращались к посредникам для получения услуги или отдельных документов (процедур), из-за сложности получения отдельных документов или прохождения процедур и по другим причинам по 1,35 % респондентов.

89,19 % респондентов оценили качество предоставления услуг на 5 баллов, на 4 балла – 10,81 % респондентов.

В целях повышения качества предоставления услуг необходимо:

недопущение и профилактика, по независящим от работы специалистов, сбоев в работе программного обеспечения,

увеличение количества предоставления услуг через МФЦ, проведение разъяснительной работы по данному вопросу среди населения района.

Отчет о проведении мониторинга качества предоставления муниципальных услуг и доклад о результатах мониторинга качества предоставления муниципальных услуг размещены на официальном сайте муниципального района «Шелопугинский район» в сети «Интернет» http://shelopugino.ru/administraciya-raiona/municipalnye-uslugi-1/monitoring-kachestva-predostavleniya-municipalnyh-uslug/2018

**Муниципальный район «Шилкинский район»**

Мониторинг проведен муниципальным районом «Шилкинский район» по 44 муниципальным услугам из 44 услуг (100 %), включённых в Перечень муниципальных услуг, из них по 22 муниципальным услугам провести опрос заявителей услуги не представилось возможным в связи с отсутствием обращений за ее получением в период осуществления мониторинга.

По результатам мониторинга уровень качества предоставления услуг характеризуется как хороший (общая оценка качества предоставления услуг – 0,85), получатели муниципальных услуг полностью удовлетворены качеством и доступностью их предоставления (оценка общего уровня удовлетворенности заявителей муниципальных услуг – 99,4 %).

В процессе проведения мониторинга проанализировано, с учетом проведенного опроса заявителей муниципальных услуг, 515 анкет.

По информации, представленной в докладе администрации района, по всем исследуемым муниципальным услугам предоставление осуществляется в электронном виде.

27 муниципальных услуг предоставляются по принципу «одного окна».

Информация о порядке предоставления услуг, бланки заявлений и других документов, необходимых для получения услуг, размещены на Портале государственных и муниципальных услуг Забайкальского края, на официальном сайте администрации района, на информационных стендах в учреждениях, осуществляющих предоставление услуг, а также информацию о порядке предоставления услуг можно получить по телефону и при личном посещении.

Все исследуемые муниципальные услуги предоставляются в течение всей рабочей недели, в течение всего рабочего дня.

Условия предоставления услуг в учреждениях, являющихся структурными подразделениями администрации, не в полной мере соответствуют требованиям административных регламентов. Имеются проблемы с наличием пандусов (управление образования, школы, детские сады, учреждения комитета культуры). Оборудованы места для заполнения необходимых документов при личном посещении заявителей услуг.

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 5,15 дня, что меньше установленных административными регламентами на 14,99 дня (20,14 дня);

среднее время ожидания в очереди в целом по муниципальному району по данным соцопроса составило 3,97 минуты, что меньше установленных административными регламентами на 10,17 минуты (15 минут);

среднее число обращений в структурные подразделения администрации муниципального района по данным соцопроса составило 1,2 раза, что меньше числа обращений, установленных административными регламентами, на 0,66 раза (1,86 раза).

В социологических опросах получателей муниципальных услуг в 2018 году принял участие 493 респондента (в 2017 году – 551 респондент).

В ходе проведения соцопросов 58,01 % респондентов отметили, что информацию об услуге получили при личном посещении органа (учреждения) или от друзей (родственников, знакомых), в средствах массовой информации – 18,26 % респондентов, по телефону – 8,72 % респондентов, на официальном сайте органа – 7,1 % респондентов, на информационных стендах – 5,07 % респондентов, на Портале государственных и муниципальных услуг Забайкальского края – 2,84 % респондентов.

Подали заявление и другие документы, необходимые для получения услуги, в бумажной форме 90,87 % респондентов, в электронной форме через Портал государственных и муниципальных услуг Забайкальского края – 5,27 % респондентов, через официальный сайт органа – 3,85 % респондентов.

91,68 % респондентов отметили, что не обращались к посредникам для получения услуги или отдельных документов (процедур), при этом прибегали к услугам посредников для обеспечения качества и быстрого оформления документов – 0,61 % респондентов, посредник был предложен как обязательное условие получения результата – 0,81 % респондентов, из-за сложности получения отдельных документов или прохождения процедур – 0,2 % респондентов, по другим причинам – 6,69 % респондентов.

84,79 % респондентов оценили качество предоставления услуг на 5 баллов, на 4 балла – 14,4 % респондентов, на 3 балла – 0,81 % респондентов.

Среди проблем при получении муниципальных услуг 2,84 % респондентов отметили неудобный режим работы органа (учреждения), помещение плохо оборудовано для приема посетителей – 2,64 % респондентов, не понятен порядок получения услуги (сложная процедура оформления документов), требование большого количества документов из других органов (учреждений), низкий профессионализм сотрудников отметили по 0,61 % респондентов, другое – 8,11 % респондентов.

В целях повышения качества предоставления услуг необходимо:

повысить информированность населения района о возможности получения муниципальных услуг в МФЦ и в электронном виде;

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

Отчет о проведении мониторинга качества предоставления муниципальных услуг и доклад о результатах мониторинга качества предоставления муниципальных услуг размещены на официальном сайте муниципального района «Шилкинский район» в сети «Интернет» http://шилкинский.рф/otdely/otdel-ekonomiki/munitsipalnye-uslugi.

**4. Предложения по оптимизации порядка и условий**

**предоставления государственных и муниципальных услуг**

В целях повышения доступности и качества предоставления государственных и муниципальных услуг, оптимизации порядка и условий их предоставления деятельность исполнительных органов государственной власти и органов местного самоуправления Забайкальского края должна быть направлена на реализацию следующих мероприятий:

завершение процесса разработки и утверждения административных регламентов предоставления услуг, в том числе по муниципальным услугам в соответствии с типовыми (модельными) административными регламентами предоставления муниципальных услуг;

проведение анализа причин, повлекших снижение уровня удовлетворенности получателей услуг качеством их предоставления, по итогам анализа разработка комплекса мер, направленных на повышение качества предоставления услуг;

повышение информационной доступности сведений о порядке и условиях предоставления услуг, возможности их получения в электронном виде, по принципу «одного окна», о порядке досудебного (внесудебного) обжалования результатов предоставления услуг, в том числе в средствах массовой информации, на официальных сайтах органов (учреждений), участвующих в оказании услуг, на информационных стендах в местах предоставления услуг;

обеспечение наличия элементов доступной среды для инвалидов и маломобильных групп населения в местах предоставления услуг;

улучшение комфортности предоставления услуг, в том числе путем обеспечения наличия мест для сидения при ожидании получения услуг и мест для заполнения необходимых документов, а также путем размещения указателей о месте приема заявителей на этажах и в кабинетах, обеспечения наличия информационных карточек о фамилии, имени, отчестве и должности сотрудников, к которым обращается получатель в процессе предоставления услуги;

обеспечение необходимой квалификации специалистов, участвующих в предоставлении услуг, исключение недоброжелательного отношения сотрудников в ходе предоставления услуг;

устранение нарушения сроков предоставления услуг, а также сроков ожидания в очереди при подаче запросов о предоставлении услуг и при получении результатов их предоставления, установленных административными регламентами;

сокращение количества обращений заявителей услуг в орган (учреждение) при подаче запросов о предоставлении услуг (подача заявки в электронной форме, запись на прием по телефону, электронная очередь, on-line);

проведение анализа административных регламентов по предоставлению муниципальных услуг с целью оптимизации порядка и условий их предоставления;

установление контроля за требованием неформальных платежей (платежей, не имеющих документального подтверждения) при предоставлении услуг.

*\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_*

Таблица № 2

**Итоги мониторинга качества предоставления муниципальных услуг в Забайкальском крае за 2018 год**

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **№ п/п** | **Наименование исполнительного органа государственной власти**  | **Количество респондентов, принявших участие в соц. опросе** | **Общая оценка качества предоставления услуги** | **Уровень удовлетворенности заявителей услуг качеством их предоставления** | **Количество услуг, в отношении которых осуществлен мониторинг** | **Количество услуг, включенных в Перечень услуг** | **Доля услуг, в отношении которых осуществлен мониторинг, в общем количестве оказываемых услуг, %** |
| 1 | Город Чита | 910 | 0,82 | 100 | 43 | 70 | 61,4 |
| 2 | Город Петровск-Забайкальский  | 24 | 0,83 | 100 | 31 | 61 | 50,8 |
| 3 | ЗАТО п. Горный | 6 | 0,84 | 100 | 21 | 21 | 100 |
| 4 | Поселок Агинское | 835 | 0,77 | 100 | 33 | 68 | 48,5 |
| 5 | Агинский район | 302 | 0,81 | 96 | 22 | 35 | 62,8 |
| 6 | Акшинский район | 211 | 0,83 | 100 | 30 | 55 | 54,5 |
| 7 | Александрово-Заводский район | 113 | 0,75 | 93,8 | 40 | 71 | 56,3 |
| 8 | Балейский район | 333 | 0,89 | 100 | 29 | 29 | 100 |
| 9 | Борзинский район | 525 | 0,86 | 99,8 | 31 | 62 | 50 |
| 10 | Газимуро-Заводский район | 220 | 0,85 | 100 | 25 | 36 | 69,4 |
| 11 | Город Краснокаменск и Краснокаменский район | 471 | 0,86 | 100 | 20 | 39 | 51,3 |
| 12 | Дульдургинский район | 263 | 0,59 | 100 | 9 | 35 | 25,7 |
| 13 | Забайкальский район | 519 | 0,88 | 100 | 24 | 24 | 100 |
| 14 | Каларский район | 153 | 0,77 | 100 | 32 | 63 | 51 |
| 15 | Калганский район | 138 | 0,85 | 100 | 21 | 28 | 75 |
| 16 | Карымский район | 331 | 0,88 | 100 | 10 | 19 | 52,6 |
| 17 | Красночикойский район | 175 | 0,89 | 100 | 29 | 57 | 51 |
| 18 | Кыринский район | 206 | 0,86 | 100 | 33 | 54 | 61 |
| 19 | Могойтуйский район | 433 | 0,92 | 100 | 17 | 47 | 36,7 |
| 20 | Могочинский район | 474 | 0,81 | 98,7 | 28 | 48 | 58,3 |
| 21 | Нерчинский район | 64 | 0,71 | 100 | 19 | 38 | 50 |
| 22 | Нерчинско-Заводский район  | 208 | 0,56 | 98 | 21 | 42 | 50 |
| 23 | Оловяннинский район | 377 | 0,88 | 100 | 29 | 58 | 50 |
| 24 | Ононский район | Мониторинг качества предоставления муниципальных услуг не проведен |
| 25 | Петровск-Забайкальский район | 574 | 0,84 | 100 | 25 | 45 | 55,5 |
| 26 | Приаргунский район | 1412 | 0,78 | 98,6 | 30 | 59 | 50,8 |
| 27 | Сретенский район | 33 | 0,55 | 87,8 | 30 | 33 | 90,9 |
| 28 | Тунгиро-Олёкминский район | 35 | 0,84 | 100 | 14 | 26 | 53,8 |
| 29 | Тунгокоченский район | 247 | 0,92 | 100 | 32 | 62 | 51,6 |
| 30 | Улётовский район | 220 | 0,66 | 100 | 52 | 52 | 100 |
| 31 | Хилокский район | 334 | 0,84 | 100 | 36 | 58 | 62 |
| 32 | Чернышевский район | 422 | 0,77 | 98,3 | 28 | 43 | 65 |
| 33 | Читинский район | 330 | 0,85 | 99,4 | 23 | 44 | 52,3 |
| 34 | Шелопугинский район | 74 | 0,85 | 98,6 | 12 | 26 | 46 |
| 35 | Шилкинский район | 493 | 0,85 | 99,4 | 44 | 44 | 100 |
| **В целом по муниципальным образованиям Забайкальского края** | **11465** | **0,82** | **99,43** | **923** | **1552** | **59,5** |

**Доклад**

**об итогах мониторинга качества организации предоставления государственных и муниципальных услуг на базе многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг в Забайкальском крае в 2018 году**

1. **Введение**

Доклад об итогах мониторинга качества организации предоставления государственных и муниципальных услуг на базе многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг (далее – МФЦ) в Забайкальском крае в 2018 году (далее – Доклад) подготовлен во исполнение Указа Президента Российской Федерации от 7 мая 2012 года
№ 601 «Об основных направлениях совершенствования системы государственного управления».

С целью осуществления мониторинга качества организации предоставления государственных и муниципальных услуг на базе МФЦ в Забайкальском крае (далее – мониторинг) разработаны Методические рекомендации по проведению мониторинга качества организации предоставления государственных (муниципальных) услуг на базе МФЦ в Забайкальском крае (далее – Методические рекомендации).

Методические рекомендации утверждены протоколом заседания Комиссии по повышению качества государственных и муниципальных услуг в Забайкальском крае от 15 марта 2013 года № 3.

В соответствии с Методическими рекомендациями, мониторинг проведен по следующим направлениям:

анализ нормативных правовых актов, регулирующих организацию предоставления государственных (муниципальных) услуг на базе МФЦ, с целью определения или уточнения нормативных значений рассматриваемых параметров качества;

опрос заявителей государственных (муниципальных) услуг с целью выявления фактических (реальных) значений параметров качества организации предоставления государственных (муниципальных) услуг на базе МФЦ.

Проведение мониторинга обеспечивает Краевое государственное автономное учреждение «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг Забайкальского края» (далее - КГАУ «МФЦ Забайкальского края»).

При проведении мониторинга выявляются, анализируются и оцениваются значения следующих [параметров](#Par313) качества организации предоставления государственных (муниципальных) услуг на базе МФЦ (далее - параметры качества):

соблюдение стандарта качества организации предоставления государственных (муниципальных) услуг на базе МФЦ;

удовлетворенность заявителей качеством и доступностью государственных (муниципальных) услуг (в целом и по исследуемым параметрам) при получении их на базе МФЦ;

оценка заявителями финансовых затрат при получении государственной (муниципальной) услуги на базе МФЦ;

оценка заявителями временных затрат при получении государственной (муниципальной) услуги на базе МФЦ;

наличие неформальных платежей (платежей, не имеющих документального подтверждения), связанных с получением государственной (муниципальной) услуги на базе МФЦ;

проблемы, возникающие у заявителей при получении государственной (муниципальной) услуги на базе МФЦ;

наличие и функционирование автоматизированной информационной системы на базе МФЦ.

1. **Итоги мониторинга качества организации предоставления государственных и муниципальных услуг на базе МФЦ**

В 2018 году мониторинг осуществлялся в обособленных подразделениях КГАУ «МФЦ Забайкальского края»: Межрайонном отделе № 1 филиала КГАУ «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг Забайкальского края» по городу Чите (далее – МО № 1); Межрайонном отделе № 2 филиала КГАУ «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг Забайкальского края» по городу Чите (далее – МО
№ 2); филиале КГАУ «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг Забайкальского края» по Читинскому району (далее – ФЧР); Агинском филиале КГАУ «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг Забайкальского края» (далее – Агинский филиал МФЦ); Балейском филиале КГАУ «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг Забайкальского края» (далее – Балейский филиал МФЦ); Шелопугинском филиале КГАУ «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг Забайкальского края» (далее – Шелопугинский филиал МФЦ); Забайкальском филиале КГАУ «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг Забайкальского края» (далее – Забайкальский филиал МФЦ); Хилокском филиале КГАУ «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг Забайкальского края» (далее – Хилокский филиал МФЦ); Могойтуйском филиале КГАУ «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг Забайкальского края» (далее – Могойтуйский филиал МФЦ); Борзинском филиале КГАУ «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг Забайкальского края» (далее – Борзинский филиал МФЦ); Ононском филиале КГАУ «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг Забайкальского края» (далее – Ононский филиал МФЦ); Краснокаменском филиале КГАУ «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг Забайкальского края» (далее – Краснокаменский филиал МФЦ); Нерчинском филиале КГАУ «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг Забайкальского края» (далее – Нерчинский филиал МФЦ); Красночикойском филиале КГАУ «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг Забайкальского края» (далее – Красночикойский филиал МФЦ); Акшинском филиале КГАУ «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг Забайкальского края» (далее – Акшинский филиал МФЦ); Дульдургинском филиале КГАУ «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг Забайкальского края» (далее – Дульдургинский филиал МФЦ); Могочинском филиале КГАУ «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг Забайкальского края» (далее – Могочинский филиал МФЦ); Шилкинском филиале КГАУ «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг Забайкальского края» (далее – Шилкинский филиал МФЦ); Сретенском филиале КГАУ «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг Забайкальского края» (далее – Сретенский филиал МФЦ); Улетовском филиале КГАУ «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг Забайкальского края» (далее – Улетовский филиал МФЦ); Александрово-Заводском офисе КГАУ «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг Забайкальского края» (далее – Александрово-Заводский офис МФЦ); Карымском филиале КГАУ «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг Забайкальского края» (далее – Карымский филиал МФЦ); Оловяннинском филиале КГАУ «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг Забайкальского края» (далее – Оловяннинский филиал МФЦ); Чернышевском филиале КГАУ «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг Забайкальского края» (далее – Чернышевский филиал МФЦ); Приаргунском филиале КГАУ «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг Забайкальского края» (далее – Приаргунский филиал МФЦ); Петровск-Забайкальском филиале КГАУ «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг Забайкальского края» (далее – Петровск-Забайкальский филиал МФЦ); Тунгокоченском офисе КГАУ «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг Забайкальского края» (далее – Тунгокоченский офис МФЦ) в отношении 15 государственных услуг, предоставляемых федеральными органами власти, 10 государственных услуг, предоставляемых исполнительными органами государственной власти Забайкальского края, 3 услуг Акционерного общества «Федеральная корпорация по развитию малого и среднего предпринимательства»,
2 муниципальные услуги, предоставляемые администрацией городского округа «Город Чита» и Комитетом образования администрации городского округа «Город Чита».

В итоговый доклад о результатах проведения мониторинга качества предоставления государственных и муниципальных услуг на базе КГАУ «МФЦ Забайкальского края» в 2018 году не включен офис КГАУ «МФЦ Забайкальского края» в сельском поселении Чарское в связи с непредставлением информации.

Таблица 1

**Месторасположение и количество окон приема-выдачи документов филиалов КГАУ «МФЦ Забайкальского края»**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **№ п/п** | **Наименование филиала** | **Месторасположение (адрес),****адрес сайта в сети Интернет** | **Количество окон приема-выдачи документов** |
| 1 | МО № 1 | г. Чита, ул. Бутина, 72,http://[www.mfc-chita.ru](http://www.mfc-chita.ru) | 36 |
| 2 | МО № 2 | г. Чита, ул. Генерала Белика, 12,http://[www.mfc-chita.ru](http://www.mfc-chita.ru) | 27 |
| 3 | Филиал МФЦ Читинского района | г. Чита, ул. Генерала Белика, 12http://[www.mfc-chita.ru](http://www.mfc-chita.ru) | 5 |
| 4 | Агинский филиал МФЦ | пгт. Агинское, ул. Ленина, 43<http://www.mfc-chita.ru/aginsk> | 6 |
| 5 | Забайкальский филиал МФЦ | пгт. Забайкальск, ул. Железнодорожная, 2 пом.1<http://www.mfc-chita.ru/zabaykalsk> | 8 |
| 6 | Балейский филиал МФЦ | г. Балей, ул. Погодаева, д. 64<http://www.mfc-chita.ru/baley> | 6 |
| 7 | Шелопугинский филиал МФЦ | с. Шелопугино, ул. Юбилейная, 10<http://www.mfc-chita.ru/shelopugino> | 6 |
| 8 | Хилокский филиал МФЦ | г. Хилок, ул. Дзержинского, д.4 <http://www.mfc-chita.ru/hilok> | 5 |
| 9 | Могойтуйский филиал МФЦ | пгт. Могойтуй, ул. Зугалайская, дом 7<http://www.mfc-chita.ru/mogoytuy> | 8 |
| 10 | Борзинский филиал МФЦ | г. Борзя, ул. Карла Маркса, 85<http://www.mfc-chita.ru/borzya> | 14 |
| 11 | Ононский филиал МФЦ | с. Нижний Цасучей, ул. Комсомольская, д. 35в<http://www.mfc-chita.ru/onon> | 4 |
| 12 | Краснокаменский филиал МФЦ | г. Краснокаменск, улица Административная, 5http://[www.mfc-chita.ru/krasnokamensk](http://www.mfc-chita.ru/krasnokamensk) | 11 |
| 13 | Нерчинский филиал МФЦ | г. Нерчинск, ул. Шилова, 18http://[www.mfc-chita.ru/nerchinsk](http://www.mfc-chita.ru/nerchinsk) | 5 |
| 14 | Красночикойский филиал МФЦ | с. Красный Чикой, ул. Партизанская, д. 27<http://www.mfc-chita.ru/krasnyy-chikoy> | 5 |
| 15 | Акшинский филиал МФЦ | с. Акша, ул. Партизанская, д. 20<http://www.mfc-chita.ru/aksha> | 4 |
| 16 | Дульдургинский филиал МФЦ | с. Дульдурга, ул. Советская, д. 30<http://www.mfc-chita.ru/duldurga> | 5 |
| 17 | Могочинский филиал МФЦ | г. Могоча, ул. Первая Клубная, 3http://[www.mfc-chita.ru/mogocha](http://www.mfc-chita.ru/mogocha) | 5 |
| 18 | Шилкинский филиал МФЦ | г. Шилка, ул. Ленина, д. 130<http://www.mfc-chita.ru/shilka> | 5 |
| 19 | Сретенский филиал МФЦ | г. Сретенск, ул. Луначарского, д. 190<http://www.mfc-chita.ru/sretensk> | 5 |
| 20 | Улётовский филиал МФЦ | с. Улеты, ул. Горького, дом 6<http://www.mfc-chita.ru/ulety> | 5 |
| 21 | Александрово-Заводский офис МФЦ | с. Александровский Завод, Комсомольская, д. 6, пом.1<http://www.mfc-сhita.ru/aleksandrovskiy-zavod> | 2 |
| 22 | Офис МФЦ в сельском поселении Чарское | пгт. Новая Чара, ул. Молдованова, д.10, стр. 2<http://www.mfc-chita.ru/chara> | 1 |
| 23 | Карымский филиал МФЦ | пгт.Карымское, ул.Ленинградская д.76<http://www.mfc-chita.ru/karymskoe> | 5 |
| 24 | Оловяннинский филиал МФЦ | пгт. Оловянная, пер. Школьный, д. 1<http://www.mfc-chita.ru/olovyannaya> | 5 |
| 25 | Чернышевский филиал МФЦ | пгт. Чернышевск, ул. Первомайская, д. 58<http://www.mfc-chita.ru/chernyshevsk> | 5 |
| 26 | Приаргунский филиал МФЦ | пгт. Приаргунск, ул. Ленина, д. 14<http://www.mfc-chita.ru/priargunsk> | 5 |
| 27 | Петровск-Забайкальский филиал МФЦ | г. Петровск-Забайкальский, ул. Ленина, д. 2<http://www.mfc-chita.ru/petrovsk-zabaykalskiy> | 5 |
| 28 | Тунгокоченский офис МФЦ | с. Верх-Усугли, ул. Металлургов, 14-1<http://www.mfc-chita.ru/verh-usugli> | 3 |

КГАУ «МФЦ Забайкальского края» подписаны соглашения о предоставлении услуг на базе МФЦ в режиме «одного окна», а также по вопросу предоставления информации и/или документов по запросу специалистов МФЦ в связи с предоставлением услуг с 16 территориальными органами федеральных органов исполнительной власти и государственных внебюджетных фондов, с 15 органами исполнительной государственной власти и краевыми организациями и учреждениями, 69 органами местного самоуправления и муниципальными организациями и учреждениями, а также с 5 иными организациями.

Таблица 2

**Перечень государственных органов, органов местного самоуправления и организаций, с которыми заключены соглашения о предоставлении услуг на базе МФЦ в режиме «одного окна», а также** **по вопросу предоставления информации и/или документов по запросу специалистов МФЦ в связи с предоставлением услуг**

|  |
| --- |
| **Территориальные управления федеральных органов государственной власти, государственных внебюджетных органов** |
|  | Управление Федеральной службы государственной регистрации, кадастра и картографии по Забайкальскому краю и Филиал Федерального Государственного Бюджетного Учреждения «Федеральная кадастровая палата Федеральной службы государственной регистрации, кадастра и картографии» по Забайкальскому краю» |
|  | Управление Министерства внутренних дел Российской Федерации по Забайкальскому краю |
|  | Управление Федеральной налоговой службы по Забайкальскому краю |
|  | Забайкальское региональное отделение Фонда социального страхования Российской Федерации |
|  | Государственная инспекция труда в Забайкальском крае |
|  | Отделение Пенсионного фонда Российской Федерации по Забайкальскому краю |
|  | Межрегиональное территориальное управление Федерального агентства по управлению государственным имуществом в Иркутской области, Республике Бурятия и Забайкальском крае |
|  | Управление Федеральной службы судебных приставов по Забайкальскому краю |
|  | Территориальный орган Федеральной службы по надзору в сфере здравоохранения по Забайкальскому краю |
|  | Управление Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека по Забайкальскому краю |
|  | Байкальское межрегиональное управление государственного автодорожного надзора Федеральной службы по надзору в сфере транспорта |
|  | Управление Федеральной службы по надзору в сфере защиты правпотребителей и благополучия человека по железнодорожному транспорту |
|  | Главное управление МЧС России по Забайкальскому краю |
|  | Межрегиональное управление № 107 Федерального медико-биологического агентства |
|  | Забайкальское управление Федеральной службы по экологическому, технологическому и атомному надзору.  |
|  | Федеральная служба по труду и занятости |
| **Исполнительные органы государственной власти Забайкальского края,** **краевые учреждения и предприятия** |
|  | Департамент государственного имущества и земельных отношений Забайкальского края |
|  | Министерство труда и социальной защиты населения Забайкальского края, Государственное казённое учреждение «Краевой центр социальной защиты населения» Забайкальского края |
|  | Министерство труда и социальной защиты населения Забайкальского края,Государственное казенное учреждение «Краевой центр занятости населения» Забайкальского края  |
|  | Министерство культуры Забайкальского края |
|  | Департамент записи актов гражданского состояния Забайкальского края |
|  | Государственная инспекция Забайкальского края  |
|  | Министерство природных ресурсов Забайкальского края  |
|  | Министерство территориального развития забайкальского края |
|  | Министерство сельского хозяйства Забайкальского края  |
|  | Министерство образования, науки и молодежной политики Забайкальского края |
|  | Региональная служба по тарифам и ценообразованию Забайкальского края |
|  | Краевое государственное унитарное предприятие «Забайкальское БТИ» |
|  | Министерство труда и социальной защиты населения Забайкальского края |
|  | Краевое государственное бюджетное учреждение по архивно-информационному и геопространственному обеспечению «Забайкальский архивно-геоинформационный центр» |
|  | Уполномоченный по защите прав предпринимателей в Забайкальском крае |
| **Органы местного самоуправления Забайкальского края,****муниципальные учреждения и организации** |
|  | Комитет городского хозяйства администрации городского округа «Город Чита»  |
|  | Комитет по управлению имуществом администрации городского округа «Город Чита» |
|  | Комитет культуры администрации городского округа «Город Чита» |
|  | Комитет образования администрации городского округа «Город Чита»  |
|  | Администрация городского округа «Поселок Агинское» |
|  | Администрация муниципального района «Агинский район» |
|  | Администрация муниципального района «Забайкальский район |
|  | Администрации городского поселения «Город Балей»  |
|  | Администрация муниципального района «Балейский район»  |
|  | Администрация муниципального района «Шелопугинский район»  |
|  | «Муниципальное казенное учреждение «Администрация сельского поселения«Шелопугинское»  |
|  | Администрация муниципального района «Шелопугинский район» и Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Межпоселенческая централизованная клубная система Шелопугинского района»  |
|  | Администрация муниципального района «Могойтуйский район» |
|  | Администрация городского поселения «Могойтуй» |
|  | Муниципальное учреждение культуры «Межпоселенческий центр досуга муниципального района «Могойтуйский район»  |
|  | Администрация муниципального района «Хилокский район» |
|  | Администрация городского поселения «Хилокское» |
|  | Администрация муниципального района «Борзинский район» |
|  | Администрация городского поселения «Борзинское»  |
|  | Администрация муниципального района «Акшинский район» |
|  | Администрация сельского поселения «Акшинское» |
|  | Администрация муниципального района «Нерчинский район» |
|  | Администрация городского поселения «Нерчинское»  |
|  | Администрация муниципального района «Улётовский район» |
|  | Администрация сельского поселения «Улётовское» |
|  | Администрация муниципального района «Улетовский район» и Межпоселенческое районное учреждение культуры муниципального района «Улетовский район» Забайкальского края |
|  | Администрация муниципального района «Город Краснокаменск и Краснокаменский район» |
|  | Администрация городского поселения «Город Краснокаменск» |
|  | Администрация муниципального района «Дульдургинский район» |
|  | Администрация муниципального района «Дульдургинский район»Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Социально-культурныйЦентр» муниципального района «Дульдургинский район» |
|  | Администрация сельского поселения «Дульдурга»  |
|  | Администрация муниципального района «Красночикойский район»  |
|  | Администрация муниципального района «Красночикойский район» и Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Культурно-досуговый центр» |
|  | Администрация сельского поселения «Красночикойское» |
|  | Администрация Железнодорожного административного района городского округа «Город Чита»  |
|  | Администрация Ингодинского административного района городского округа «Город Чита»  |
|  | Администрация Черновского административного района городского округа «Город Чита»  |
|  | Администрация Центрального административного района городского округа «Город Чита»  |
|  | Администрация муниципального района «Ононский район»  |
|  | Администрация Сельского поселения «Нижнецасучейское» (Ононский район) |
|  | Администрация городского округа «Город Чита»  |
|  | Администрация муниципального района «Могочинский район»  |
|  | Администрация муниципального района «Нерчинский район» и Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Нерчинский межпоселенческий районный культурно-досуговый центр»  |
|  | Администрация муниципального района «Шилкинский район»  |
|  | Администрация муниципального района «Шилкинский район» и Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Межпоселенческий культурно-досуговый центр муниципального района «Шилкинский район»» |
|  | Администрация муниципального района «Сретенский район»  |
|  | Администрация городского поселения «Шилкинское»  |
|  | Управление образованием администрации муниципального района «Сретенский район» Забайкальского края |
|  | Управление образования администрации муниципального района «Нерчинский район» Забайкальского края |
|  | Администрация городского поселения «Карымское»  |
|  | Администрация городского поселения «Приаргунское»  |
|  | Администрация муниципального района «Приаргунский район» и Межпоселенческое бюджетное учреждение культуры «Межпоселенческое социально-культурное объединение» муниципального района «Приаргунский район» |
|  | Администрация городского поселения «Оловяннинское» |
|  | Администрация муниципального района «Приаргунский район» |
|  | Администрация муниципального района «Тунгокоченский район» |
|  | Администрация муниципального района «Карымский район» |
|  | Администрация муниципального района «Тунгокоченский район» и Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Районный дом культуры «Рубин» Тунгокоченского района Забайкальского края |
|  | Администрация муниципального района «Сретенский район» и Муниципальное учреждение культуры «Межпоселенческий социально-культурный центр Сретенского района» |
|  | Комитет градостроительной политики администрации городского округа «Город Чита»  |
|  | Администрация муниципального района «Каларский район»  |
|  | Администрация муниципального района «Читинский район»  |
|  | Администрация городского округа «Город Чита» (УПРАВЛЕНИЕ ЭКОНОМИКИ)  |
|  | Администрация муниципального района «Александрово-Заводский район»  |
|  | Администрация муниципального района «Оловяннинский район» Забайкальского края |
|  | Администрация муниципального образования сельского поселения «Верх-Усуглинское»  |
|  | Администрация муниципального района «Петровск - Забайкальский район» |
|  | Администрацией городского поселения «Забайкальское»  |
|  | Администрация городского округа «Город Петровск-Забайкальский»  |
|  | Администрация муниципального района «Чернышевский район»  |
| **Иные организации** |
|  | Микрофинансовая организация Фонд поддержки малого предпринимательства Забайкальского края |
|  | Акционерное общество «Федеральная корпорация по развитию малого и среднего предпринимательства» |
|  | Открытое акционерное общество «Производственное управление водоснабжения и водоотведения города Читы» (Водоканал) |
|  | Избирательная комиссия Забайкальского края  |
|  | Федеральное бюджетное учреждение здравоохранения «Центр гигиены и эпидемиологии в Забайкальском крае»  |

По результатам мониторинга уровень качества организации предоставления государственных (муниципальных) услуг на базе МФЦ характеризуется как хороший (общая оценка качества организации предоставления государственных (муниципальных) услуг на базе МФЦ – 0,7. Получатели услуг полностью удовлетворены качеством организации их предоставления (оценка общего уровня удовлетворенности заявителей услуг – 99 %). В 23 филиалах (Филиал МФЦ Читинского района, Забайкальский, Балейский, Шелопугинский, Хилокский, Могойтуйский, Борзинский, Ононский, Краснокаменский, Красночикойский, Акшинский, Дульдургинский, Могочинский, Шилкинский, Сретенский, Улётовский, Александрово-Заводский, Карымский, Оловяннинский, Чернышевский, Приаргунский, Петровск-Забайкальский, Тунгокоченский) получатели услуг на 100 % удовлетворены качеством организации предоставления услуг.

Таблица 3

**Оценка качества организации предоставления**

**государственных (муниципальных) услуг**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **№ п/п** | **Наименование филиала** | **Общая оценка качества организации предоставления государственных (муниципальных) услуг** | **Оценка общего уровня удовлетворенности заявителей, %** |
| 1 | МО № 1 | 0,6 | 98 |
| 2 | МО № 2 | 0,6 | 97 |
| 3 | Филиал МФЦ Читинского района  | 0,7 | 100 |
| 4 | Агинский филиал МФЦ  | 0,6 | 99 |
| 5 | Забайкальский филиал МФЦ  | 0,7 | 100 |
| 6 | Балейский филиал МФЦ  | 0,7 | 100 |
| 7 | Шелопугинский филиал МФЦ | 0,7 | 100 |
| 8 | Хилокский филиал МФЦ  | 0,7 | 100 |
| 9 | Могойтуйский филиал МФЦ  | 0,7 | 100 |
| 10 | Борзинский филиал МФЦ  | 0,7 | 100 |
| 11 | Ононский филиал МФЦ  | 0,7 | 100 |
| 12 | Краснокаменский филиал МФЦ  | 0,6 | 100 |
| 13 | Нерчинский филиал МФЦ  | 0,7 | 99 |
| 14 | Красночикойский филиал МФЦ  | 0,7 | 100 |
| 15 | Акшинский филиал МФЦ  | 0,7 | 100 |
| 16 | Дульдургинский филиал МФЦ  | 0,7 | 100 |
| 17 | Могочинский филиал МФЦ  | 0,7 | 100 |
| 18 | Шилкинский филиал МФЦ  | 0,7 | 100 |
| 19 | Сретенский филиал МФЦ  | 0,7 | 100 |
| 20 | Улётовский филиал МФЦ | 0,7 | 100 |
| 21 | Александрово-Заводский офис МФЦ | 0,7 | 100 |
| 22 | Карымский филиал МФЦ | 0,7 | 100 |
| 23 | Оловяннинский филиал МФЦ | 0,6 | 100 |
| 24 | Чернышевский филиал МФЦ | 0,7 | 100 |
| 25 | Приаргунский филиал МФЦ | 0,7 | 100 |
| 26 | Петровск-Забайкальский филиал МФЦ | 0,6 | 100 |
| 27 | Тунгокоченский офис МФЦ | 0,7 | 100 |

Предоставление услуг в МФЦ осуществляется в соответствии с Федеральным законом от 27 июля 2010 года № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»; постановлением Правительства РФ от 22 декабря 2012 года № 1376 «Об утверждении правил организации деятельности многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг»; постановлением Правительства Российской Федерации от 27 сентября 2011 года № 797 «О взаимодействии между многофункциональными центрами предоставления государственных и муниципальных услуг и федеральными органами исполнительной власти, органами государственных внебюджетных фондов, органами государственной власти субъектов Российской Федерации, органами местного самоуправления»; постановлением Правительства Забайкальского края от 24 октября 2017 года № 434 «Об утверждении стандарта обслуживания заявителей в многофункциональных центрах предоставления государственных и муниципальных услуг Забайкальского края»; распоряжением Правительства Забайкальского края от 25 июля 2017 года № 328-р «Об утверждении Перечня услуг и мер поддержки, предоставление которых организовано в краевом государственном автономном учреждении «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг Забайкальского краю), ориентированном на предоставление государственных, муниципальных, дополнительных (сопутствующих) услуг субъектам малого и среднего предпринимательства» и другими нормативными правовыми актами, регулирующими предоставление государственных и муниципальных услуг, а также административными регламентами предоставления государственных (муниципальных) услуг.

Фактическое значение основных показателей оценки качества оказания услуги, а также параметров требований, характеризующих качество оказания государственной услуги, в том числе: требования к материально-техническому обеспечению оказания услуги, к законности и безопасности оказания услуги, к доступности услуги для потребителей, к уровню кадрового обеспечения оказания услуги, к уровню информационного обеспечения потребителей услуги, к организации учета мнения потребителей о качестве оказания услуги соответствует нормативному значению утвержденного стандарта качества оказания указанной услуги.

Информация о порядке предоставления государственных (муниципальных услуг) размещена на информационных стендах операционных залов МФЦ, а также на официальном сайте МФЦ в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет». Кроме того, указанную информацию можно получить по отдельной телефонной линии справочно-информационной службы Контакт-центра МФЦ, с помощью электронного сервиса «On-line консультирования» на сайте МФЦ.

Бланки заявлений и других документов, необходимых для получения услуг, размещены в свободном доступе в специально отведенных местах МФЦ, предназначенных для оформления документов. Кроме того, указанные бланки доступны для заявителей на официальном сайте МФЦ, на рабочих местах сотрудников МФЦ, к которым обращаются заявители.

 Работа сотрудников филиалов КГАУ «МФЦ Забайкальского края» распределена по 5 группам режима работы исходя из численности населения в муниципальном районе.

Таблица 4

**Режим работы филиалов КГАУ «МФЦ Забайкальского края»**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **№ п/п** | **Наименование филиала** | **Режим работы** |
| **Группа 1** |
| 1 | МО № 1 | Понедельник, среда, четверг, пятница, суббота - с 08.00 до 18.00, без перерыва;Вторник - с 08.00 до 20.00, без перерыва; Воскресенье - выходной. |
| 2 | МО № 2 |
| 3 | Филиал МФЦ Читинского района |
| **Группа 2** |
| 4 | Шелопугинский филиал МФЦ | Понедельник, вторник, среда, четверг - с 08.00 до 17.00;Пятница - с 08.00 до 14.00; Суббота, воскресенье - выходной. |
| 5 | Ононский филиал МФЦ |
| 6 |  Красночикойский филиал МФЦ |
| 7 | Дульдургинский филиал МФЦ |
| 8 | Акшинский филиал МФЦ |
| 9 | Улетовский филиал МФЦ |
| 10 | Чернышевский филиал МФЦ |
| 11 | Карымский филиал МФЦ |
| 12 |  Оловяннинский филиал МФЦ |
| 13 | Приаргунский филиал МФЦ |
| 14 | Александро-Заводский филиал МФЦ |
| 15 | Тунгокоченский офис МФЦ |
| **Группа 3** |
| 16 | Агинский филиал МФЦ | Понедельник, среда, четверг - с 08.00 до 17.00;Вторник - с 08.00 до 20.00;Пятница - с 08.00 до 14.00;  Суббота, воскресенье - выходной. |
| 17 | Забайкальский филиал МФЦ |
| 18 | Балейский филиал МФЦ |
| 19 | Могойтуйский филиал МФЦ |
| 20 | Хилокский филиал МФЦ |
| 21 | Нерчинский филиал МФЦ |
| 22 | Могочинский филиал МФЦ |
| 23 | Шилкинский филиал МФЦ |
| 24 | Петровск-Забайкальский филиал МФЦ |
| **Группа 4** |
| 25 | Сретенский филиал МФЦ | Понедельник, среда, четверг - с 08.00 до 17.00;Вторник - с 11.00 до 20.00;Пятница - с 08.00 до 14.00; Суббота, воскресенье - выходной. |
| **Группа 5** |
| 26 | Борзинский филиал МФЦ  | Понедельник, среда, четверг, пятница - с 08.00 до 18.00, без перерыва;Вторник - с 08.00 до 20.00, без перерыва; Суббота - с 08.00 до 17.00, без перерыва;Воскресенье - выходной. |
| 27 | Краснокаменский филиал МФЦ |

 Работа справочно-информационной службы Контакт-центра КГАУ «МФЦ Забайкальского края» осуществляется 6 дней в неделю: понедельник, среда, четверг, пятница, суббота с 8.00 до 18.00, вторник с 8.00 до 20.00, воскресенье – выходной день.

 В период проведения мониторинга по исследуемым услугам не зарегистрировано судебных исков в отношении должностных лиц МФЦ на ненадлежащее оказание услуг. Количество обоснованных зарегистрированных жалоб в отношении сотрудников филиалов МФЦ по г. Чите и Читинскому району –50, Агинскому филиалу МФЦ – 2, Балейскому филиалу МФЦ –1, Краснокаменскому филиалу МФЦ – 7, Нерчинскому филиалу МФЦ – 1, Красночикойскому филиалу МФЦ – 1, Акшинскому филиалу – 1, Улётовскому филиалу – 1, Александро-Заводскому офису – 1, Карымскому – филиалу МФЦ – 2, Петровск-Забайкальскому филиалу МФЦ – 1.

 Не зарегистрированы жалобы в Забайкальском филиале МФЦ, Хилокском филиале МФЦ, Могойтуйском филиале МФЦ, Борзинском филиале МФЦ, Ононском филиале МФЦ, Дульдургинском филиале МФЦ, Могочинском филиале МФЦ, Шилкинском филиале МФЦ, Сретенском филиале МФЦ, Оловяннинском филиале МФЦ, Чернышевском филиале МФЦ, Приаргунском филиале МФЦ, Тунгокоченском офисе.

 В социологическом опросе заявителей услуг приняло участие 4081 респондентов, в том числе в МО № 1 - 178 респондентов, МО № 2 – 150 респондентов, филиале МФЦ по Читинскому району – 150 респондентов, Агинском филиале МФЦ – 168 респондентов, Балейском филиале МФЦ – 148 респондентов, Шелопугинском филиале МФЦ – 150 респондентов, Забайкальском филиале МФЦ – 150 респондентов, Хилокском филиале МФЦ – 155 респондентов, Могойтуйском филиале МФЦ – 154 респондента, Борзинском филиале МФЦ – 156 респондентов, Ононском филиале МФЦ – 155 респондентов, Краснокаменском филиале МФЦ – 155 респондентов, Нерчинском филиале – 150 респондент, Красночикойском филиале МФЦ – 150 респондентов, Акшинском филиале МФЦ – 150 респондентов, Дульдургинском филиале МФЦ – 171 респондент, Могочинском филиале МФЦ – 149 респондентов, Шилкинском филиале МФЦ – 150 респондентов, Сретенском филиале МФЦ – 153 респондента, Улетовском филиале МФЦ – 144 респондента, Александрово-Заводском офисе МФЦ – 150 респондентов, Карымском филиале МФЦ – 151 респондент, Оловяннинском филиале МФЦ – 153 респондента, Чернышевском филиале МФЦ – 150 респондентов, Приаргунском филиале МФЦ – 150 человек, Петровск-Забайкальском филиале МФЦ – 91 респондент, Тунгокоченском офисе МФЦ – 150 респондентов.

В ходе проведения соцопросов 33,87 % респондентов отметили, что информацию об услуге получили при личном посещении МФЦ, от соседей, коллег, знакомых, родственников – 19,82 % респондентов, в средствах массовой информации – 18,27% респондентов, на Едином портале государственных и муниципальных услуг – 11,10% респондентов, на информационных стендах – 3,33 % респондентов, из информационных брошюр (буклетов) МФЦ – 3,64%, на официальном сайте органа (учреждения), предоставляющего услугу – 3,49 % респондентов, по телефону Контакт – центра МФЦ – 3,36 % респондентов, из других источников –
1,75 % респондентов.

Доступностью информации о правилах предоставления услуг в МФЦ полностью удовлетворены – 86,16 % респондентов, скорее удовлетворены, чем не удовлетворены – 11,06% респондентов, скорее не удовлетворены –
0,4 % респондентов, полностью не удовлетворены – 0,93% респондентов.

Полнотой информации, полученной в ходе обращения за консультацией к специалистам МФЦ, удовлетворены – 86,85% респондентов, скорее удовлетворены, чем не удовлетворены – 9,6 % респондентов, скорее не удовлетворены – 0,23% респондентов, не удовлетворены – 1,03 % респондентов, 0,89% – респондентов за консультацией не обращались.

Для однократного получения услуги один раз обращались в МФЦ –69,37% респондентов, два раза – 17,82% респондентов, три раза – 6,77% респондентов, более трех раз – 4,59% респондентов.

Среднее время ожидания в очереди при обращении заявителей услуг в МО № 1 составило 24 минуты, МО № 2 – 26 минут, филиале МФЦ по Читинскому району – 21 минуту, Агинском филиале МФЦ – 20 минут, Забайкальском филиале МФЦ – 4 минуты, Балейском филиале МФЦ – 6 минут, Шелопугинском филиале МФЦ – 3 минуты, Хилокском филиале МФЦ – 4 минуты, Могойтуйском филиале МФЦ – 6 минут, Борзинском филиале МФЦ – 7 минут, Ононском филиале МФЦ – 2 минуты, Краснокаменском филиале МФЦ – 11минут, Нерчинском филиале МФЦ – 12 минут, Красночикойском филиале МФЦ – 7 минут, Акшинском филиале МФЦ – 6 минут, Дульдургинском филиале МФЦ – 6 минут, Могочинском филиале МФЦ – 9 минут, Шилкинском филиале МФЦ – 3 минуты, Сретенском филиале МФЦ – 7 минут, Улетовском филиале МФЦ – 4 минуты, Александрово-Заводском офисе МФЦ – 9 минут, Карымском филиале МФЦ – 12 минут, Оловяннинском филиале МФЦ – 7 минут, Чернышевском филиале МФЦ – 3 минуты, Приаргунском филиале МФЦ – 4 минуты, Петровск-Забайкальском филиале МФЦ – 10 минут, Тунгокоченском офисе МФЦ – 1 минута.

85,93 % респондентов оценили качество предоставления услуг на 5 баллов, на 4 балла – 9,72 % респондентов, на 3 балла – 0,65 % респондентов, на 2 балла – 1,12 % респондентов, на 1 балл – 1,05 % респондентов.

Таблица 5

**Сведения о привлечении заявителями посредников**

**с целью ускорения процесса получения**

**государственной (муниципальной) услуги**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **№ п/п** | **Наименование филиала** | **Доля опрошенных привлекавших посредников, %** |
| 1 | МО № 1 | 5,62 |
| 2 | МО № 2 | 3,21 |
| 3 | Филиал МФЦ Читинского района  | 4 |
| 4 | Агинский филиал МФЦ  | 1,19 |
| 5 | Забайкальский филиал МФЦ  | 0,67 |
| 6 | Балейский филиал МФЦ  | 0 |
| 7 | Шелопугинский филиал МФЦ | 0 |
| 8 | Хилокский филиал МФЦ  | 0 |
| 9 | Могойтуйский филиал МФЦ  | 1,95 |
| 10 | Борзинский филиал МФЦ  | 0 |
| 11 | Ононский филиал МФЦ  | 0 |
| 12 | Краснокаменский филиал МФЦ  | 1,29 |
| 13 | Нерчинский филиал МФЦ  | 0 |
| 14 | Красночикойский филиал МФЦ  | 1,33 |
| 15 | Акшинский филиал МФЦ  | 0 |
| 16 | Дульдургинский филиал МФЦ  | 0 |
| 17 | Могочинский филиал МФЦ  | 0 |
| 18 | Шилкинский филиал МФЦ  | 0 |
| 19 | Сретенский филиал МФЦ  | 0 |
| 20 | Улётовский филиал МФЦ | 0 |
| 21 | Александрово-Заводский офис МФЦ | 2 |
| 22 | Карымский филиал МФЦ | 0,66 |
| 23 | Оловяннинский филиал МФЦ | 0 |
| 24 | Чернышевский филиал МФЦ | 2 |
| 25 | Приаргунский филиал МФЦ | 0,67 |
| 26 | Петровск-Забайкальский филиал МФЦ | 1,33 |
| 27 | Тунгокоченский офис МФЦ | 0 |

Забайкальский край с 25 июля 2018 года перешел на новое программное обеспечение Росреестра – Федеральную государственную информационную систему Единый государственный реестр недвижимости (ФГИС ЕГРН – ПК ПВД.3). Сервер ПК ПВД.3 находится в зоне ответственности Росреестра. В период мониторинга по всей стране наблюдались технические сбои в работе данной системы, в связи с этим прием заявителей приостанавливался дважды: с 25 по 26 июля, и с 20 августа по 23 августа, что влечет прогнозируемые задержки в сроках рассмотрения принятых заявлений по услугам Росреестра. Нестабильная работа ФГИС ЕГРН увеличивает продолжительность приема и обработки документов специалистами центра «Мои Документы».

В период проведения мониторинга не заключены соглашения о взаимодействии с муниципальными образованиями городское поселение Сретенское и городское поселение Могочинское. Работа по заключению соглашений ведется с 2014 года, но в МФЦ отсутствует информация об исключении ограничений для предоставления муниципальных услуг указанных органов местного самоуправления в МФЦ.

С целью повышения качества организации предоставления услуг на базе МФЦ необходимо принять комплекс мер, направленный на устранение выявленных проблем и недостатков, в целях повышения качества организации предоставляемых услуг на базе МФЦ:

* Соблюдение Росреестром сроков предоставления государственных услуг.
* Популяризация предоставления государственных услуг МВД и Росреестра в электронном виде через портал госуслуг и портал Росреестра.
* Запрет на обращения в МФЦ государственных органов и их территориальных органов, органов государственных внебюджетных фондов и их территориальных органов, органов местного самоуправления в соответствии с пунктом 3 статьи 2 Федерального закона от 27 июля 2010 года № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг».
* Своевременное утверждение актов органов местного самоуправления об исключении ограничений для предоставления муниципальных услуг в МФЦ.

Таблица 6

**Справочная информация о деятельности
КГАУ «МФЦ Забайкальского края»**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **№ п/п** | **Наименование показателя** | **С 01.02.2018 по 31.07.2018**  | **Примечания** |
| 1 | Количество принятых заявлений о предоставлении государственных и иных услуг | 249966 |  |
| 2 | Количество выданных результатов предоставления услуг | 181354 |  |
| 3 | Количество отказов в приеме документов (возврат документов) от заявителей | - | Статистика не ведется |
| 4 | Количество обращений в Центр телефонного обслуживания  | 85061 |  |
| 5 | Количество «ответных звонков» заявителям, осуществленных специалистами учреждения | 22025 |  |
| 6 | Максимальный срок ожидания в очереди для получения информации (консультирования) | 48 мин |  |
| 7 | Максимальный срок ожидания в очереди при подаче заявления на предоставление услуги | 120 мин |  |
| 8 | Максимальный срок ожидания в очереди при получении результата услуги | 40 мин |  |
| 9 | Количество жалоб о деятельности МФЦ | 104 | Общее количество  |
| 10 | Количество запросов, направленных специалистами МФЦ в целях получения информации/документов, необходимых для предоставления услуг заявителю | - | Статистика не ведется |
| 11 | Количество ответов, полученных МФЦ по запросам, указанным в п.10 | - | Статистика не ведется |
| 12 | Количество органов власти, включенных в систему межведомственного информационного взаимодействия с МФЦ | 4 |  |